

# Good Practice 2009

## GP Tradizionale

### *Analisi di efficienza*

Milano, 16 dicembre 2009

1

## Indice

- Il quadro complessivo delle risorse
- I servizi alla didattica
- La gestione del personale
- Le gestione contabile

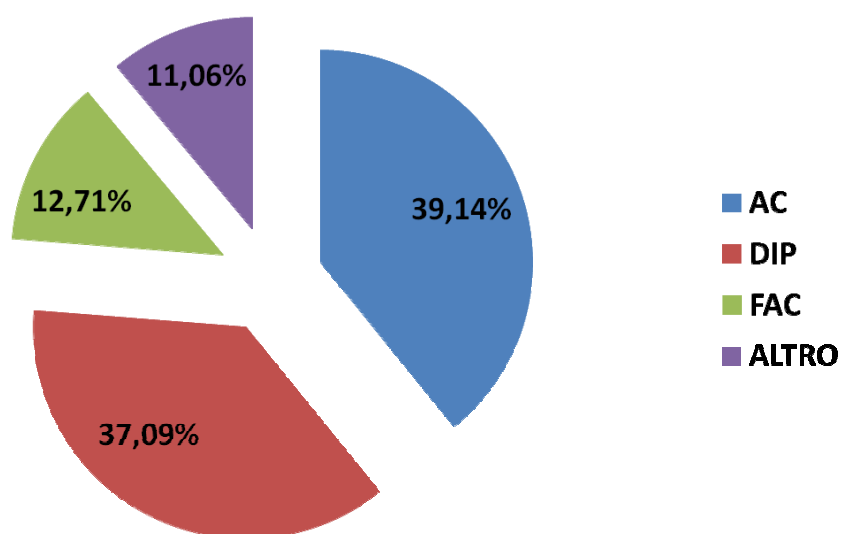
2

## Il quadro complessivo delle risorse

3

## Un quadro di sintesi

Ripartizione del personale TA. Dato aggregato



4

## Un quadro per Ateneo

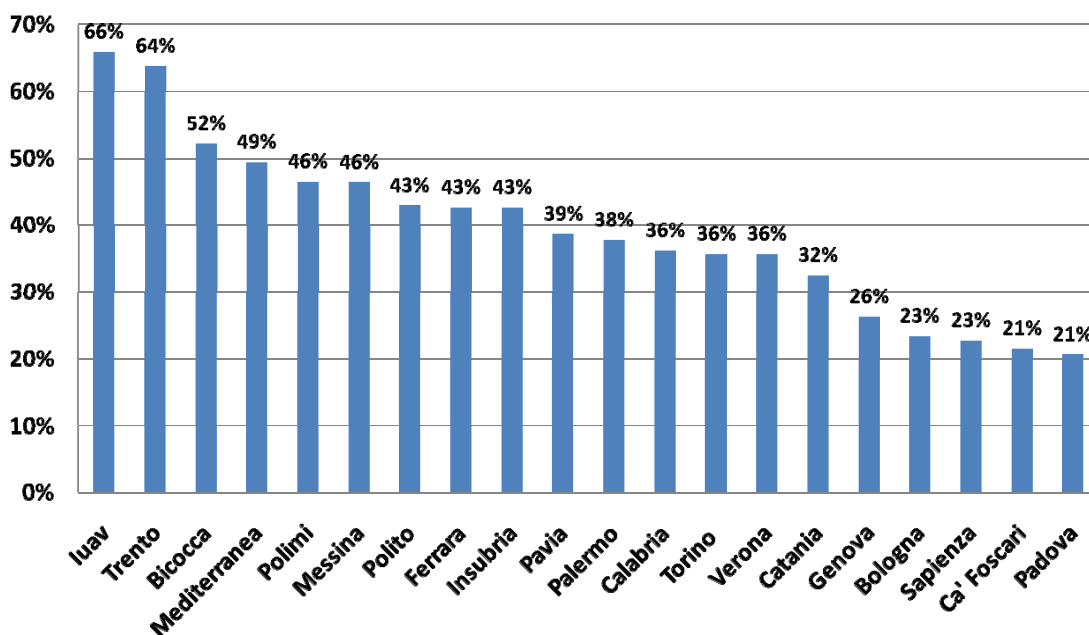
Ripartizione del personale TA (numero)

	AMMINISTRAZIONE CENTRALE	DIPARTIMENTI	FACOLTA'	ALTRO
Bologna	23,35%	44,14%	10,59%	21,92%
Calabria	36,11%	29,67%	10,73%	23,48%
Ca' Foscari	21,46%	41,26%	27,95%	9,32%
Catania	32,48%	36,09%	16,89%	14,53%
Ferrara	42,67%	43,81%	7,00%	6,51%
Genova	26,23%	50,31%	16,12%	7,35%
Insubria	42,60%	27,19%	14,80%	15,41%
Iuav	65,89%	0,00%	10,93%	23,18%
Mediterranea	49,37%	23,43%	17,57%	9,62%
Messina	46,39%	21,47%	25,24%	6,90%
Bicocca	52,17%	35,10%	11,89%	0,84%
Padova	20,64%	53,91%	8,04%	17,41%
Palermo	37,75%	40,97%	16,83%	4,44%
Pavia	38,64%	46,44%	5,34%	9,58%
Polimi	46,48%	42,79%	4,38%	6,35%
Polito	42,94%	42,33%	0,00%	14,72%
Sapienza	22,64%	63,89%	8,83%	4,64%
Torino	35,65%	44,84%	13,85%	5,67%
Trento	63,71%	20,25%	11,53%	4,52%
Verona	35,61%	33,94%	15,61%	14,83%

5

## Focus sull'AC

Incidenza% del personale TA dell'AC sul totale (calcolato come tot personale TA afferente AC sul totale personale TA)

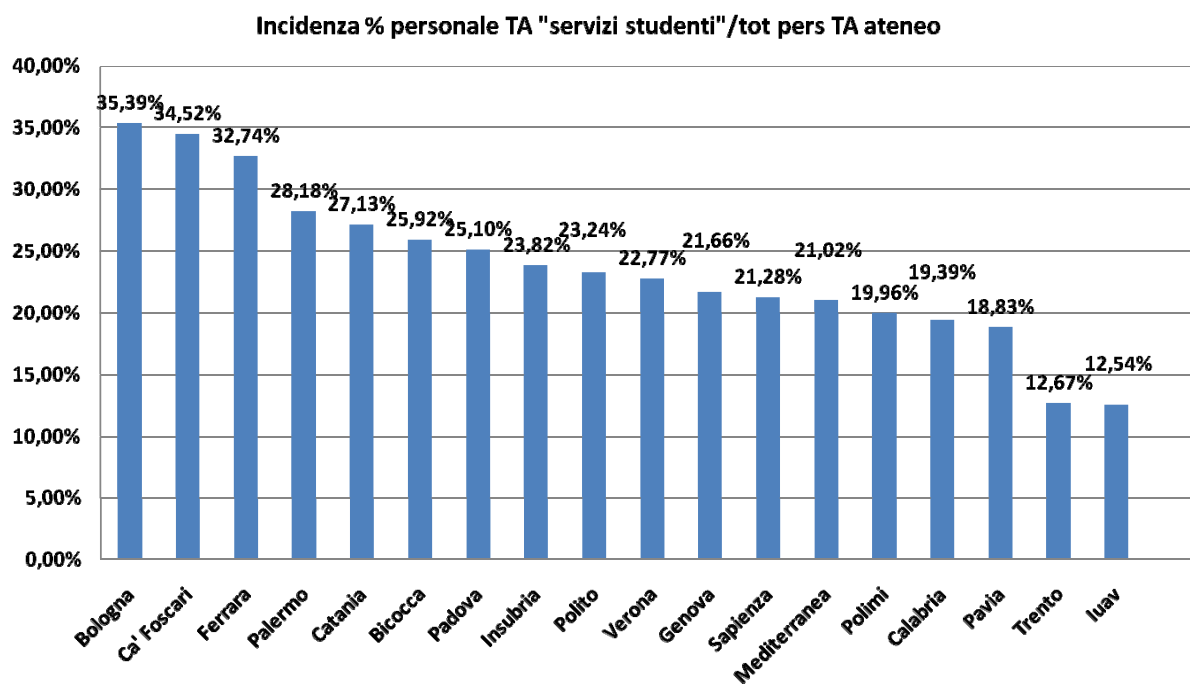


6

## I servizi alla didattica

7

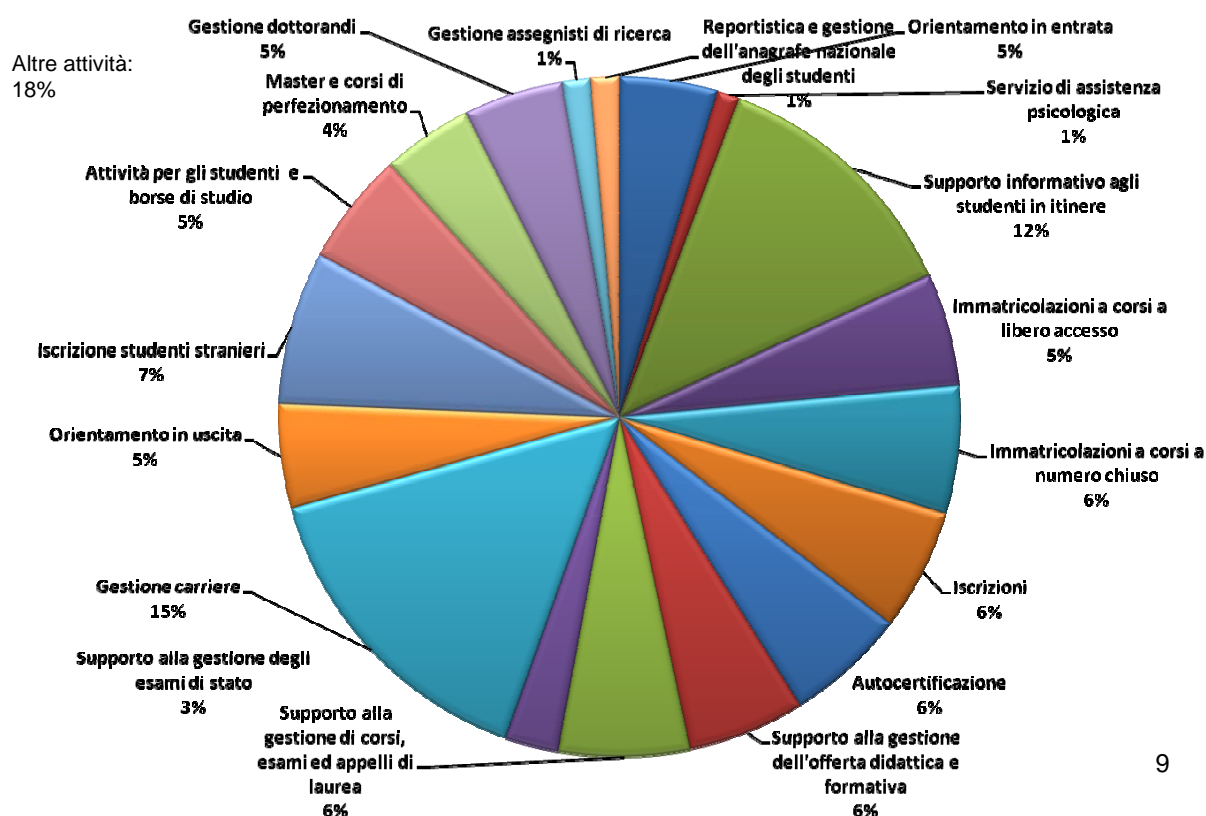
## Le risorse dedicate



Il personale TA di riferimento è solo quello dell'AC

8

## Distribuzione dei costi per sotto-attività



9

## I servizi alla didattica: costi totali (1/2)

	Orientamento in entrata	Servizio di assistenza psicologica	Supporto informativo agli studenti in itinere	Immatricolazioni a corsi a libero accesso	Immatricolazioni a corsi a numero chiuso	Iscrizioni	Autocertificazione	Supporto alla gestione dell'offerta didattica e formativa	Supporto alla gestione di corsi, esami ed appelli di laurea
Bicocca	310.788		232.195	187.494	166.853	83.237	58.370	288.324	390.629
Bologna	83.730	62.581	579.065	555.021	576.263	498.745	526.593	578.015	116.101
Ca' Foscari	232.562	8.596	354.118	55.049	64.143	155.347	36.678	29.095	78.571
Calabria	140.152	18.440	318.323	3.112	155.927	35.229	67.595	2.725	44.098
Catania	75.377	26.209	269.898	634.720	631.480	477.317	244.398	162.833	54.827
Ferrara	161.405	28.249	668.475	14.857	71.204	41.024	66.513	303.041	286.216
Genova	209.671	36.431	348.264	133.124	119.782	68.622	139.813	28.934	179.370
Insubria	32.789		72.890	86.331	66.013	33.442	48.550	31.391	29.168
Iuav	32.571		120.561	2.572	28.978	18.523	30.221	38.121	78.733
Mediterranea	50.994	7.353	29.316	125.440	47.303	88.141	65.079	24.287	161.087
Padova	282.923	84.855	222.581	90.185	121.181	34.702	128.483	175.415	150.627
Palermo	93.673	51.277	703.658	52.809	52.809	1.231.256	69.346	250.146	17.577
Pavia	129.018	23.678	266.028	70.680	57.470	85.044	120.965	116.771	12.958
Polimi	188.881	92.305	915.749	13.512	111.315	42.369	188.040	289.499	134.856
Polito	236.170	42.360	1.141.859	52.083	67.387	202.509	130.731	449.509	1.224.335
Sapienza	89.040	128.571	588.801	873.490	1.008.022	50.197	1.161.644	144.810	378.225
Trento	43.430		175.232	57.471	55.228	66.945	22.811	66.923	139.725
Verona	277.388		134.934	77.274	76.868	123.625	186.173	209.896	77.815

10

## I servizi alla didattica: costi totali (2/2)

	Supporto gestione degli esami stato	Gestione carriere	Orientamento in uscita	Iscrizione studenti stranieri	Attività per gli studenti e borse di studio	Master e corsi perfezionamento	Gestione dottorandi	Gestione assegnisti ricerca	Reportistica e gestione dell'anagrafe nazionale degli studenti	Altre attività	TOTALE
Bicocca	34.034	382.265	136.199	80.061	128.760	225.816	92.203	31.708	49.062	363.365	3.241.362
Bologna	109.863	910.830	160.852	838.799	452.722	76.661	208.480	82.074	29.680	1.906.790	8.352.865
Ca' Foscari	17.810	311.757	308.803	195.169	32.497	49.351	96.558	27.364	97.581	121.192	2.272.242
Calabria	104.675	722.989		9.572		108.562	81.298	81.298	54.715	266.853	2.215.561
Catania	71.597	39.995	2.707	28.435	336.864	270.435	134.085		38.455	513.583	4.013.213
Ferrara	30.519	377.749	166.518	160.822	71.216	101.648	89.202	27.517	72.271	807.603	3.546.050
Genova	36.626	318.401	283.995	304.803	152.525	70.793	111.628	85.518	6.193	394.036	3.028.531
Insubria	14.302	149.090	31.192	78.065	23.856	102.310	15.525	17.425	16.186	102.856	951.383
Iuav	47.192	124.235	99.716	72.928	131.569	46.469	49.568		59.274	90.329	1.071.561
Mediterranea	76.366	12.371	52.420	30.936	33.674	76.306	2.401	2.401	16.597	327.249	1.229.722
Padova	16.528	1.050.610	261.223	434.246	310.569	34.351	379.063	132.258	103.492	971.210	4.984.500
Palermo	250.186	548.475	200.012	82.255	120.432	247.521	36.980	16.029	35.900	2.097.802	6.158.141
Pavia	81.124	526.504	74.372	144.204	74.868	46.513	117.150	39.117	71.835	1.006.721	3.065.020
Polimi	215.316	227.326	219.869	707.769	318.678	196.780	497.703	60.027	36.105	1.074.553	5.530.651
Polito	23.216	765.134	268.322	57.349	280.208	521.157	170.319	115.675	51.300	751.977	6.551.598
Sapienza	221.054	1.794.674	151.093	343.306	334.507	129.561	227.855		12.162	516.662	8.153.676
Trento	37.400	211.497	200.660	437.716	114.605	44.057	108.397		5.338	141.041	1.928.475
Verona	71.480	283.878	237.267	170.477	160.926	125.185	285.515	47.948	31.445	441.272	3.019.366

11

## I servizi alla didattica: incidenza % (1/2)

	Orientamento in entrata	Servizio di assistenza psicologica	Supporto informativo agli studenti in itinere	Immatricolazioni a corsi a libero accesso	Immatricolazioni a corsi a numero chiuso	Iscrizioni	Autocertificazione	Supporto alla gestione dell'offerta didattica e formativa	Supporto alla gestione di corsi, esami ed appelli di laurea
Bicocca	9,59%		7,16%	5,78%	5,15%	2,57%	1,80%	8,90%	12,05%
Bologna	1,00%	0,75%	6,93%	6,64%	6,90%	5,97%	6,30%	6,92%	1,39%
Ca' Foscari	10,23%	0,38%	15,58%	2,42%	2,82%	6,84%	1,61%	1,28%	3,46%
Calabria	6,33%	0,83%	14,37%	0,14%	7,04%	1,59%	3,05%	0,12%	1,99%
Catania	1,88%	0,65%	6,73%	15,82%	15,74%	11,89%	6,09%	4,06%	1,37%
Ferrara	4,55%	0,80%	18,85%	0,42%	2,01%	1,16%	1,88%	8,55%	8,07%
Genova	6,92%	1,20%	11,50%	4,40%	3,96%	2,27%	4,62%	0,96%	5,92%
Insubria	3,45%		7,66%	9,07%	6,94%	3,52%	5,10%	3,30%	3,07%
Iuav	3,04%		11,25%	0,24%	2,70%	1,73%	2,82%	3,56%	7,35%
Mediterranea	4,15%	0,60%	2,38%	10,20%	3,85%	7,17%	5,29%	1,98%	13,10%
Padova	5,68%	1,70%	4,47%	1,81%	2,43%	0,70%	2,58%	3,52%	3,02%
Palermo	1,52%	0,83%	11,43%	0,86%	0,86%	19,99%	1,13%	4,06%	0,29%
Pavia	4,21%	0,77%	8,68%	2,31%	1,88%	2,77%	3,95%	3,81%	0,42%
Polimi	3,42%	1,67%	16,56%	0,24%	2,01%	0,77%	3,40%	5,23%	2,44%
Polito	3,60%	0,65%	17,43%	0,79%	1,03%	3,09%	2,00%	6,86%	18,69%
Sapienza	1,09%	1,58%	7,22%	10,71%	12,36%	0,62%	14,25%	1,78%	4,64%
Trento	2,25%		9,09%	2,98%	2,86%	3,47%	1,18%	3,47%	7,25%
Verona	9,19%		4,47%	2,56%	2,55%	4,09%	6,17%	6,95%	2,58%

12

## I servizi alla didattica: incidenza % (2/2)

	Supporto alla gestione degli esami di stato	Gestione carriere	Orientamento in uscita	Iscrizione studenti stranieri "indipendenti"	Attività per gli studenti e borse di studio	Master e corsi di perfezionamento	Gestione dottorandi	Gestione assegnisti di ricerca	Reportistica e gestione dell'anagrafe nazionale degli studenti	Altre attività
Bicocca	1,05%	11,79%	4,20%	2,47%	3,97%	6,97%	2,84%	0,98%	1,51%	11,21%
Bologna	1,32%	10,90%	1,93%	10,04%	5,42%	0,92%	2,50%	0,98%	0,36%	22,83%
Ca' Foscari	0,78%	13,72%	13,59%	8,59%	1,43%	2,17%	4,25%	1,20%	4,29%	5,33%
Calabria	4,72%	32,63%		0,43%		4,90%	3,67%	3,67%	2,47%	12,04%
Catania	1,78%	1,00%	0,07%	0,71%	8,39%	6,74%	3,34%		0,96%	12,80%
Ferrara	0,86%	10,65%	4,70%	4,54%	2,01%	2,87%	2,52%	0,78%	2,04%	22,77%
Genova	1,21%	10,51%	9,38%	10,06%	5,04%	2,34%	3,69%	2,82%	0,20%	13,01%
Insubria	1,50%	15,67%	3,28%	8,21%	2,51%	10,75%	1,63%	1,83%	1,70%	10,81%
Iuav	4,40%	11,59%	9,31%	6,81%	12,28%	4,34%	4,63%		5,53%	8,43%
Mediterranea	6,21%	1,01%	4,26%	2,52%	2,74%	6,21%	0,20%	0,20%	1,35%	26,61%
Padova	0,33%	21,08%	5,24%	8,71%	6,23%	0,69%	7,60%	2,65%	2,08%	19,48%
Palermo	4,06%	8,91%	3,25%	1,34%	1,96%	4,02%	0,60%	0,26%	0,58%	34,07%
Pavia	2,65%	17,18%	2,43%	4,70%	2,44%	1,52%	3,82%	1,28%	2,34%	32,85%
Polimi	3,89%	4,11%	3,98%	12,80%	5,76%	3,56%	9,00%	1,09%	0,65%	19,43%
Polito	0,35%	11,68%	4,10%	0,88%	4,28%	7,95%	2,60%	1,77%	0,78%	11,48%
Sapienza	2,71%	22,01%	1,85%	4,21%	4,10%	1,59%	2,79%		0,15%	6,34%
Trento	1,94%	10,97%	10,41%	22,70%	5,94%	2,28%	5,62%		0,28%	7,31%
Verona	2,37%	9,40%	7,86%	5,65%	5,33%	4,15%	9,46%	1,59%	1,04%	14,61%

13

## I servizi alla didattica: costi unitari (1/2)

	Orient. entrata	Assist Psicolog.	Supp. info	Imm. lib. acc.	Imm. num. chiuso	Iscrizioni	Autocert.	Supp. corsi	Supp. Esami stato
U.D.M	€imm.	€iscr. + laureando	€iscr.	€imm	€imm	€iscr	€iscr	€valutaz	€iscr
Bicocca	32,91		7,75	23,29	43,39	2,78	1,95	2,06	54,54
Bologna	4,34	0,59	6,51	46,47	76,54	5,61	5,92	0,27	36,07
Ca' Foscari	44,71	0,33	15,88	13,56	56,17	6,97	1,65	0,83	49,06
Calabria	18,56	0,51	8,94		20,64	0,99	1,90	0,25	55,56
Catania	5,00	0,39	3,97	71,42	114,09	7,03	3,60		26,07
Ferrara	35,79	1,35	37,01	4,14	77,56	2,27	3,68	2,67	46,45
Genova	21,33	0,87	9,92	17,02	59,71	1,95	3,98	1,00	17,19
Insubria	12,45		7,45	38,66	165,03	3,42	4,96	0,51	48,65
Iuav	16,37		17,14	122,49	16,33	2,63	4,30	1,80	35,64
Mediterranea	33,37	0,71	2,82	63,87	233,02	8,49	6,27	4,02	99,43
Padova	16,41	1,11	3,51	5,52	135,55	0,55	2,03	0,46	8,31
Palermo	9,99	0,70	10,92	3,83	10,50	19,11	1,08	0,08	85,77
Pavia	21,37	1,06	11,94	16,16	34,52	3,82	5,43	0,11	63,03
Polimi	16,88	2,03	24,05		10,91	1,11	4,94	0,36	62,92
Polito	35,14	1,56	42,15	7,75	47,22	7,47	4,83	7,91	12,96
Sapienza	3,58	0,81	4,18	64,77	88,49	0,36	8,24	0,75	45,10
Trento	10,42		10,82	17,34	64,67	4,13	1,41	1,53	73,48
Verona	61,51		6,02	28,12	43,63	5,52	8,31	0,62	169,38
MIN	3,58	0,33	2,82	3,83	10,50	0,36	1,08	0,08	8,31
MEDIA	22,23	0,92	12,83	34,03	72,11	4,68	4,14	1,48	54,98

14

## I servizi alla didattica: i costi unitari (2/2)

	Gestione carriere	Orientamento in uscita		Iscr. Stud. stranieri	Attività per gli studenti e borse di studio		Master e corsi di perfezionamento	Gestione dottorandi	Gestione assegnisti di ricerca
	€stud.	€convenz.	€stud. in stage	€stud. straniero	€iscritto	€borsa studio	€iscritto master	€dott.	€assegn.
Bicocca	12,76	181,60	356,54	48,14	4,30	107,84	597,40	146,59	71,09
Bologna	10,24	440,69	290,87	98,02	5,09	187,39	38,87	110,78	95,77
Ca' Foscari	13,98	41,21	150,42	495,35	1,46	13,54	67,42	246,95	205,74
Calabria	20,31			15,44			67,85	180,26	486,81
Catania	0,59	0,77	2,26	73,86	4,96	543,33	540,87	123,92	
Ferrara	20,92	165,20	90,79	120,02	3,94	52,87	80,04	220,80	107,49
Genova	9,07	331,00	102,97	93,56	4,34	66,46	104,26	117,50	199,34
Insubria	15,23	122,80	74,09	154,89	2,44	1.590,43	1.550,15		217,82
Iuav	17,67	62,32	86,33	138,12	18,71	187,15	876,78	387,25	
Mediterranea	1,19	220,25	1.278,55	271,37	3,24	217,25	847,84	10,09	160,07
Padova	16,57	16,93	22,59	1.400,79	4,90	53,30	21,07	235,74	278,44
Palermo	8,51	321,05	53,36	66,28	1,87	644,02	419,53	29,94	34,03
Pavia	23,64	158,24	197,27	99,25	3,36	36,65	147,19	137,34	137,25
Polimi	5,97	152,90	52,68	188,04	8,37	139,53	79,28	598,20	111,78
Polito	28,24	99,42	414,08	17,95	10,34	107,24	1.316,05	266,96	154,23
Sapienza	12,74	297,43	7,16	49,98	2,37	77,40	60,60	80,89	
Trento	13,06	96,61	187,53	308,25	7,08	102,60	206,84	238,24	
Verona	12,68	85,26	58,11	112,16	7,19	63,71	263,55	500,90	133,19
MIN	0,59	0,77	2,26	15,44	1,46	13,54	21,07	10,09	34,03
MEDIA	13,52	164,33	201,51	208,41	5,53	246,51	404,76	213,67	170,93

15

## I servizi alla didattica: driver generale (1/3)

- Le attività non considerate:
  - Orientamento in entrata;
  - Orientamento in uscita;
  - Servizio di assistenza psicologica;
  - Master e scuole di specializzazione;
  - Attività per gli studenti e borse di studio;
  - Altre attività.

16



## I servizi alla didattica: driver generale (2/3)

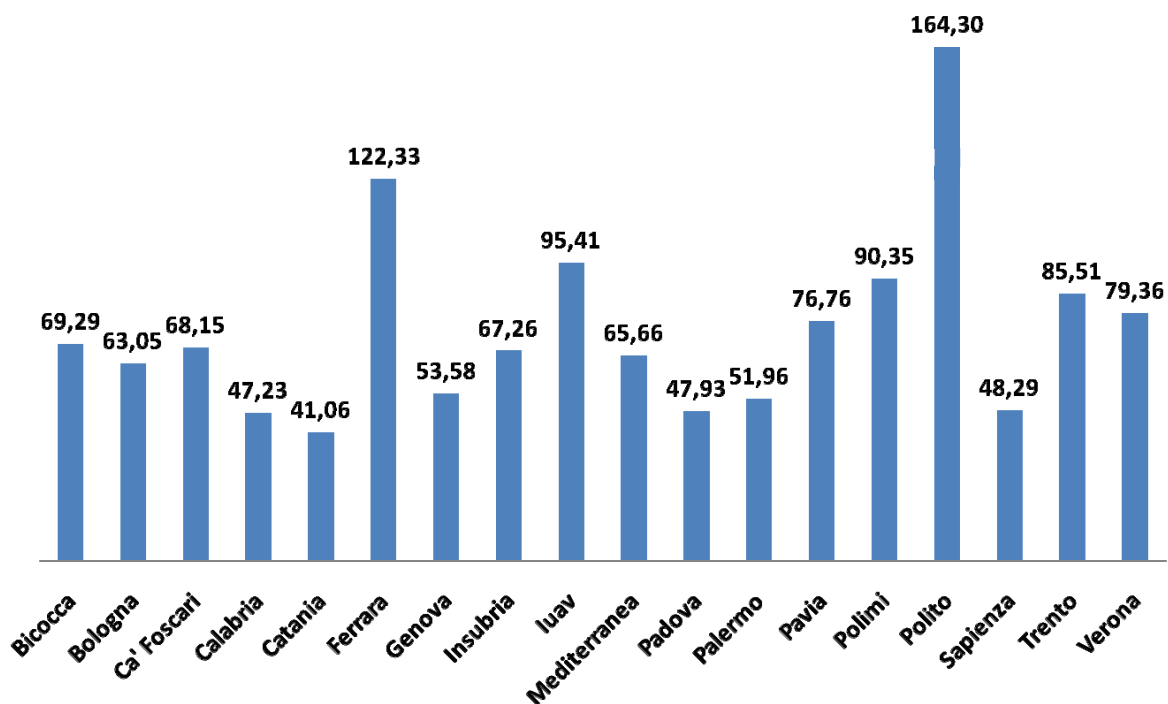
	Costo totale	Numero studenti iscritti	Costo dell'attività per studente iscritto
Bicocca	2.076.435	29.966	69,29
Bologna	5.609.528	88.963	63,05
Ca' Foscari	1.519.242	22.293	68,15
Calabria	1.681.554	35.600	47,23
Catania	2.788.039	67.908	41,06
Ferrara	2.209.411	18.061	122,33
Genova	1.881.079	35.111	53,58
Insubria	658.380	9.788	67,26
Iuav	670.907	7.032	95,41
Mediterranea	681.726	10.382	65,66
Padova	3.039.369	63.409	47,93
Palermo	3.347.424	64.420	51,96
Pavia	1.709.851	22.276	76,76
Polimi	3.439.586	38.071	90,35
Polito	4.451.404	27.093	164,30
Sapienza	6.804.241	140.892	48,29
Trento	1.384.683	16.194	85,51
Verona	1.777.327	22.396	79,36

Minimo	Medio
41,06	74,30

17

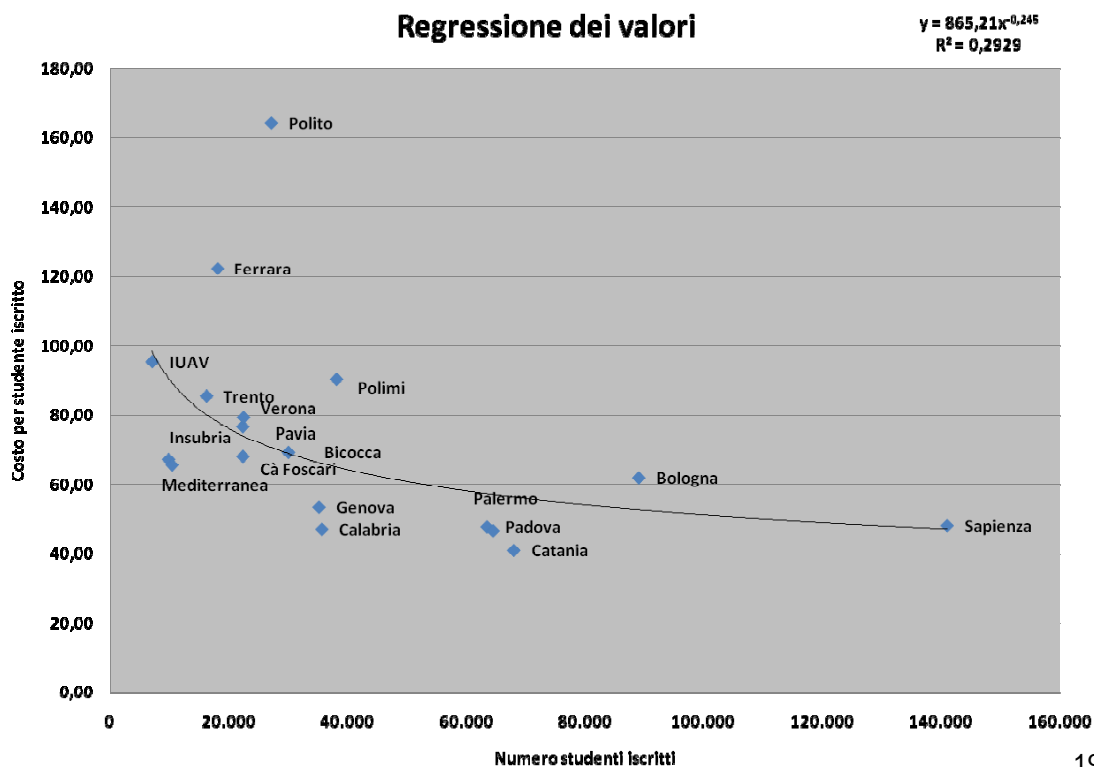
## I servizi alla didattica: driver generale (3/3)

Costo per studente iscritto



18

## I servizi alla didattica: regressione dei valori



19

## I servizi alla didattica: il costo di benchmark (scostamento dal minimo)

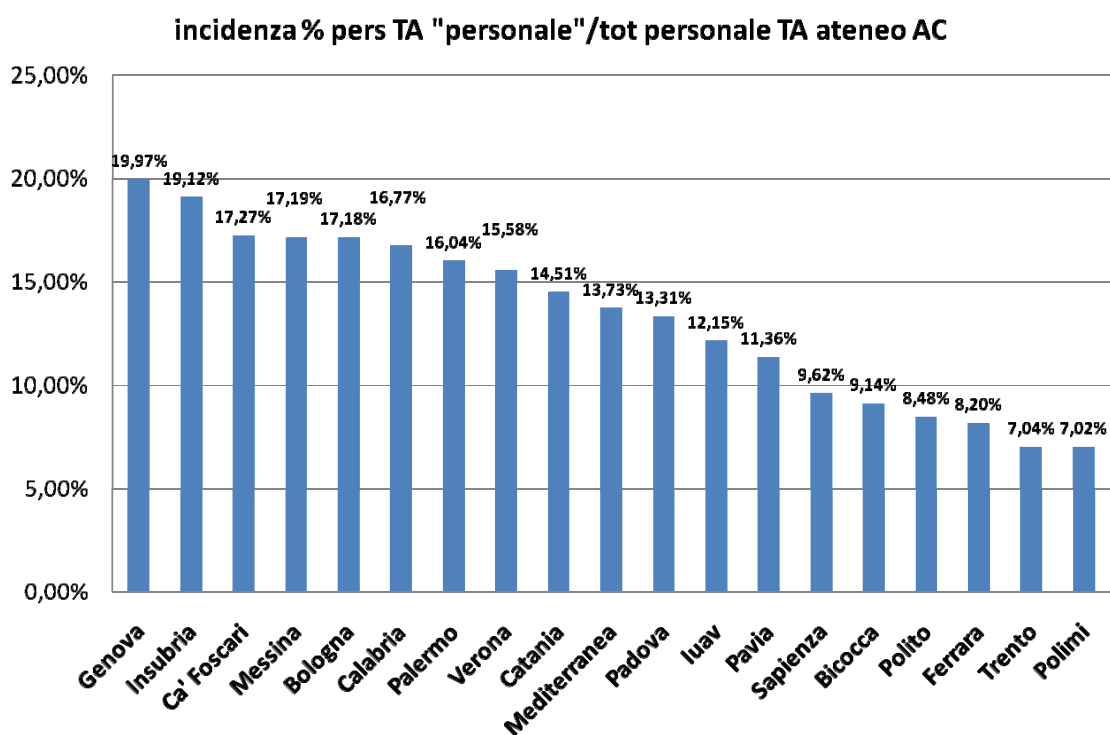
	Costo per studente	Scostamento dal minimo
Bicocca	69,29	28,24
Bologna	61,95	20,89
Ca' Foscari	68,15	27,09
Calabria	47,23	6,18
Catania	41,06	0,00
Ferrara	122,33	81,27
Genova	53,58	12,52
Insubria	67,26	26,21
Iuav	95,41	54,35
Mediterranea	65,66	24,61
Padova	47,93	6,88
Palermo	46,79	5,73
Pavia	76,76	35,70
Polimi	90,35	49,29
Polito	164,30	123,24
Sapienza	48,29	7,24
Trento	85,51	44,45
Verona	79,36	38,30

20

## La gestione del personale

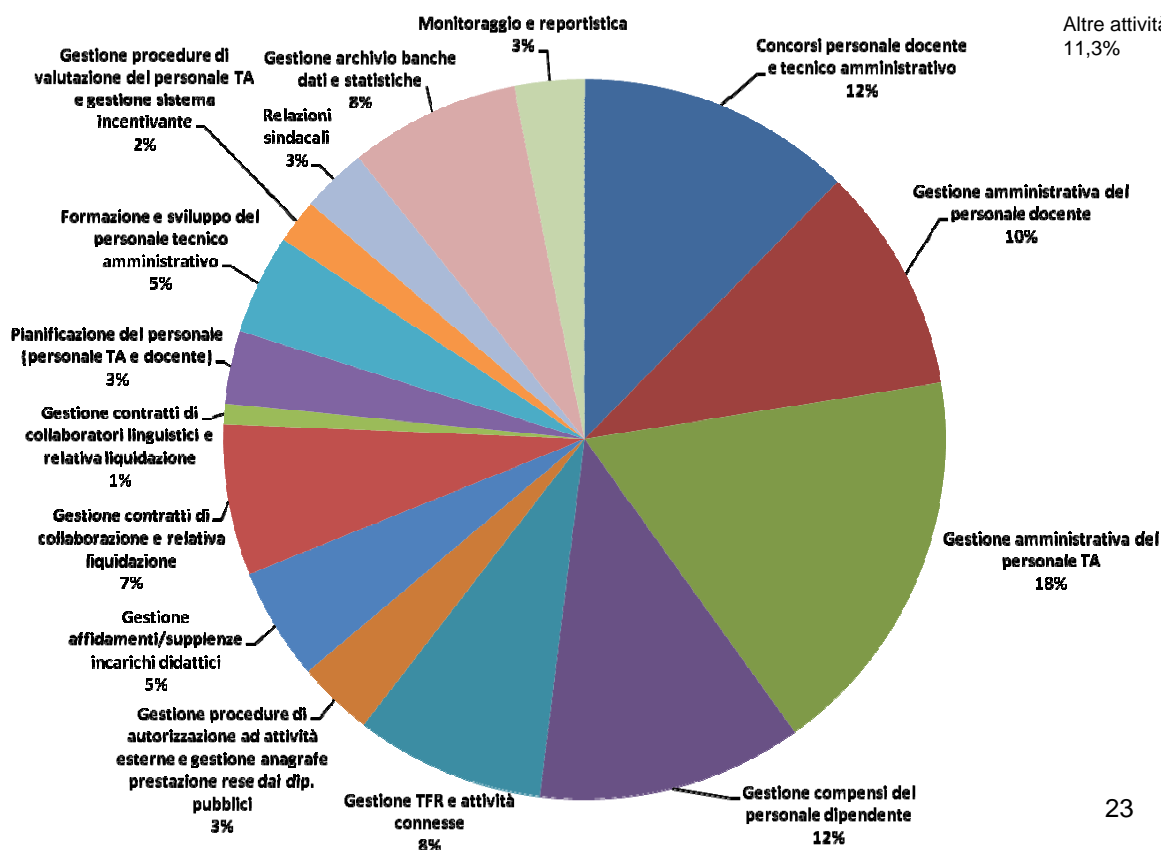
21

## Le risorse dedicate



22

## Distribuzione dei costi per sotto-attività



23

## La gestione del personale: costi totali (1/2)

	Concorsi personale docente e TA	Gestione amministrativa del personale docente	Gestione amministrativa del personale TA	Gestione compensi del personale dipendente	Gestione TFR e attività connesse	Gestione procedure di autorizzazione e gestione anagrafe prestazione rese dai dip. pubblici	Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici	Gestione contratti di collaborazione e relativa liquidazione
Bicocca	225.825	148.104	270.979	115.793	75.285	57.756	164.972	93.912
Bologna	161.524	216.894	474.885	143.842	335.350	59.935	70.770	21.185
Ca' Foscari	79.911	45.870	166.664	63.222	57.437	32.054	49.996	46.768
Calabria	240.928	197.887	64.960	235.864	159.161	100.949	188.628	328.868
Catania	147.708	88.450	266.468	203.205	255.172	38.472	41.241	322.676
Ferrara	85.591	57.321	175.755	122.753	13.060	15.367	80.991	73.652
Genova	456.019	342.709	485.430	253.244	162.509	50.478	76.458	163.349
Insubria	79.126	43.882	66.131	183.086	53.470	36.557	16.732	45.506
Iuav	42.653	76.696	55.589	117.705	67.030	40.220	80.409	123.143
Mediterranea	134.805	83.095	131.032	156.326	79.690	21.348	6.893	44.663
Messina	179.304	299.101	430.932	292.101	251.081	6.891	30.580	66.864
Padova	344.258	214.185	494.969	367.216	277.780	41.814	2.093	194.385
Palermo	381.112	193.255	479.803	428.254	224.649	163.437	72.838	124.613
Pavia	193.884	159.924	173.857	310.461	150.920	69.678	80.732	79.018
Polimi	197.657	158.525	302.441	172.262	94.935	84.207	47.750	151.293
Polito	198.539	98.303	133.891	54.951	147.104	51.360	144.415	47.746
Sapienza	380.256	475.682	933.724			81.972	283.442	90.048
Trento	95.348	45.692	73.998	64.179	41.730	36.041	26.588	19.065
Verona	147.214	143.802	194.118	332.416	138.170	50.171	70.965	28.183

24

## La gestione del personale: costi totali (2/2)

	Gestione contratti di collaboratori linguistici e relativa liquidazione	Pianificazione del personale TA e docente	Formazione e sviluppo del personale TA	Gestione procedure di valutazione del personale TA	Relazioni sindacali	Gestione archivio banche dati e statistiche	Monitoraggio e reportistica	Altre attività	TOTALE
Bicocca	14.446	35.135	41.487	36.037	53.644	27.822	54.716	17.882	1.433.795
Bologna	17.715	160.509	131.675	82.190	92.640	162.215	97.344	269.062	2.497.734
Ca' Foscari	32.095	98.784	61.877	35.683	78.899	43.924	23.093	137.727	1.054.003
Calabria	21.023	63.161	117.174	5.528	25.090	13.803	22.634	230.387	2.016.044
Catania	59.833	32.994	169.375		18.018	192.584	60.640	596.730	2.493.567
Ferrara		77.112	38.487	68.262	35.696	48.980	37.642	14.578	945.247
Genova	14.193	76.687	111.047	57.154	39.248	230.166	47.757	167.660	2.734.108
Insubria		21.953	12.121	5.268	13.683	77.662	50.820	54.225	760.222
Iuav		37.548	61.071	23.974	58.619	92.187	86.156	91.578	1.054.577
Mediterranea	6.333	6.576	3.288	13.813	16.609	28.257	27.518	56.645	816.890
Messina	36.640	6.841		6.237		248.189		407.898	2.262.656
Padova	9.477	47.704	159.109	15.301	78.880	116.496	97.690	234.131	2.695.488
Palermo	15.988	32.078	61.953	34.975	87.665	293.396	80.854	223.449	2.898.320
Pavia	33.494	48.387	98.224	18.472	51.536	182.931	30.783	231.886	1.914.187
Polimi		64.115	51.018	46.041	55.923	98.451	52.264	102.871	1.679.751
Polito	3.798	67.603	108.722	34.763	65.171	88.252	78.876	197.043	1.520.536
Sapienza		9.089		9.089	46.194	120.679		586.778	3.016.953
Trento	5.358	38.833	86.400	55.014	41.985	169.858	77.729	96.941	974.760
Verona	8.248	71.413	55.062	58.583	35.599	88.674	29.386	169.870	1.621.875

25

## La gestione del personale: incidenza % (1/2)

	Concorsi personale docente e TA	Gestione amministrativa del personale docente	Gestione amministrativa del personale TA	Gestione compensi del personale dipendente	Gestione TFR e attività connesse	Gestione procedure di autorizzazione e gestione anagrafe	Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici	Gestione contratti di collaboratori e relativa liquidazione
Bicocca	15,75%	10,33%	18,90%	8,08%	5,25%	4,03%	11,51%	6,55%
Bologna	6,47%	8,68%	19,01%	5,76%	13,43%	2,40%	2,83%	0,85%
Ca' Foscari	7,58%	4,35%	15,81%	6,00%	5,45%	3,04%	4,74%	4,44%
Calabria	11,95%	9,82%	3,22%	11,70%	7,89%	5,01%	9,36%	16,31%
Catania	5,92%	3,55%	10,69%	8,15%	10,23%	1,54%	1,65%	12,94%
Ferrara	9,05%	6,06%	18,59%	12,99%	1,38%	1,63%	8,57%	7,79%
Genova	16,68%	12,53%	17,75%	9,26%	5,94%	1,85%	2,80%	5,97%
Insubria	10,41%	5,77%	8,70%	24,08%	7,03%	4,81%	2,20%	5,99%
Iuav	4,04%	7,27%	5,27%	11,16%	6,36%	3,81%	7,62%	11,68%
Mediterranea	16,50%	10,17%	16,04%	19,14%	9,76%	2,61%	0,84%	5,47%
Messina	7,92%	13,22%	19,05%	12,91%	11,10%	0,30%	1,35%	2,96%
Padova	12,77%	7,95%	18,36%	13,62%	10,31%	1,55%	0,08%	7,21%
Palermo	13,15%	6,67%	16,55%	14,78%	7,75%	5,64%	2,51%	4,30%
Pavia	10,13%	8,35%	9,08%	16,22%	7,88%	3,64%	4,22%	4,13%
Polimi	11,77%	9,44%	18,01%	10,26%	5,65%	5,01%	2,84%	9,01%
Polito	13,06%	6,47%	8,81%	3,61%	9,67%	3,38%	9,50%	3,14%
Sapienza	12,60%	15,77%	30,95%			2,72%	9,39%	2,98%
Trento	9,78%	4,69%	7,59%	6,58%	4,28%	3,70%	2,73%	1,96%
Verona	9,08%	8,87%	11,97%	20,50%	8,52%	3,09%	4,38%	1,74%

26

## La gestione del personale: incidenza % (2/2)

	Gestione contratti di collaboratori linguistici e relativa liquidazione	Pianificazione e del personale (TA e docente)	Formazione e sviluppo del personale TA	Gestione procedure di valutazione del personale TA	Relazioni sindacali	Gestione archivio banche dati e statistiche	Monitoraggio e reportistica	Altre attività
Bicocca	1,01%	2,45%	2,89%	2,51%	3,74%	1,94%	3,82%	1,25%
Bologna	0,71%	6,43%	5,27%	3,29%	3,71%	6,49%	3,90%	10,77%
Ca' Foscari	3,05%	9,37%	5,87%	3,39%	7,49%	4,17%	2,19%	13,07%
Calabria	1,04%	3,13%	5,81%	0,27%	1,24%	0,68%	1,12%	11,43%
Catania	2,40%	1,32%	6,79%		0,72%	7,72%	2,43%	23,93%
Ferrara		8,16%	4,07%	7,22%	3,78%	5,18%	3,98%	1,54%
Genova	0,52%	2,80%	4,06%	2,09%	1,44%	8,42%	1,75%	6,13%
Insubria		2,89%	1,59%	0,69%	1,80%	10,22%	6,68%	7,13%
Iuav		3,56%	5,79%	2,27%	5,56%	8,74%	8,17%	8,68%
Mediterranea	0,78%	0,81%	0,40%	1,69%	2,03%	3,46%	3,37%	6,93%
Messina	1,62%	0,30%		0,28%		10,97%		18,03%
Padova	0,35%	1,77%	5,90%	0,57%	2,93%	4,32%	3,62%	8,69%
Palermo	0,55%	1,11%	2,14%	1,21%	3,02%	10,12%	2,79%	7,71%
Pavia	1,75%	2,53%	5,13%	0,97%	2,69%	9,56%	1,61%	12,11%
Polimi		3,82%	3,04%	2,74%	3,33%	5,86%	3,11%	6,12%
Polito	0,25%	4,45%	7,15%	2,29%	4,29%	5,80%	5,19%	12,96%
Sapienza		0,30%		0,30%	1,53%	4,00%		19,45%
Trento	0,55%	3,98%	8,86%	5,64%	4,31%	17,43%	7,97%	9,95%
Verona	0,51%	4,40%	3,39%	3,61%	2,19%	5,47%	1,81%	10,47%

27

## La gestione del personale: costi unitari (1/2)

U.D.M.	Concorsi personale docente e TA	Gestione amministrativa del personale docente		Gestione amministrativa del personale TA		Gestione compensi del personale dipendente	Gestione TFR e attività connesse
	€concorso	€docente	€assunzione	€unità personale	€assunzione TA	€dipendente	€pratica
Bicocca	1.297,84	160,11	1.664,09	376,36	2.356,34	48,49	710,24
Bologna	517,71	67,05	1.527,42	153,34	2.305,27	15,86	186,62
Ca' Foscari	1.354,42	84,01	1.911,25	304,13	2.732,19	40,35	259,89
Calabria	2.132,10	232,53	3.191,73	82,23	662,86	104,46	421,06
Catania	848,89	52,74	1.105,63	169,40	1.850,47	45,60	1.037,28
Ferrara	2.037,88	84,05	924,53	301,99	3.138,49	65,40	55,34
Genova	1.466,30	213,26	7.615,76	328,66	3.492,30	64,26	310,13
Insubria	1.929,91	112,23	1.125,18	199,79	1.653,27	178,97	676,84
Iuav	576,39	383,48	9.586,95	184,68	741,18	163,93	1.457,18
Mediterranea	5.616,89	279,78	4.616,38	562,37	11.912,01	197,63	8.854,47
Messina	1.675,73	209,45	3.603,62	517,95	5.386,65	94,50	2.391,24
Padova	1.075,81	145,31	1.815,13	212,80	1.486,39	53,80	501,41
Palermo	3.402,79	119,22	1.431,52	343,70	3.286,32	90,67	720,03
Pavia	1.864,27	136,69	2.076,94	166,05	1.079,86	92,62	531,41
Polimi	479,75	112,99	1.022,74	253,30	1.244,61	43,45	586,02
Polito	1.741,57	109,47	2.137,03	157,52	634,55	18,38	196,14
Sapienza	1.418,87	101,86	1.742,43	191,69	3.605,11		
Trento	1.733,59	78,78	1.062,60	113,49	1.804,84	31,80	362,87
Verona	1.863,47	176,23	2.765,43	253,42	3.466,39	141,21	1.008,54
MIN	479,75	52,74	924,53	82,23	634,55	15,86	55,34
MEDIA	1.738,64	150,49	2.680,33	256,47	2.781,00	82,85	1.125,93

## La gestione del personale: costi unitari (2/2)

U.D.M.	Gestione procedure di autorizzazione e gestione anagrafe prestazione rese dai dip. pubblici		Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici	Gestione contratti di collaborazione e relativa liquidazione	Gestione contratti di collaboratori linguistici e relativa liquidazione	Formazione e sviluppo del personale TA	Gestione procedure di valutazione del personale TA	Relazioni sindacali
	€dipend	€autorizz	€affidam	€contratto	€contratto	€corso	€indennità	€seduta
Bicocca	35,24	211,56	89,17	54,92		305,05	277,21	107,29
Bologna	9,47	36,64	11,49	7,36	268,41	297,91	150,53	185,28
Ca' Foscari	29,43	84,13	56,49	65,59	471,99	2.291,75	419,79	157,80
Calabria	61,52	1.402,07	92,92	350,61	778,62	14.646,76	62,12	50,18
Catania	11,84	43,23	48,41	119,47	1.994,44	4.704,87		36,04
Ferrara	12,16	37,21	35,68	1.339,12		373,66	411,22	71,39
Genova	16,37	205,20	11,62	176,59	3.548,22	1.461,15	124,25	78,50
Insubria	50,63	121,45	10,26	114,91		2.020,15	50,66	27,37
Iuav	80,28	307,02	164,10	214,16		1.246,35	380,54	117,24
Mediterranea	40,28	51,69	16,53	236,31	1.583,33	252,93	920,84	33,22
Messina	3,05	31,90	6,98	125,68	915,99		19,86	
Padova	8,86	23,01	0,35	3.294,66	861,52	1.120,48	45,14	157,76
Palermo	54,17	231,17	59,41	1.832,54	380,68	1.936,02	118,16	175,33
Pavia	31,47	711,00	53,82	2.257,65	1.080,46	1.227,80	60,37	103,07
Polimi	32,42	148,51	21,66	33,98		455,52	227,93	111,85
Polito	29,38	92,87	34,21	132,26	633,05	505,68	287,30	130,34
Sapienza	8,59	124,96	133,70	105,69			11,65	92,39
Trento	24,94	69,31	349,84	19,76	137,39	764,60	302,28	83,97
Verona	31,71	199,88	10,45	805,22	2.062,03	902,66	7.322,86	71,20
MIN	3,05	23,01	0,35	7,36	137,39	252,93	11,65	27,37
MEDIA	30,10	217,52	63,53	594,03	1.132,01	2.030,20	621,82	99,46

29

## La gestione del personale: driver generale

- Le attività non considerate:
  - Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici;
  - Gestione contratti di collaborazione e relativa liquidazione;
  - Gestione contratti di collaboratori linguistici e relativa liquidazione;
  - Relazioni sindacali;
  - Altre attività.

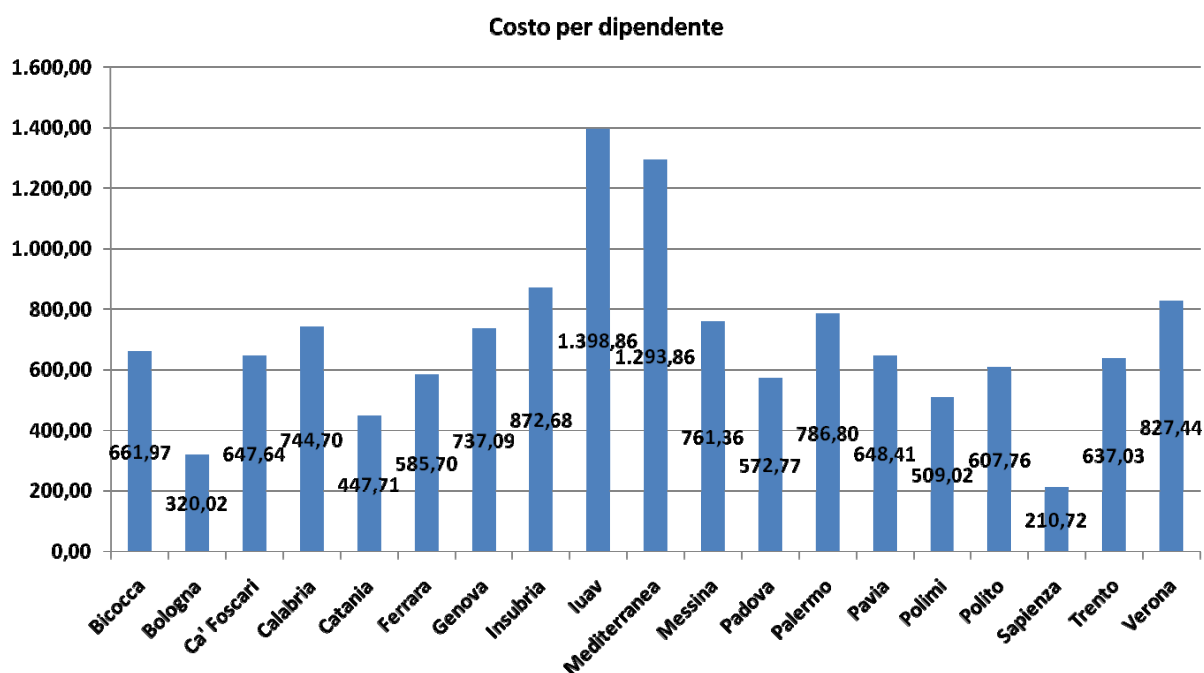
## La gestione del personale: driver generale (1/2)

	Costo totale	Numero dipendenti (personale TA + docenti)	Costo per dipendente
Bicocca	1.088.939	1.645	661,97
Bologna	2.026.362	6.332	320,02
Ca' Foscari	708.518	1.094	647,64
Calabria	1.222.049	1.641	744,70
Catania	1.455.068	3.250	447,71
Ferrara	740.330	1.264	585,70
Genova	2.273.201	3.084	737,09
Insubria	630.076	722	872,68
Iuav	700.828	501	1.398,86
Mediterranea	685.748	530	1.293,86
Messina	1.720.674	2.260	761,36
Padova	2.176.522	3.800	572,77
Palermo	2.373.766	3.017	786,80
Pavia	1.437.521	2.217	648,41
Polimi	1.321.915	2.597	509,02
Polito	1.062.363	1.748	607,76
Sapienza	2.010.491	9.541	210,72
Trento	784.823	1.232	637,03
Verona	1.309.010	1.582	827,44

Minimo	Medio
210,72	698,50

31

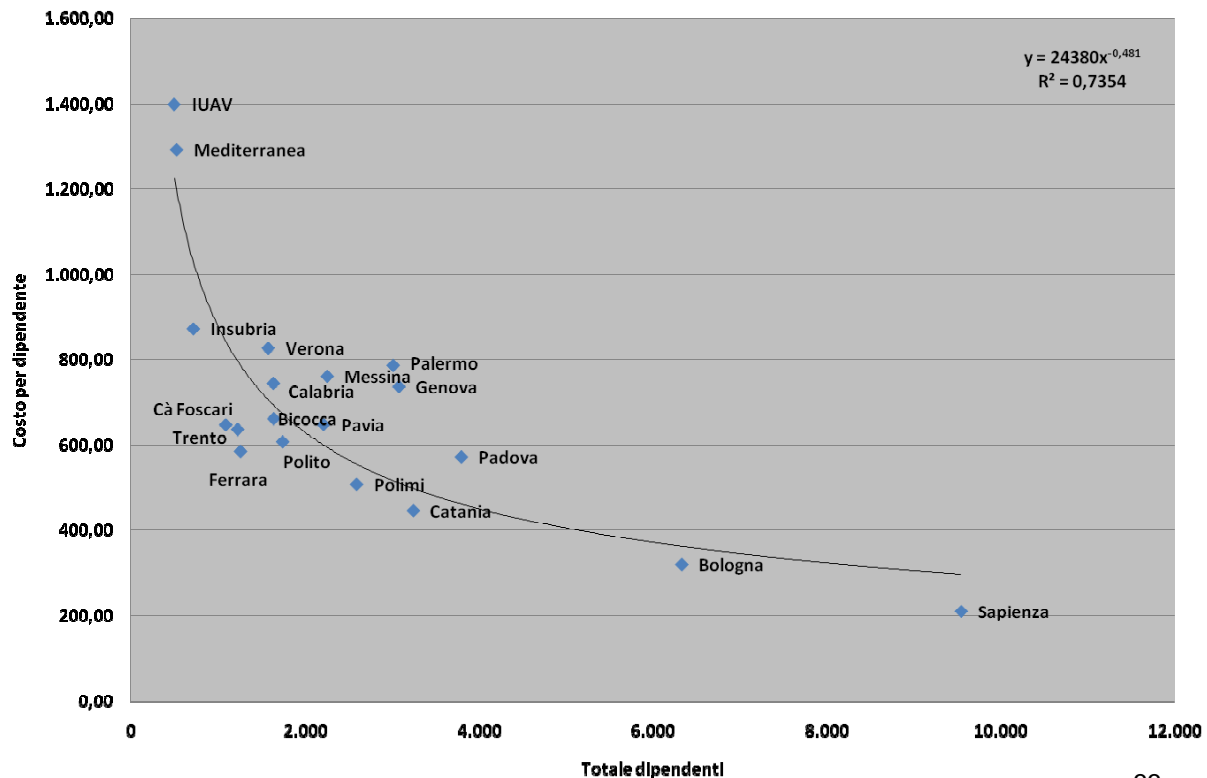
## La gestione del personale: driver generale (2/2)



32



## La gestione del personale: regressione dei valori



33

## La gestione del personale: il costo di benchmark sulla curva di regressione

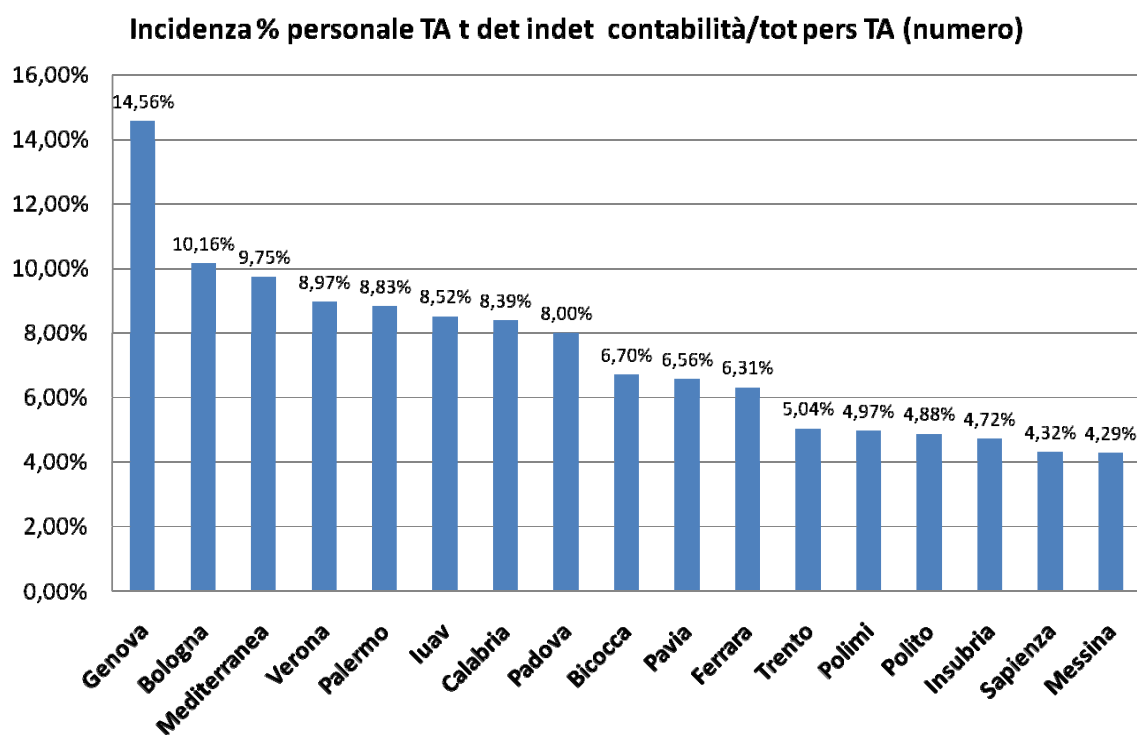
	Costo per dipendente	Costo di benchmark su curva regressione	Delta costo benchmark
Biccocca	661,97	691,92	-29,95
Bologna	320,02	361,82	-41,80
Ca' Foscari	647,64	841,91	-194,27
Calabria	744,70	692,73	51,96
Catania	447,71	498,68	-50,96
Ferrara	585,70	785,40	-199,70
Genova	737,09	511,41	225,68
Iuav	872,68	1.028,20	-155,52
Insubria	1.398,86	1.225,78	173,08
Mediterranea	1.293,86	1.193,05	100,82
Messina	761,36	593,89	167,47
Padova	572,77	462,55	110,22
Palermo	786,80	516,84	269,95
Pavia	648,41	599,41	49,00
Polimi	509,02	555,49	-46,47
Polito	607,76	672,00	-64,24
Sapienza	210,72	297,06	-86,34
Trento	637,03	795,15	-158,12
Verona	827,44	705,04	122,40

34

## La gestione contabile

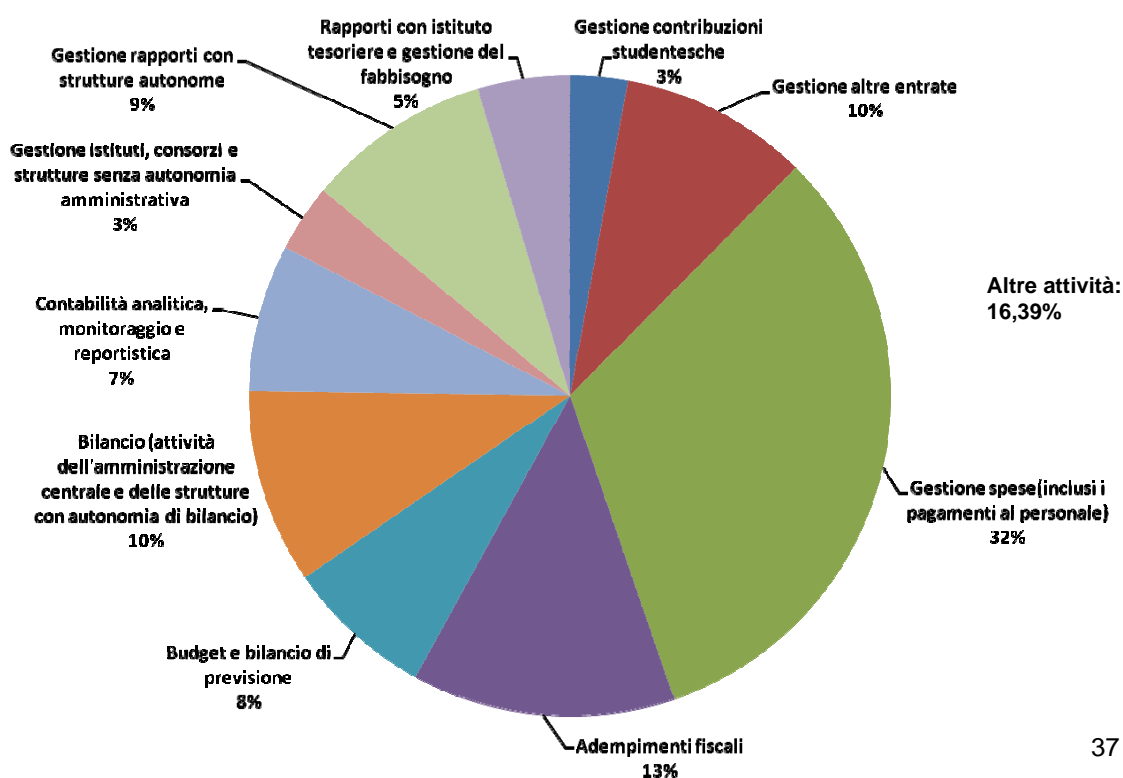
35

## Le risorse dedicate



36

## Distribuzione dei costi per sotto-attività



37

## La gestione contabile: costi totali (1/2)

	Gestione contributi studentesche	Gestione altre entrate	Gestione spese (inclusi i pagamenti al personale)	Adempimenti fiscali	Budget e bilancio di previsione	Bilancio
Bicocca	43.957	69.116	419.382	125.748	67.569	54.692
Bologna	21.646	136.772	400.416	180.715	121.169	107.086
Calabria	52.663	60.010	332.620	125.761	73.814	87.198
Ferrara	23.052	40.194	161.453	116.648	35.697	51.872
Genova	32.544	128.410	362.014	195.038	70.646	99.374
Insubria	21.440	30.392	22.244	24.243	35.088	6.300
Iuav	7.845	39.837	421.178	16.918	57.907	50.967
Mediterranea	19.309	37.465	78.808	42.496	13.556	13.556
Messina	40.161	16.787	242.710	97.965	69.665	116.096
Padova	24.090	83.154	283.923	182.963	74.057	152.308
Palermo	38.597	71.561	432.625	212.690	96.520	237.392
Pavia	16.713	87.627	222.769	283.388	36.278	67.373
Polimi	21.373	130.875	342.928	153.721	107.107	82.300
Polito	17.374	157.981	214.229	97.190	79.914	51.055
Sapienza	6.826	257.153	548.245	72.085	18.813	188.810
Trento	17.736	48.943	285.479	38.916	122.013	76.343
Verona	44.790	86.202	260.923	90.516	78.448	85.233

38

## La gestione contabile: costi totali (2/2)

	Contabilità analitica, monitoraggio e reportistica	Gestione istituti, consorzi e strutture senza autonomia amministrativa	Gestione rapporti con strutture autonome	Rapporti con istituto tesoriere e gestione del fabbisogno	Altre attività	Totale
Bicocca	42.056	45.789	22.610	13.819	38.706	943.444
Bologna	343.677	50.864	139.201	44.964	451.927	1.998.437
Calabria	11.196	50.973	67.689	55.158	112.903	1.029.983
Ferrara	36.269	16.838	60.757	27.150	92.252	662.182
Genova	140.550	2.090	180.485	61.922	360.748	1.633.821
Insubria	2.465	29.582	15.565	12.928	720	200.966
Iuav	27.841	24.647		22.427	35.369	704.935
Mediterranea	13.556	7.734	23.640	18.483	272.159	540.765
Messina		28.467	48.108	31.845	40.858	732.662
Padova	32.523	64.514	204.163	48.054	373.013	1.522.762
Palermo	57.972	62.205	247.996	123.983	255.412	1.836.952
Pavia	90.245	31.024	117.422	36.609	102.633	1.092.082
Polimi	120.694	98.651	32.741	26.338	99.184	1.215.913
Polito	81.079		77.801	18.864	301.030	1.096.518
Sapienza	46.522	6.826	121.284	86.099	277.991	1.630.654
Trento	27.927	608		34.389	79.326	731.678
Verona	81.804	7.207	87.797	59.399	155.446	1.037.764

39

## La gestione contabile: incidenza % (1/2)

	Gestione contribuzioni studentesche	Gestione altre entrate	Gestione spese (inclusi i pagamenti al personale)	Adempimenti fiscali	Budget e bilancio di previsione
Bicocca	4,66%	7,33%	44,45%	13,33%	7,16%
Bologna	1,08%	6,84%	20,04%	9,04%	6,06%
Calabria	5,11%	5,83%	32,29%	12,21%	7,17%
Ferrara	3,48%	6,07%	24,38%	17,62%	5,39%
Genova	1,99%	7,86%	22,16%	11,94%	4,32%
Insubria	10,67%	15,12%	11,07%	12,06%	17,46%
Iuav	1,11%	5,65%	59,75%	2,40%	8,21%
Mediterranea	3,57%	6,93%	14,57%	7,86%	2,51%
Messina	5,48%	2,29%	33,13%	13,37%	9,51%
Padova	1,58%	5,46%	18,65%	12,02%	4,86%
Palermo	2,10%	3,90%	23,55%	11,58%	5,25%
Pavia	1,53%	8,02%	20,40%	25,95%	3,32%
Polimi	1,76%	10,76%	28,20%	12,64%	8,81%
Polito	1,58%	14,41%	19,54%	8,86%	7,29%
Sapienza	0,42%	15,77%	33,62%	4,42%	1,15%
Trento	2,42%	6,69%	39,02%	5,32%	16,68%
Verona	4,32%	8,31%	25,14%	8,72%	7,56%

40

## La gestione contabile: incidenza % (2/2)

	Bilancio	Contabilità analitica, monitoraggio e reportistica	Gestione istituti, consorzi e strutture senza autonomia amministrativa	Gestione rapporti con strutture autonome	Rapporti con istituto tesoriere e gestione del fabbisogno	Altre attività
Bicocca	5,80%	4,46%	4,85%	2,40%	1,46%	4,10%
Bologna	5,36%	17,20%	2,55%	6,97%	2,25%	22,61%
Calabria	8,47%	1,09%	4,95%	6,57%	5,36%	10,96%
Ferrara	7,83%	5,48%	2,54%	9,18%	4,10%	13,93%
Genova	6,08%	8,60%	0,13%	11,05%	3,79%	22,08%
Insubria	3,14%	1,23%	14,72%	7,74%	6,43%	0,36%
Iuav	7,23%	3,95%	3,50%		3,18%	5,02%
Mediterranea	2,51%	2,51%	1,43%	4,37%	3,42%	50,33%
Messina	15,85%		3,89%	6,57%	4,35%	5,58%
Padova	10,00%	2,14%	4,24%	13,41%	3,16%	24,50%
Palermo	12,92%	3,16%	3,39%	13,50%	6,75%	13,90%
Pavia	6,17%	8,26%	2,84%	10,75%	3,35%	9,40%
Polimi	6,77%	9,93%	8,11%	2,69%	2,17%	8,16%
Polito	4,66%	7,39%		7,10%	1,72%	27,45%
Sapienza	11,58%	2,85%	0,42%	7,44%	5,28%	17,05%
Trento	10,43%	3,82%	0,08%		4,70%	10,84%
Verona	8,21%	7,88%	0,69%	8,46%	5,72%	14,98%

41

## Le gestione contabile: costi unitari

U.D.M.	Gestione contribuzioni studentesche	Gestione altre entrate	Gestione spese(inclusi i pagamenti al personale)		Adempimenti fiscali
	€/iscritto	€/€ entrata	€/€ uscita	€/mandato	€/operazione
Bicocca	1,47	0,41	2,22	48,57	23,21
Bologna	0,24	0,24	0,63	19,58	8,32
Calabria	1,48	0,41	1,13	16,84	19,72
Ferrara	1,28	0,28	0,91	13,79	26,33
Genova	0,93	0,39	0,78	46,93	21,09
Insubria	2,19	0,39	0,15	3,30	38,36
Iuav	1,12	0,59	7,27	34,85	9,19
Mediterranea	1,76	0,75	1,11	12,92	70,83
Messina	1,02	0,07	0,71	17,25	46,43
Padova	0,38	0,19	0,57	13,66	12,53
Palermo	0,64	0,20	0,79	27,66	88,22
Pavia	0,75	0,35	0,72	22,74	43,72
Polimi	0,55	0,36	0,26	21,18	18,03
Polito	0,64	0,56	0,80	17,19	17,33
Sapienza	0,05	2,20	0,52	37,14	4,73
Trento	1,10	0,30	1,71	6,76	5,90
Verona	2,00	0,35	1,49	29,05	23,28
MIN	0,05	0,07	0,15	3,30	4,73
MEDIA	1,03	0,47	1,28	22,91	28,07

42

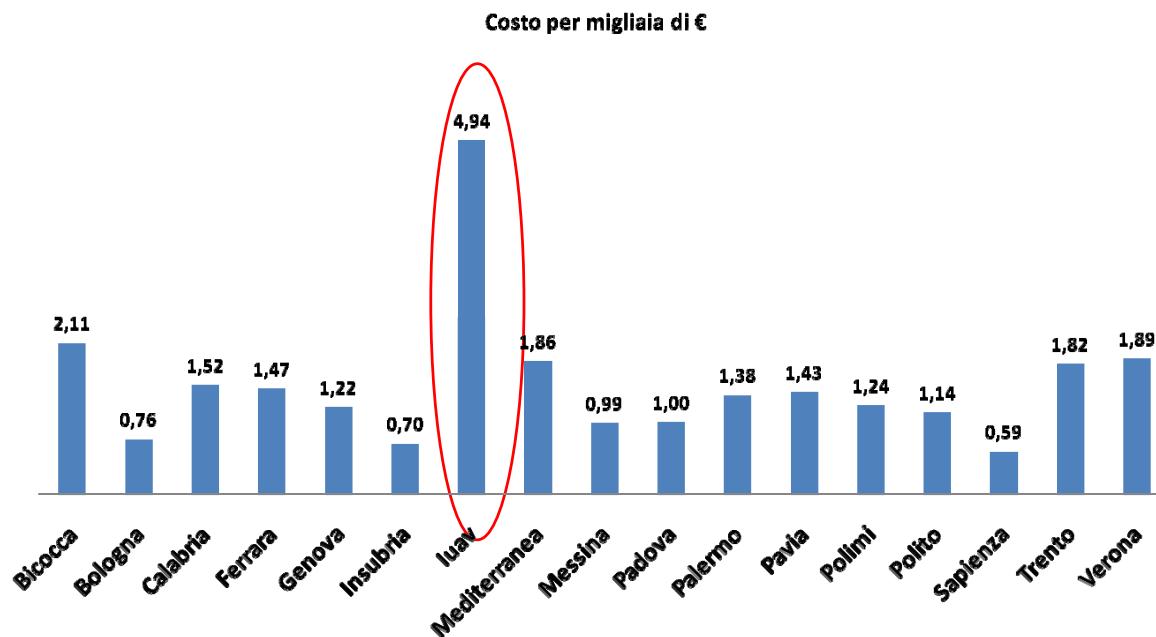
- Le attività non considerate:
  - Contabilità analitica, monitoraggio e reportistica;
  - Rapporto con istituto tesorerie;
  - Altre attività.

## La gestione contabile: driver generale (1/2)

	Tot entrate + tot uscite (mgl. €)	Costo totale	Costo per migliaia di €
Bicocca	387.632	816.892	2,11
Bologna	1.510.117	1.151.969	0,76
Calabria	562.060	854.912	1,52
Ferrara	350.608	516.823	1,47
Genova	929.706	1.130.433	1,22
Insubria	239.689	168.199	0,70
Iuav	124.992	617.079	4,94
Mediterranea	133.314	247.315	1,86
Messina	669.916	663.336	0,99
Padova	1.049.432	1.052.712	1,00
Palermo	1.059.000	1.461.364	1,38
Pavia	609.027	868.180	1,43
Polimi	722.655	897.383	1,24
Polito	626.235	714.408	1,14
Sapienza	2.191.269	1.299.315	0,59
Trento	343.606	623.817	1,82
Verona	418.718	793.307	1,89

Minimo	Medio
0,59	1,53

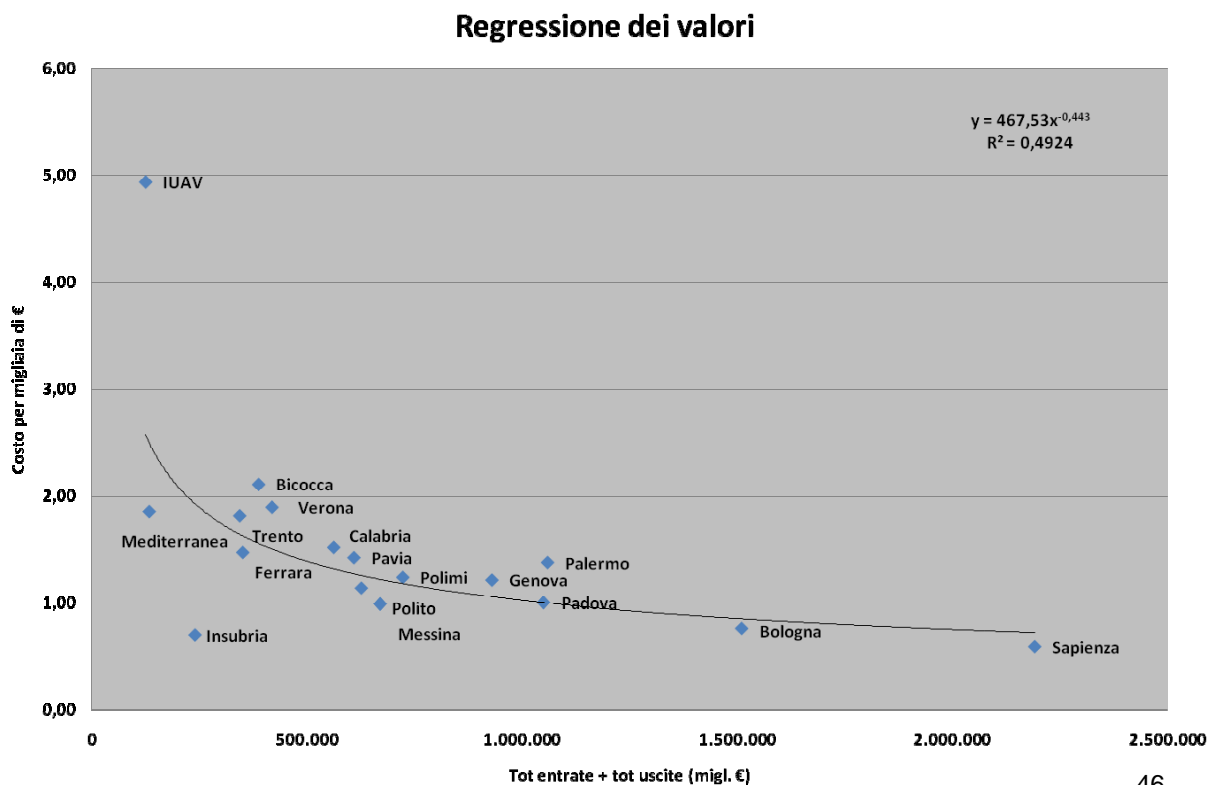
## La gestione contabile: driver generale (2/2)



IUAV presenta un valore molto elevato a seguito di una riorganizzazione interna: i dipartimenti sono stati eliminati ed il personale è confluito nell'ac, facendo lievitare i costi

45

## La gestione contabile: regressione dei valori



46

## La gestione contabile: il costo di benchmark (scostamento dal minimo)

	Costo per migliaia di €	Scostamento dal minimo
Bicocca	2,11	1,51
Bologna	0,76	0,17
Calabria	1,52	0,93
Ferrara	1,47	0,88
Genova	1,22	0,62
Insubria	0,70	0,11
Iuav	4,94	4,34
Mediterranea	1,86	1,26
Messina	0,99	0,40
Padova	1,00	0,41
Palermo	1,38	0,79
Pavia	1,43	0,83
Polimi	1,24	0,65
Polito	1,14	0,55
Sapienza	0,59	0,00
Trento	1,82	1,22
Verona	1,89	1,30



# Good Practice 2009

## Analisi di efficacia

Milano, 16 dicembre 2009

1

## Le analisi di efficacia percepita

- Le segreterie studenti
  - Contabilità e personale
    - Personale docente
    - Personale tecnico amministrativo
    - Rettori e prorettori
    - Direttori amministrativi
  - Clima
  - Ricerca
  - Approvvigionamenti
- In questa presentazione
- A parte

2

# Good Practice 2009

## Analisi di efficacia Le segreterie studenti

Milano, 16 dicembre 2009

3

## Indice

- Questionario e campione
- Le analisi
  - Il contesto: atenei e frequenza di utilizzo
  - Caratteristiche del servizio
- Conclusioni

4

# Il campione

Ateneo	N.	N. incoerenti	Campione
BICOCCA	2,025	32	1,993
BOLOGNA	731	45	686
CA FOSCARI	406	25	381
CALABRIA	1,137	45	1,092
CATANIA	1,048	47	1,001
FERRARA	1,595	67	1,528
GENOVA	1,299	65	1,234
INSUBRIA	1,262	50	1,212
IUAV	337	9	328
MEDITERRANEA	552	3	549
MESSINA	1,491	24	1,467
PADOVA	1,444	34	1,410
PALERMO	1,791	33	1,758
PAVIA	857	21	836
POLIMI	1,081	18	1,063
POLITO	519	3	516
SAPIENZA	439	7	432
TRENTO	1,311	56	1,255
VERONA	1,484	10	1,474
Totale	20,809	594	20,215

Incoerenza: incrocio domande su frequenza e soddisfazione servizi

# Le domande

**Questionario per la valutazione della segreteria studenti**

**Ateneo di appartenenza**  
 Bologna  Ca Foscari  Calabria  Catania  Ferrara  Genova  Insubria  IUAV  Messina  Padova  Palermo  Pavia  MI-Politecnico  TO-Politecnico  Roma - La Sapienza  Trento  Mediterranea - RC  Verona

**Facoltà di appartenenza**  
 Gruppo 1  Economia  Giurisprudenza  Psicologia  Sc. della comunicazione  Sc. Politiche  
 Gruppo 2  Ingegneria  Sc. MM.FF.NN.  Architettura  Design  Gruppo 3  Lett. e filosofia  Sc. della formazione  Gruppo 4  Medicina e chirurgia  Farmacia

**Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo?**  
 (se vecchio ordinamento)  1  2  3  4  5  oltre  
 (se nuovo ordinamento, I triennale)  1  2  3  oltre  
 (se nuovo ordinamento, I specialistica, I magistrale)  1  2  3  oltre

**Con quale frequenza ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti negli ultimi 12 mesi?**  
 Mai  
 Raramente (1 - 2 volte)  
 Ogni tanto (massimo 5 volte)  
 Frequentemente (massimo 10 volte)  
 Molto frequentemente (più di 10 volte)

**B. Nel caso non ti fossi recato presso gli sportelli della segreteria studenti più di 10 volte nel corso degli ultimi tre anni, qual è la ragione principale?**  
 Non ne ho avuto bisogno  
 Lo sportello è difficile da raggiungere  
 Gli orari di apertura sono scomodi  
 Uso strumenti alternativi allo sportello  
 Il personale è scortese  
 Altri

**C. Riteni affidabile il personale della segreteria studenti?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D8. Riteni cortese il personale della segreteria studenti?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D9. Riteni adeguati gli orari di apertura degli sportelli (con riferimento alla durata e alla distribuzione nell'arco della giornata)?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D4. Come valuti la durata dell'attesa allo sportello?**  
 Eccessiva  
 Lunga  
 Accettabile  
 Minima

**D6. Gli spazi della segreteria studenti destinati al pubblico consentono un utilizzo proficuo del tempo di attesa (disponibilità di posti per studiare, collegamenti in rete, sistema di prenotazione)?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D8. Ti è capitato di dover ritornare in segreteria studenti per nello svolgimento delle pratiche?**  
 Spesso  
 Ogni tanto  
 Raramente  
 Mai

**D7. In generale le informazioni reperite in altri luoghi dell'università sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria studenti (facoltà, sito web, guida dello studente, manifesti)?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D8. Riteni comprensibile la modulistica?** **D9. Riteni reperibile la modulistica?**  
 Decisamente NO  Decisamente NO  
 Più NO che SI  Più NO che SI  
 Più SI che NO  Più SI che NO  
 Decisamente SI  Decisamente SI

**D10. Come valuti i tempi impiegati dalla segreteria studenti nello svolgimento delle pratiche?**  
 eccessivi  
 Lunghi  
 Accettabili

**D11. In generale le informazioni fornite dalla segreteria sono coerenti con quelle rilasciate in precedenza dalla stessa segreteria?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D12. Riteni adeguata la disponibilità di strumenti alternativi allo sportello della segreteria studenti (sezione ad esami e certificati on-line, box self-service per richiesta certificazioni...)?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**D13. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?**  
 Decisamente NO  
 Più NO che SI  
 Più SI che NO  
 Decisamente SI

**Anagrafica**

**Qualità delle informazioni**

**Modulistica, tempi e strumenti alternativi**

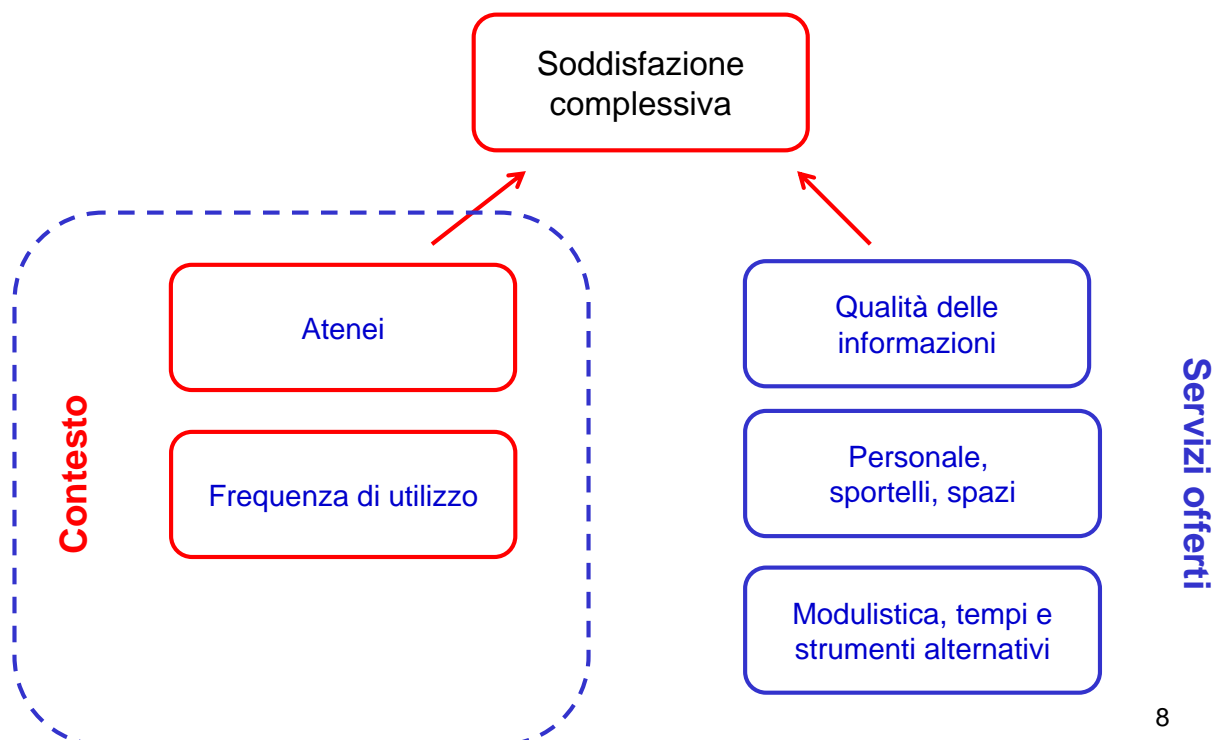
**Soddisfazione complessiva**

**Frequenza utilizzo** ←

**Personale, sportello, spazi** ←

- Questionario e campione
- Le analisi
  - Il contesto: atenei e frequenza di utilizzo
  - Caratteristiche del servizio
- Conclusioni

## Schema di analisi



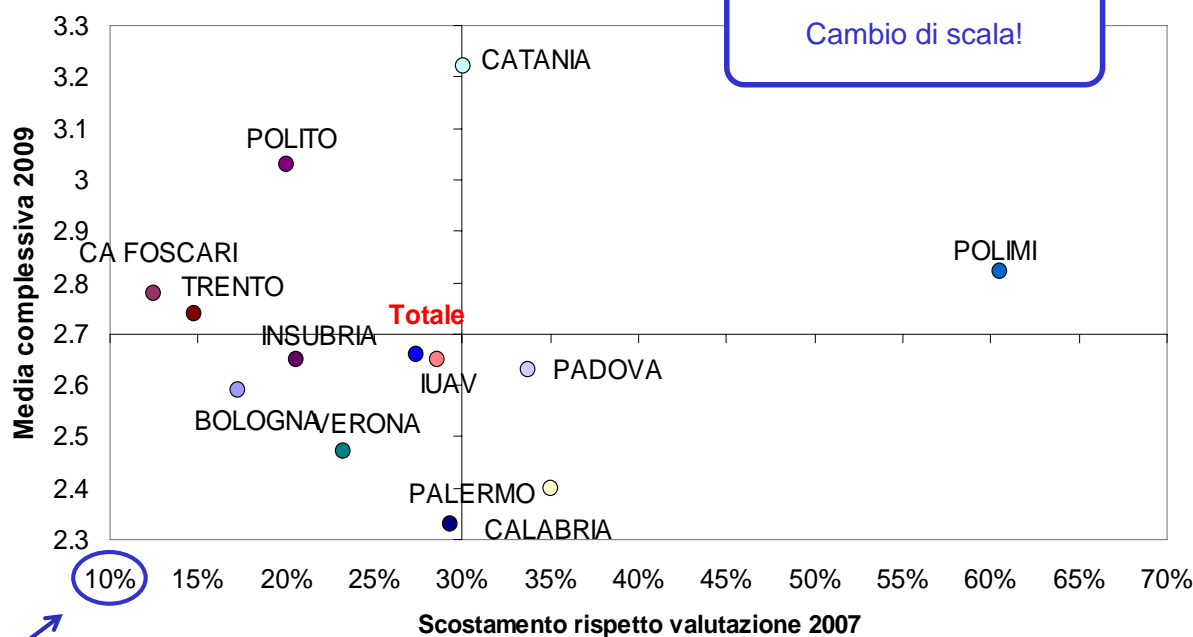
# Soddisfazione complessiva

Ateneo	N.	Media	Varianza
BICOCCA	1993	2.61	0.62
BOLOGNA	621	2.59	0.65
CA FOSCARI	380	2.78	0.48
CALABRIA	1086	2.40	0.62
CATANIA	978	3.22	0.58
FERRARA	1521	3.22	0.45
GENOVA	1090	2.75	0.47
INSUBRIA	1195	2.65	0.53
IUAV	321	2.65	0.51
MEDITERRANEA	545	3.23	0.55
MESSINA	1454	2.15	0.75
PADOVA	1320	2.63	0.56
PALERMO	1717	2.33	0.63
PAVIA	826	2.48	0.65
POLIMI	1056	2.82	0.50
POLITO	512	3.03	0.46
SAPIENZA	430	2.44	0.80
TRENTO	1220	2.74	0.61
VERONA	1280	2.47	0.60
Totale	19545	2.66	0.68

D13. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

**Scala :**  
 1 = Decisamente NO  
 2 = Più NO che sì  
 3 = Più Sì che no  
 4 = Decisamente Sì

# Soddisfazione complessiva (2007-2009)



## Frequenza

Ateneo	N.	Media
BICOCCA	1993	2.88
BOLOGNA	681	2.70
CA FOSCARI	381	2.74
CALABRIA	1088	2.99
CATANIA	987	3.24
FERRARA	1520	2.98
GENOVA	1233	2.59
INSUBRIA	1209	2.68
IUAV	327	2.95
MEDITERRANEA	545	3.70
MESSINA	1459	3.31
PADOVA	1409	2.83
PALERMO	1750	3.15
PAVIA	832	2.93
POLIMI	1062	3.12
POLITO	516	3.24
SAPIENZA	369	3.13
TRENTO	1249	2.96
VERONA	1474	2.51

1= Mai  
2= Raramente  
3= Ogni tanto  
4= Frequentemente  
5= Molto frequentemente

11  
11

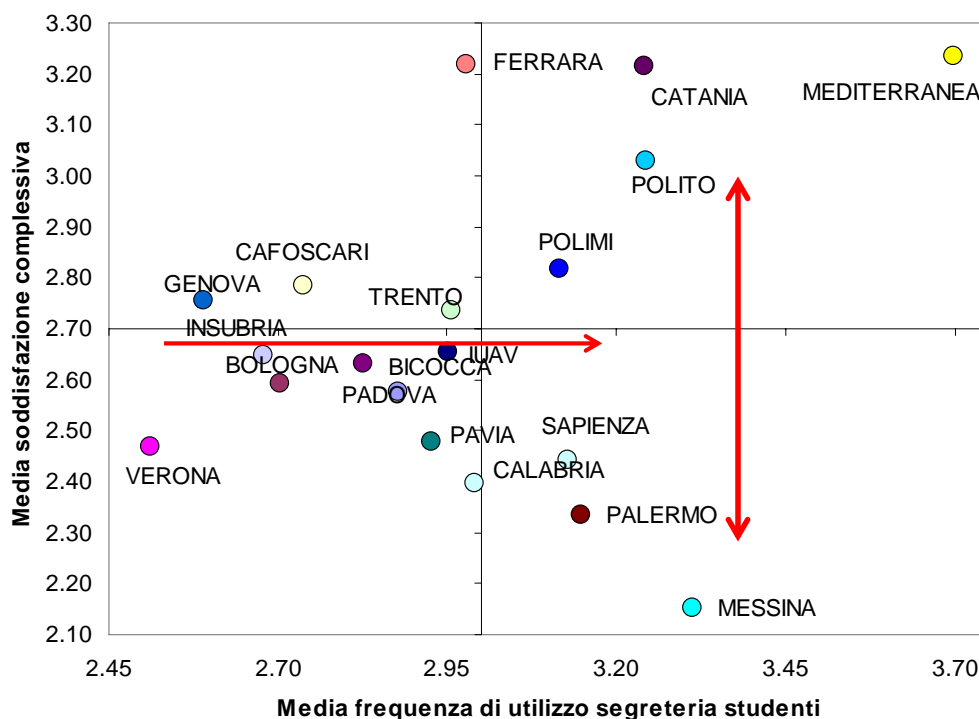
## Ragioni mancato (raro) utilizzo segreteria

Nel caso non ti fossi recato presso gli sportelli della segreteria studenti più di 1-2 volte nel corso degli ultimi tre anni, qual è la ragione principale?								
	Non risponde	Non ne ho avuto bisogno	Lo sportello è difficile da raggiungere	Gli orari di apertura sono scomodi	Uso strumenti alternativi allo sportello	IL personale è scortese	Altro	Totale
Mai recato allo sportello	0	231	12	27	46	5	33	354
		65%	3%	8%	13%	1%	9%	
Raramente (max 1-2 volte l'anno) recato allo sportello	71	2868	238	889	782	164	241	5253
		55%	5%	17%	15%	3%	5%	

<b>Mai recato allo sportello</b>	Non ne ho avuto bisogno	Lo sportello è difficile da raggiungere	Gli orari di apertura sono scomodi	Uso strumenti alternativi allo sportello	Il personale è scortese	Altro
BICOCCA	2					
BOLOGNA	16	2	5	9		1
CAFOSCARI	1					
CALABRIA						
CATANIA						
FERRARA	3					
GENOVA	49	1	3	3		1
INSUBRIA	4		2	1		
IUAV	3					
MEDITERRANEA						
MESSINA	3					
PADOVA	30	3	6	13	3	18
PALERMO	8			4		7
PAVIA	1		1			
POLIMI	1			1		
POLITO	1					
SAPIENZA						
TRENTO	7					
VERONA	102	6	10	15	2	6

<b>Raramente (max 1-2 volte all'anno)</b>	Non ne ho avuto bisogno	Lo sportello è difficile da raggiungere	Gli orari di apertura sono scomodi	Uso strumenti alternativi allo sportello	Il personale è scortese	Altro
BICOCCA	342	17	124	128	11	16
BOLOGNA	125	7	41	30	8	5
CAFOSCARI	88	2	14	17	1	2
CALABRIA	127	9	75	64	28	14
CATANIA	80	31	15	26	4	44
FERRARA	199	10	33	112	3	17
GENOVA	306	25	50	39	1	15
INSUBRIA	253	32	87	44	7	4
IUAV	46	2	18	9		3
MEDITERRANEA	11	3	3	2	6	1
MESSINA	84	38	49	25	35	12
PADOVA	216	7	36	38	1	14
PALERMO	117	17	33	77	12	33
PAVIA	120	4	66	21	5	15
POLIMI	135	8	26	28	3	6
POLITO	34	1	5	29	2	3
SAPIENZA	52	4	4	7	1	5
TRENTO	201	6	93	26	4	13
VERONA	332	15	117	60	32	19

# Frequenza e soddisfazione



15

Nelle celle: media domanda su soddisfazione complessiva

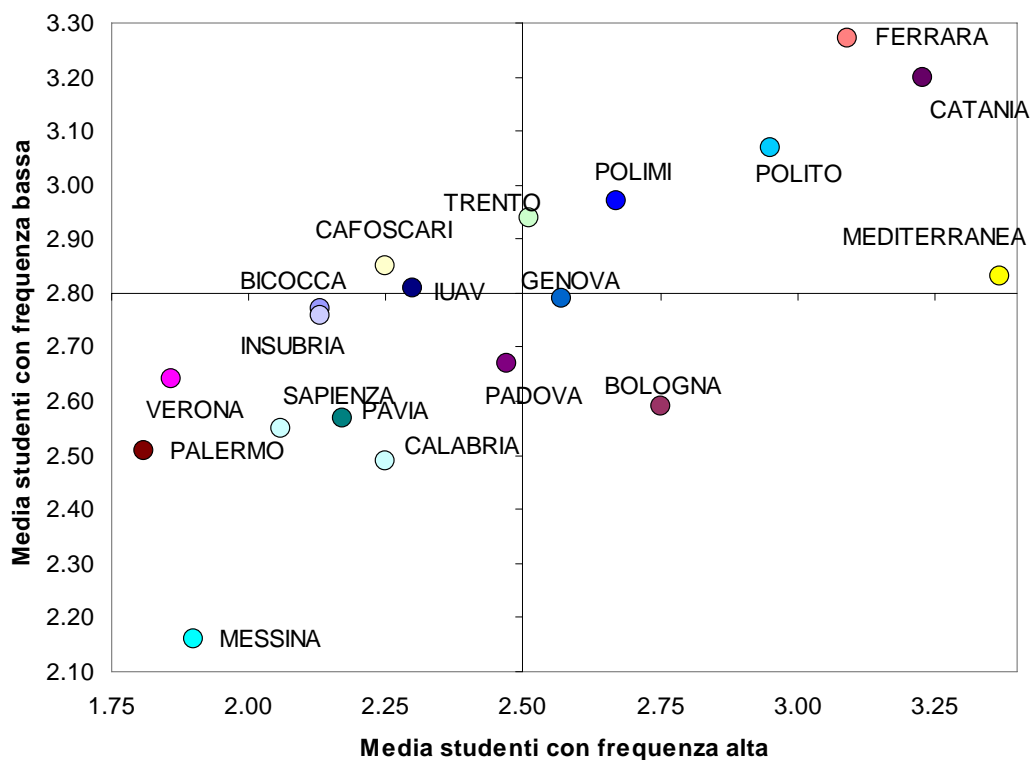
# Frequenza e soddisfazione

Ateneo	Frequenza				Var su frequenza uso
	Raramente	Ogni tanto	Frequentemente	Molto frequentemente	
BICOCCA	2.77	2.56	2.34	2.13	-23%
BOLOGNA	2.59	2.62	2.48	2.75	6%
CAFOSCARI	2.85	2.81	2.56	2.25	-21%
CALABRIA	2.49	2.33	2.4	2.25	-10%
CATANIA	3.2	3.25	3.2	3.23	1%
FERRARA	3.27	3.21	3.19	3.09	-6%
GENOVA	2.79	2.79	2.53	2.57	-8%
INSUBRIA	2.76	2.58	2.61	2.13	-23%
IUAV	2.81	2.69	2.38	2.3	-18%
MEDITERRANEA	2.83	3.21	3.25	3.37	19%
MESSINA	2.16	2.23	2.16	1.9	-12%
PADOVA	2.67	2.66	2.51	2.47	-7%
PALERMO	2.51	2.42	2.17	1.81	-28%
PAVIA	2.57	2.45	2.45	2.17	-16%
POLIMI	2.97	2.78	2.77	2.67	-10%
POLITO	3.07	3.08	2.92	2.95	-4%
SAPIENZA	2.55	2.5	2.33	2.06	-19%
TRENTO	2.94	2.71	2.45	2.51	-15%
VERONA	2.64	2.42	2.08	1.86	-30%

16



## Frequenza e soddisfazione

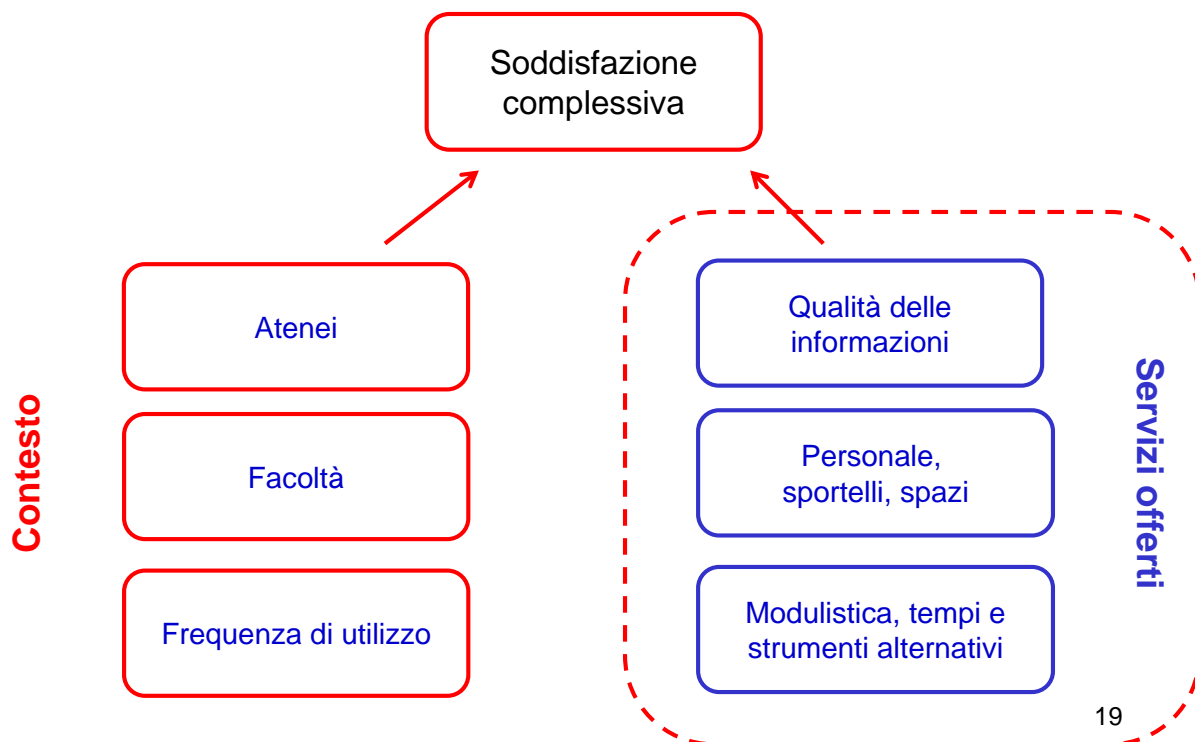


7

## Indice

- Questionario e campione
- Le analisi
  - Il contesto: atenei e frequenza di utilizzo
  - Caratteristiche del servizio
- Conclusioni

# Schema di analisi



19

## Personale, sportello, spazi

Ateneo	D1	D2	D3	D4	D5
BICOCCA	2.70	2.63	1.91	2.15	2.04
BOLOGNA	2.84	2.74	2.00	2.18	2.01
CA FOSCARI	2.98	3.1	2.14	2.02	2.34
CALABRIA	2.53	2.4	2.15	2.11	1.75
CATANIA	3.27	3.37	2.87	2.8	2.47
FERRARA	3.32	3.44	2.55	2.82	2.4
GENOVA	2.95	2.99	2.26	2.43	2.24
INSUBRIA	2.84	2.96	2.02	2.57	2.06
IUAV	2.85	2.96	1.98	2.44	2.44
MEDITERRANEA	3.36	3.35	2.61	2.62	2.24
MESSINA	2.34	2.44	2.22	2.2	1.74
PADOVA	2.96	3.02	2.17	1.79	2.07
PALERMO	2.61	2.62	2.52	2.19	2.02
PAVIA	2.82	2.82	1.93	1.83	1.81
POLIMI	2.99	3.04	2.13	2.38	2.87
POLITO	2.96	2.93	2.24	2.51	2.39
SAPIENZA	2.78	2.82	2.27	2.11	1.93
TRENTO	2.83	2.99	1.99	2.34	1.94
VERONA	2.56	2.6	1.96	2.45	1.97
Totale	2.83	2.87	2.21	2.31	2.11

- D1 – Affidabilità del personale
- D2 – Cortesia del personale
- D3 – Adeguatezza orari di apertura
- D4 – Durata di attesa allo sportello
- D5 – Adeguatezza degli spazi

### Scala D1, D2, D5:

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Si

### Scala D4:

- 1 = Eccessiva
- 2 = Lunga
- 3 = Accettabile
- 4 = Minima

## Qualità delle informazioni

Ateneo	D6	D7	D11
BICOCCA	2.90	2.83	2.86
BOLOGNA	3.11	2.84	2.92
CA FOSCARI	2.94	2.86	2.94
CALABRIA	2.61	2.66	2.63
CATANIA	3.02	2.97	3.14
FERRARA	3.33	3.02	3.23
GENOVA	3.13	2.88	2.94
INSUBRIA	3.11	2.82	2.87
IUAV	2.76	2.80	2.82
MEDITERRANEA	3.19	3.01	3.25
MESSINA	2.37	2.47	2.51
PADOVA	3.03	2.88	2.96
PALERMO	2.63	2.79	2.78
PAVIA	2.98	2.85	2.87
POLIMI	2.85	2.86	2.93
POLITO	3.15	3.10	3.08
SAPIENZA	2.56	2.60	2.76
TRENTO	3.00	2.91	2.95
VERONA	2.89	2.71	2.74
Totale	2.91	2.82	2.88

D6 – Ritornare a causa di informazioni errate  
D7 – Coerenza informazioni con altre fonti informative

D11 – Coerenza informazioni con informazioni rilasciate precedentemente

### Scala D6:

- 1 = Spesso
- 2 = Ogni tanto
- 3 = Raramente
- 4 = Mai

### Scala D7, D11:

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Si

21

## Modulistica, tempi e strumenti alternativi

Ateneo	D8	D9	D10	D12
BICOCCA	2.92	2.80	2.35	3.13
BOLOGNA	2.84	2.78	2.43	2.82
CA FOSCARI	2.91	2.94	2.38	2.93
CALABRIA	2.72	2.63	2.35	2.54
CATANIA	3.12	3.08	2.87	2.73
FERRARA	3.03	2.93	2.96	2.94
GENOVA	2.90	2.83	2.59	2.67
INSUBRIA	2.81	2.76	2.49	2.91
IUAV	2.82	2.65	2.53	2.75
MEDITERRANEA	3.27	3.23	2.88	2.81
MESSINA	2.75	2.60	2.17	2.36
PADOVA	2.88	2.87	2.29	2.77
PALERMO	2.90	2.70	2.17	2.62
PAVIA	2.73	2.64	2.36	2.28
POLIMI	2.87	2.83	2.61	3.02
POLITO	2.97	2.98	2.76	3.21
SAPIENZA	2.77	2.63	2.31	2.42
TRENTO	2.86	2.91	2.55	2.95
VERONA	2.76	2.72	2.35	2.92
Totale	2.88	2.80	2.47	2.78

D8 – Comprensibilità modulistica

D9 – Reperibilità modulistica

D10– Tempi svolgimento pratiche

D12— Adeguatezza di strumenti alternativi alla segreteria

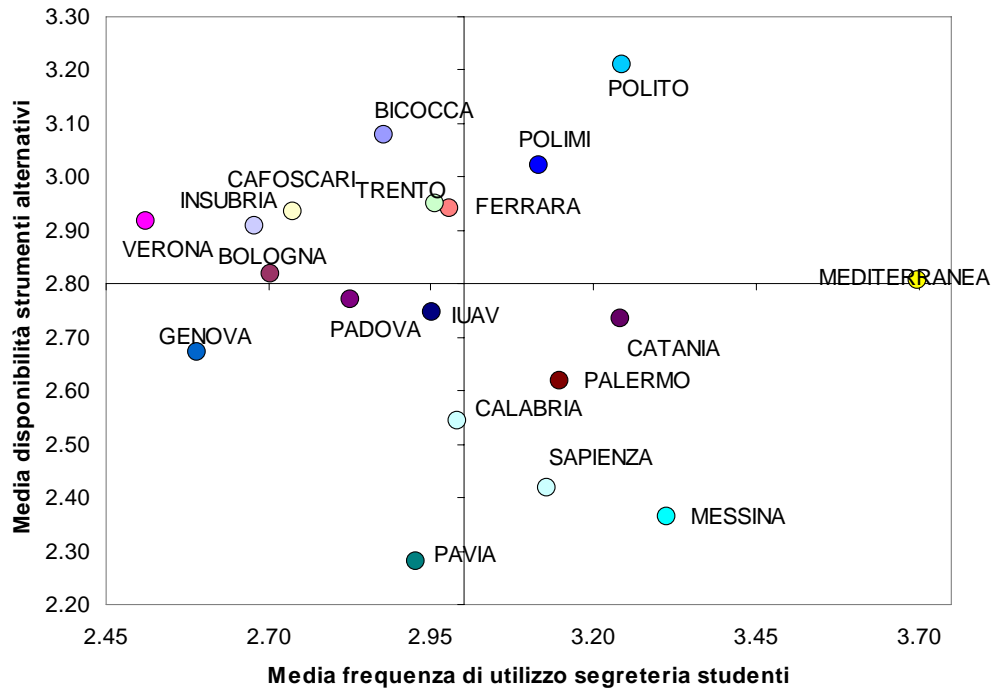
### Scala D10:

- 1 = Eccessivi
- 2 = Lunghi
- 3 = Accettabili
- 4 = Minimi

### Scala D8, D9, D12:

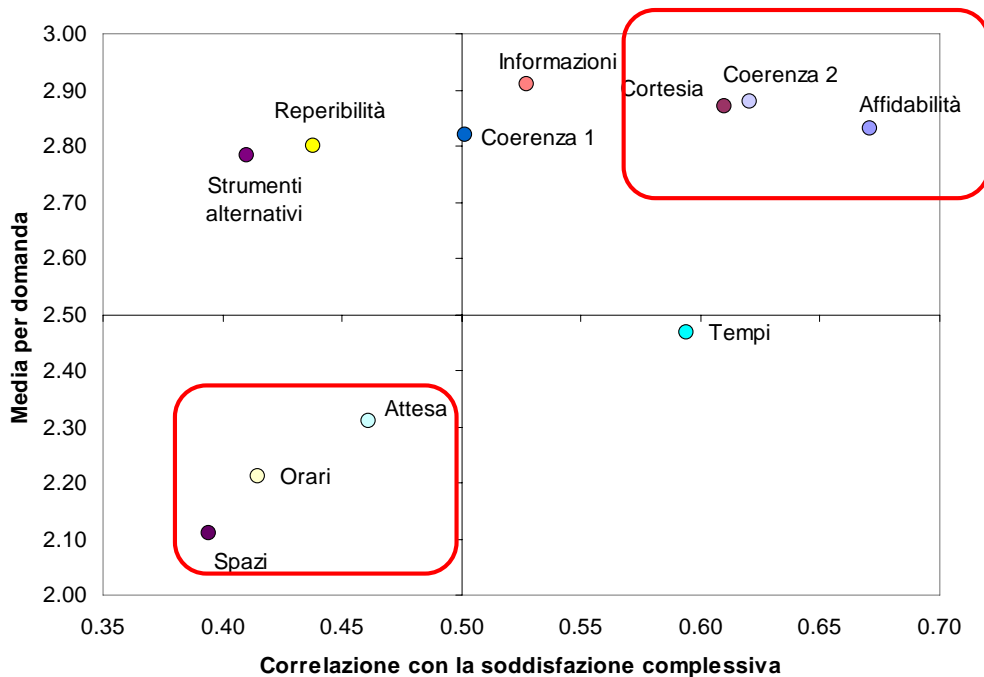
- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Si

22



23

## In sintesi ...

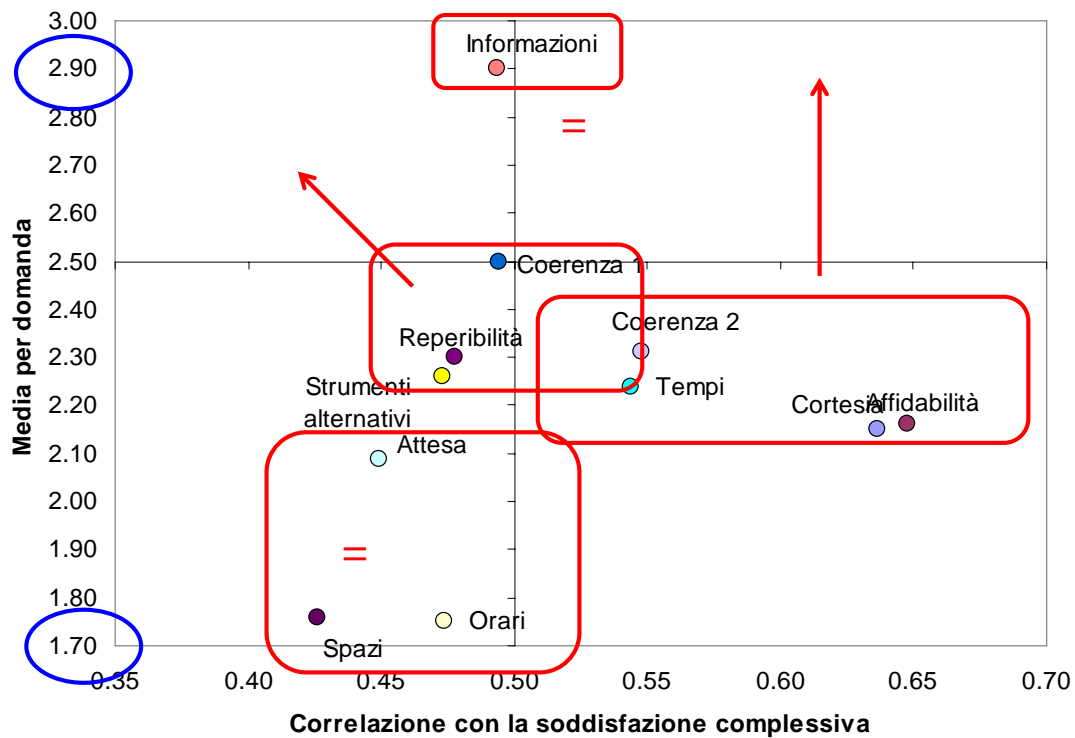


Coerenza 1: coerenza con altre fonti informative

Coerenza 2: coerenza con informazioni rilasciate in precedenza

24

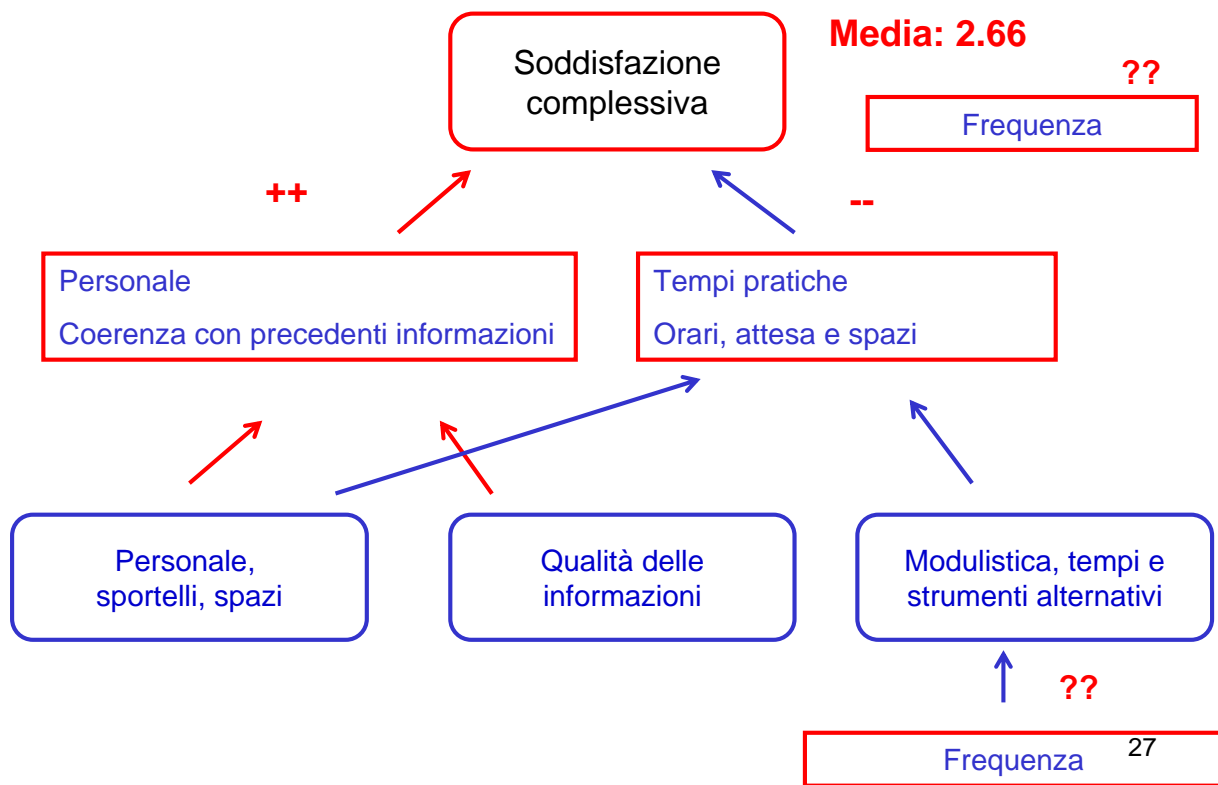
## In sintesi (dai dati 2007)...



## Indice

- Questionario e campione
- Le analisi
  - Il contesto: atenei e frequenza di utilizzo
  - Caratteristiche del servizio
- Conclusioni

# Conclusione



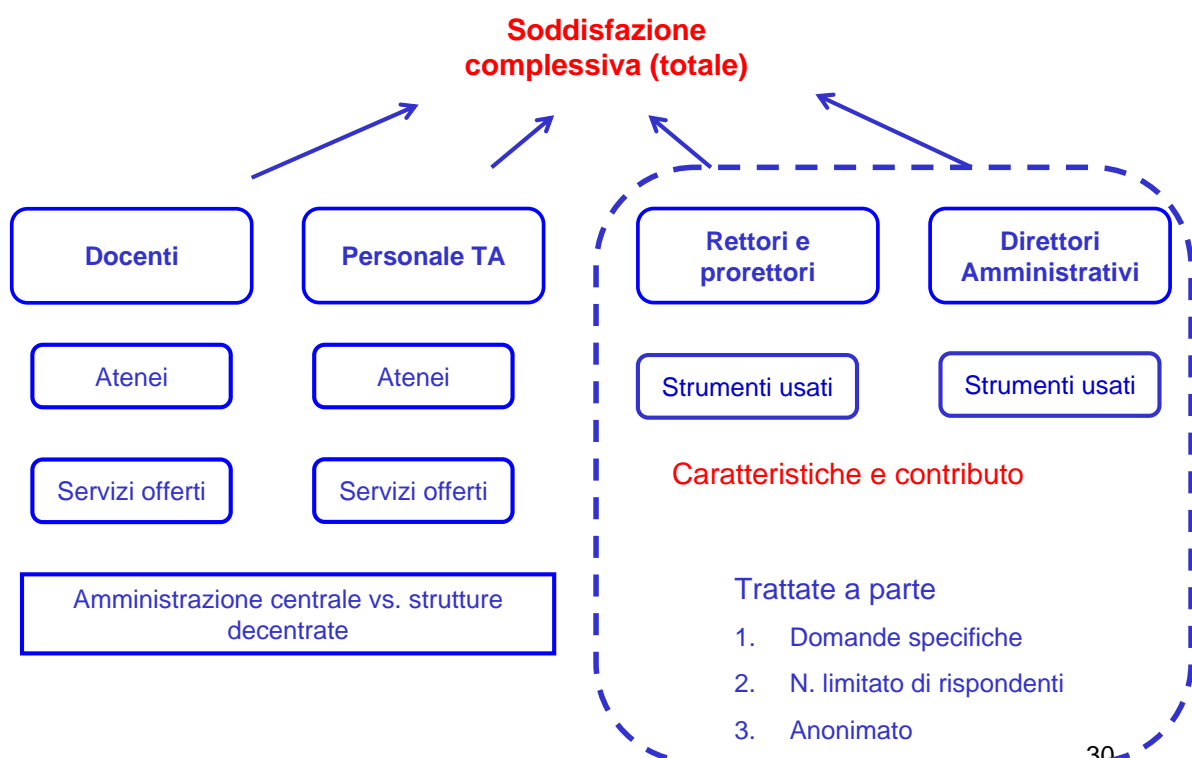
## Good Practice 2009

**Analisi di efficacia**  
Contabilità e personale

Milano, 16 dicembre 2009

- Area contabilità e personale
- Il personale tecnico amministrativo
- Il personale docente
- Rettori e prorettori
- Direttori amministrativi

## Schema di analisi

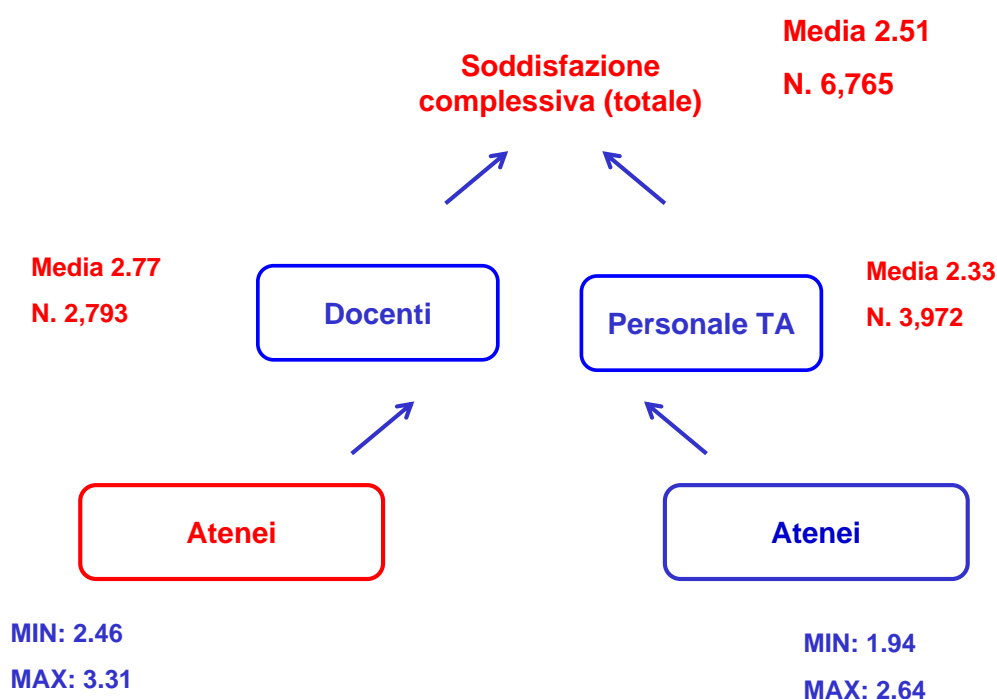


## TA e docenti: il campione

Ateneo	TA (n.)	DOC (n.)
BICOCCA	191	142
CA FOSCARI	123	81
CALABRIA	19	3
CATANIA	85	147
FERRARA	380	301
GENOVA	361	192
INSUBRIA	217	184
IUAV	145	113
MEDITERRANEA	127	114
MESSINA	36	69
PADOVA	660	
PALERMO	215	314
PAVIA	297	243
POLIMI	277	165
POLITO	116	84
SAPIENZA	483	356
TRENTO	314	113
VERONA	198	172
Totale	4,244	2,793

31

## Soddisfazione complessiva



32



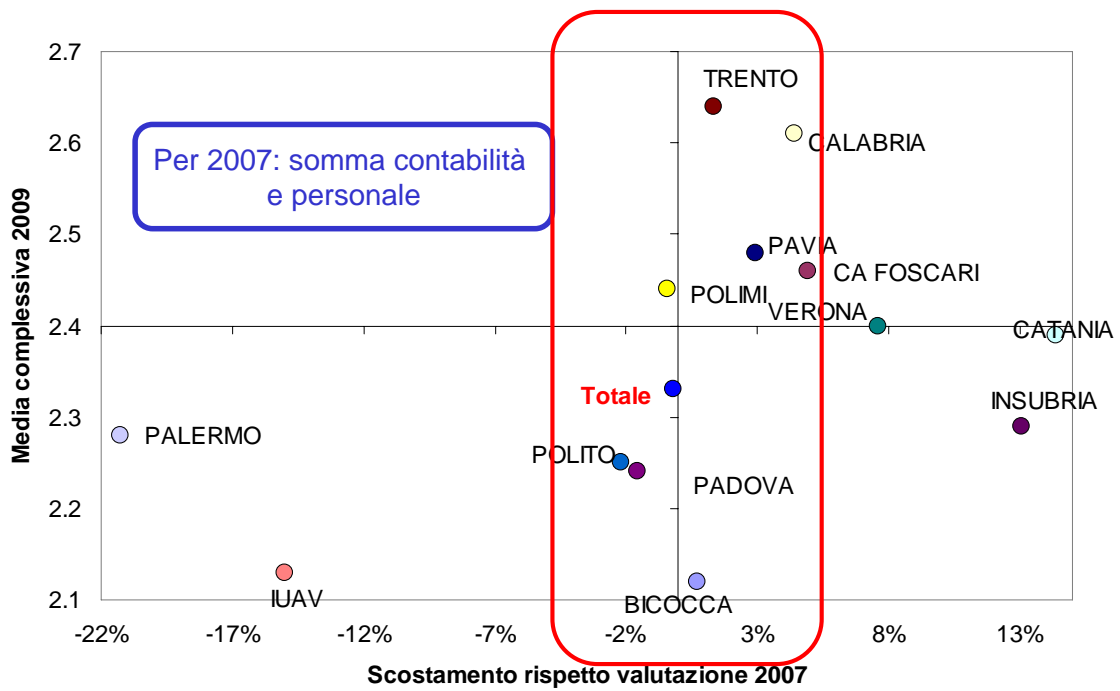
## Soddisfazione complessiva

Ateneo	TA (n.)	TA (media)	DOC (N.)	DOC (media)	TA + DOC (media)
BICOCCA	181	2.12	142	2.73	2.39
CA FOSCARI	116	2.46	81	2.75	2.58
CALABRIA	18	2.61	3	3	2.67
CATANIA	79	2.39	147	2.78	2.64
FERRARA	348	2.29	301	2.69	2.48
GENOVA	340	2.34	192	2.83	2.52
INSUBRIA	200	2.29	184	3.04	2.65
IUAV	131	2.13	113	2.65	2.37
MEDITERRANEA	120	2.36	114	2.71	2.53
MESSINA	33	1.94	69	2.46	2.29
PADOVA	647	2.25			2.25
PALERMO	190	2.28	314	2.56	2.45
PAVIA	280	2.48	243	2.88	2.67
POLIMI	256	2.44	165	2.95	2.64
POLITO	111	2.24	84	2.83	2.49
SAPIENZA	446	2.22	356	2.5	2.34
TRENTO	294	2.64	113	3.31	2.83
VERONA	182	2.4	172	3.03	2.71
Totale	3,972	2.33	2,793	2.77	2.51

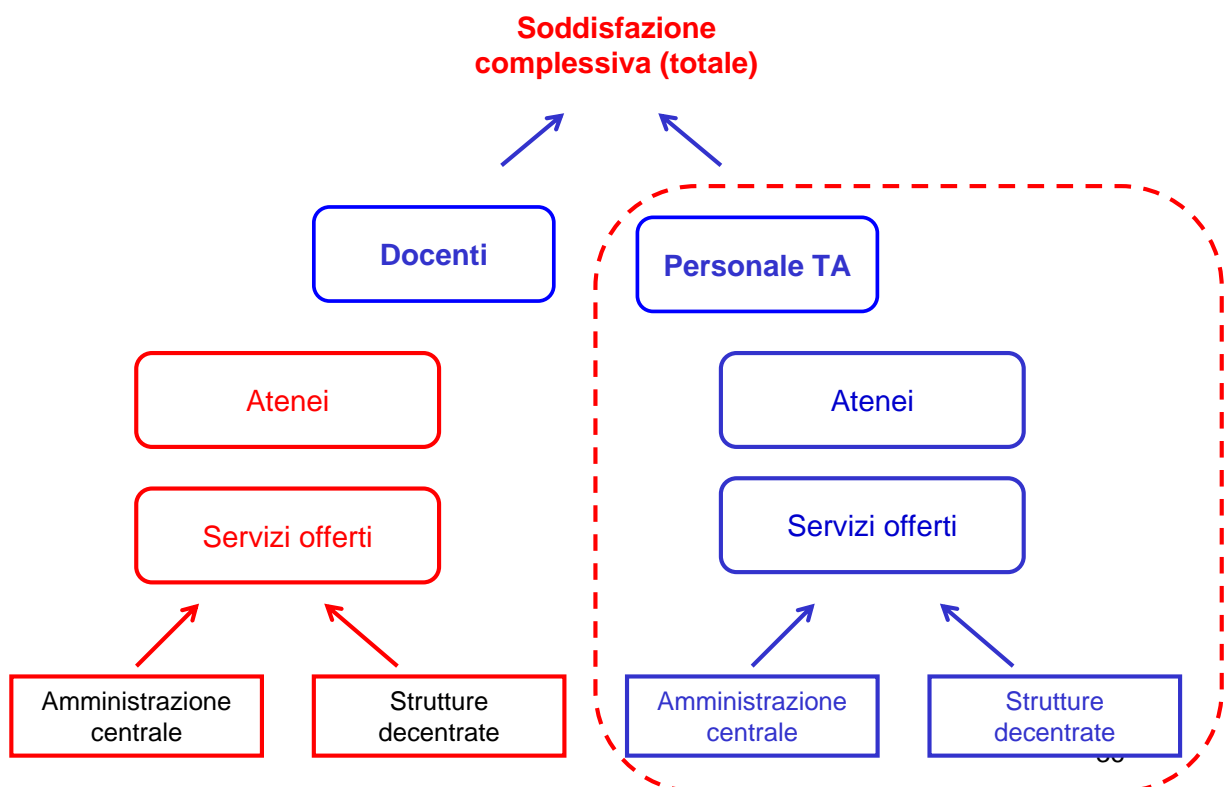
## Indice

- Area contabilità e personale
- Il personale tecnico amministrativo
- Il personale docente
- Rettori e prorettori
- Direttori amministrativi

# Contabilità e personale (personale TA)



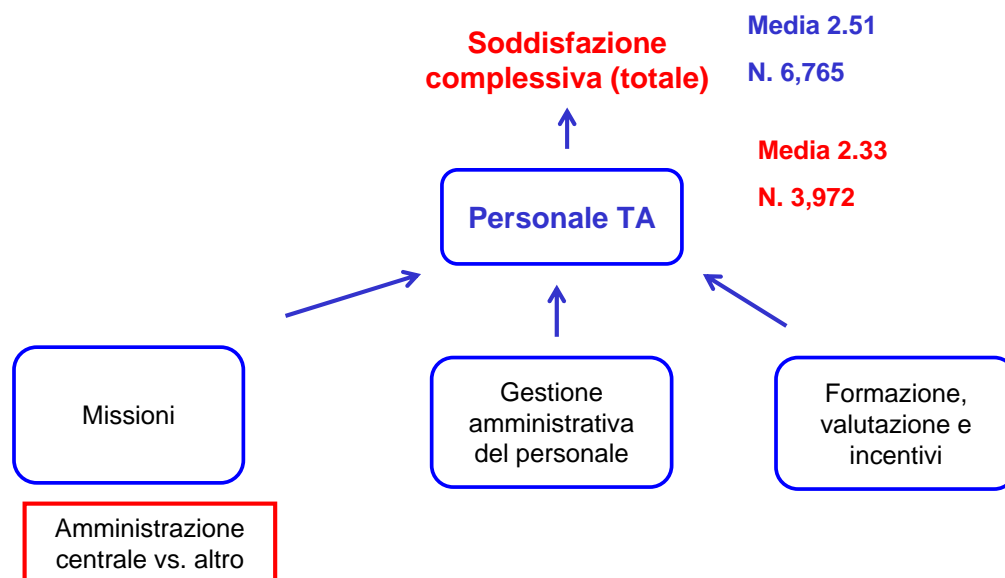
# Schema di analisi



- Le domande
  - D18: Soddisfazione complessiva
  - – D6: Missioni
    - Utilizzo prevalente di Amministrazione Centrale o altre strutture (facoltà, dipartimenti, altre strutture decentrate)?
  - D8-D14: Gestione amministrativa del personale
    - • Assistenza fiscale (D8)
    - Procedure concorsuali (D9)
    - Gestione giuridica della carriera (D10)
    - Gestione dei passaggi di carriera (D11)
    - Gestione presenze (D12)
    - Trattamento fine rapporto (D13)
    - Informazione su retribuzioni (D14)
  - D15-D17: Formazione, valutazione e incentivi
    - Interventi di formazione (D15)
    - Procedure di valutazione (D16)
    - Sistema incentivante (D17)

- Parametri: per ogni domanda si richiede di esprimere un giudizio su alcuni aspetti specifici, quali per esempio:
  - Completezza delle informazioni fornite
  - Tempo di completamento della procedura
  - Tempestività delle informazioni
  - Semplicità della procedura
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie
  - Cortesia e disponibilità del personale
- Scala:
  - Si chiede di assegnare un punteggio da 1 a 4
  - 1=insufficiente
  - 2=sufficiente
  - 3=buono
  - 4=ottimo
  - Se necessario, è possibile segnalare di non aver mai usufruito del servizio negli ultimi 2 anni

## Schema di analisi



Parametri, quali per esempio:

- Completezza delle informazioni fornite
- Tempo di completamento della procedura
- Tempestività delle informazioni
- Semplicità della procedura
- Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie
- Cortesìa e disponibilità del personale

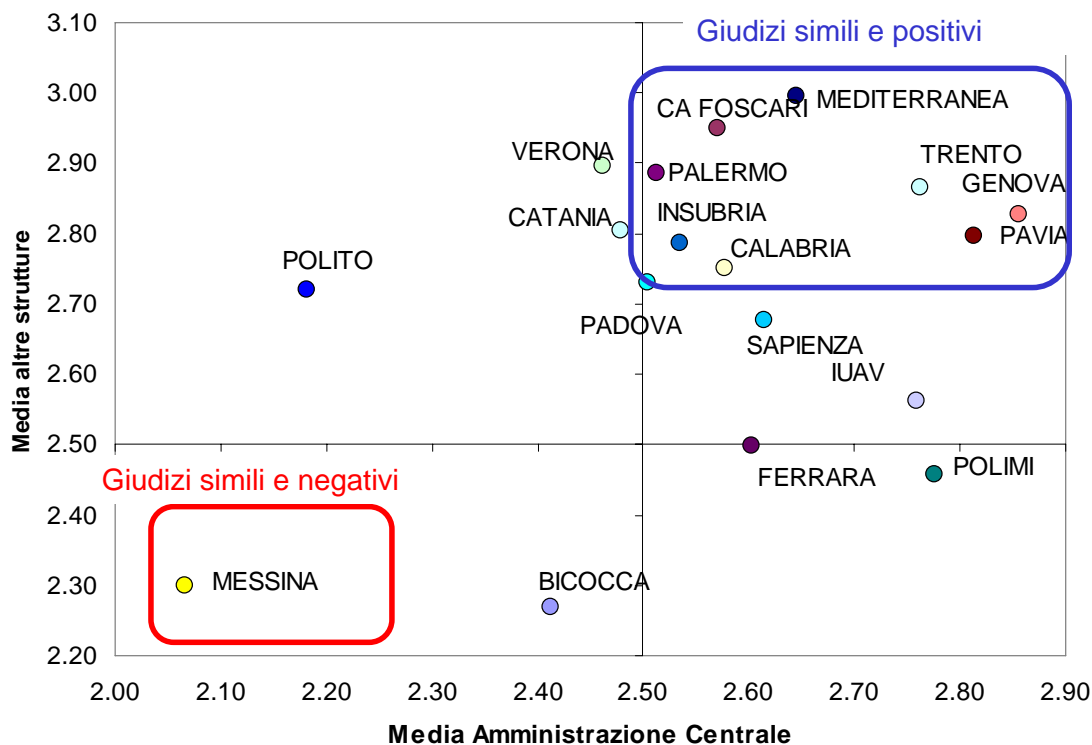
39

## Missioni (D6)

Ateneo	N. (altro)	Media (altro)	N. (AC)	Media (AC)	D6 (totale)
BICOCCA	65	2.27	76	2.41	2.35
CA FOSCARI	30	2.95	53	2.57	2.72
CALABRIA	5	2.75	9	2.58	2.73
CATANIA	31	2.80	36	2.48	2.66
FERRARA	131	2.50	147	2.60	2.55
GENOVA	156	2.83	87	2.86	2.83
INSUBRIA	79	2.79	96	2.54	2.67
IUAV	16	2.56	89	2.76	2.72
MEDITERRANEA	44	3.00	54	2.64	2.80
MESSINA	4	2.30	26	2.07	2.08
PADOVA	340	2.73	114	2.50	2.67
PALERMO	66	2.88	61	2.51	2.72
PAVIA	110	2.80	117	2.81	2.81
POLIMI	77	2.46	101	2.78	2.63
POLITO	45	2.72	36	2.18	2.49
SAPIENZA	181	2.68	90	2.62	2.63
TRENTO	93	2.87	128	2.76	2.79
VERONA	74	2.90	76	2.46	2.68
Totale	1547	2.72	1396	2.62	2.67

40

# Missioni



41

# Missioni

Area	Domanda	Media	Parametro	Media	Valore massimo	Valore minimo	Scostamento
Missioni	D6 Approvazione e rimborso missioni	2.67	Completezza informazioni	2.67	2.90	1.94	50%
			Tempo completamento procedura	2.55	2.79	2.03	38%
			Competenza del personale	2.58	2.84	1.88	51%
			Cortesia e disponibilità	2.96	3.22	2.53	27%
			Semplicità della procedura	2.41	2.73	1.88	45%

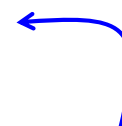
Relazioni simili per tutte le rimanenti domande

1. Cortesia e disponibilità come parametro giudicato più positivamente
2. Competenze del personale come parametro maggiormente variabile

42

## Gestione amministrativa del personale

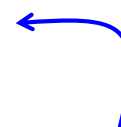
Ateneo	D8: assistenza fiscale	D9: procedure concorsuali	D10: gestione giuridica carriera	D11: gestione dei passaggi di carriera
BICOCCA	2.67	2.48	2.44	2.21
CA FOSCARI	3.20	2.72	3.02	2.81
CALABRIA	2.80	2.26	3.17	2.54
CATANIA	2.74	2.70	2.62	2.47
FERRARA	2.64	2.64	2.48	2.57
GENOVA	2.73	2.67	2.78	2.59
INSUBRIA	2.69	2.71	2.76	2.48
IUAV	2.73	2.43	2.50	2.39
MEDITERRANEA	2.61	2.57	2.55	2.54
MESSINA	2.35	1.98	2.33	2.03
PADOVA	2.75	2.48	2.57	2.31
PALERMO	2.80	2.45	2.55	2.45
PAVIA	2.73	2.76	2.92	2.70
POLIMI	3.16	2.67	2.58	2.52
POLITO	2.70	2.67	2.61	2.50
SAPIENZA	2.70	2.46	2.57	2.28
TRENTO	2.79	2.98	2.99	2.71
VERONA	2.51	2.75	2.67	2.59
Totale	2.75	2.61	2.66	2.48



Domanda	Media
D6	2.67
D6 (AC)	2.62
D8	2.75
D9	2.61
D10	2.66
D11	2.48
D12	2.75
D13	2.66
D14	2.67

## Gestione amministrativa del personale

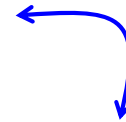
Ateneo	D12: gestione presenze	D13: trattamento di fine rapporto	D14: informazioni su retribuzione
BICOCCA	2.08	2.42	2.45
CA FOSCARI	3.24	2.97	2.79
CALABRIA	3.37	3.06	2.80
CATANIA	2.81	2.47	2.78
FERRARA	2.32	2.50	2.68
GENOVA	2.88	2.73	2.64
INSUBRIA	3.03	2.55	2.68
IUAV	2.69	2.79	2.62
MEDITERRANEA	2.52	2.39	2.69
MESSINA	2.26	2.60	2.59
PADOVA	2.77	2.68	2.51
PALERMO	2.86	2.73	2.57
PAVIA	3.01	2.87	2.83
POLIMI	2.64	2.70	2.85
POLITO	2.89	2.56	2.64
SAPIENZA	2.80	2.47	2.59
TRENTO	2.89	3.13	3.14
VERONA	2.65	2.67	2.40
Totale	2.75	2.66	2.67



Domanda	Media
D6	2.67
D6 (AC)	2.62
D8	2.75
D9	2.61
D10	2.66
D11	2.48
D12	2.75
D13	2.66
D14	2.67

## Formazione, valutazione e incentivi

Ateneo	D15: formazione	D16: valutazione	D17: incentivi
BICOCCA	1.80	1.74	1.54
CA FOSCARI	2.04	1.99	1.47
CALABRIA	2.02	1.85	1.71
CATANIA	2.11	1.98	1.63
FERRARA	1.93	2.00	1.61
GENOVA	1.95	1.82	1.61
INSUBRIA	1.63	1.79	1.27
IUAV	1.94	1.55	1.52
MEDITERRANEA	2.48	2.23	2.05
MESSINA	1.58	1.64	1.16
PADOVA	2.24	1.86	1.53
PALERMO	2.07	2.09	1.70
PAVIA	2.62	1.92	1.69
POLIMI	2.34	2.01	1.77
POLITO	2.18	1.79	1.64
SAPIENZA	2.16	1.84	1.63
TRENTO	2.52	2.14	1.80
VERONA	2.05	2.03	1.70
Totale	2.15	1.92	1.62

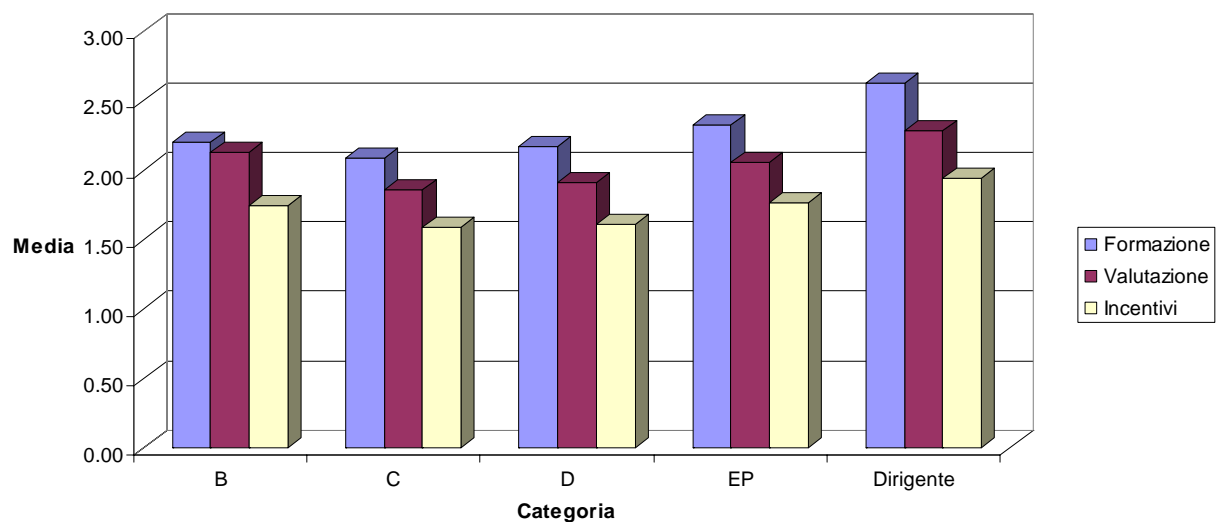


Domanda	Media
D6	2.67
D6 (AC)	2.62
D8	2.75
D9	2.61
D10	2.66
D11	2.48
D12	2.75
D13	2.66
D14	2.67

## Formazione, valutazione e incentivi

- A quale categoria di personale ci si rivolge?
  - Percezioni diverse
  - Interventi diversi
  - Errori nella compilazione (in realtà non usufruisce del servizio)

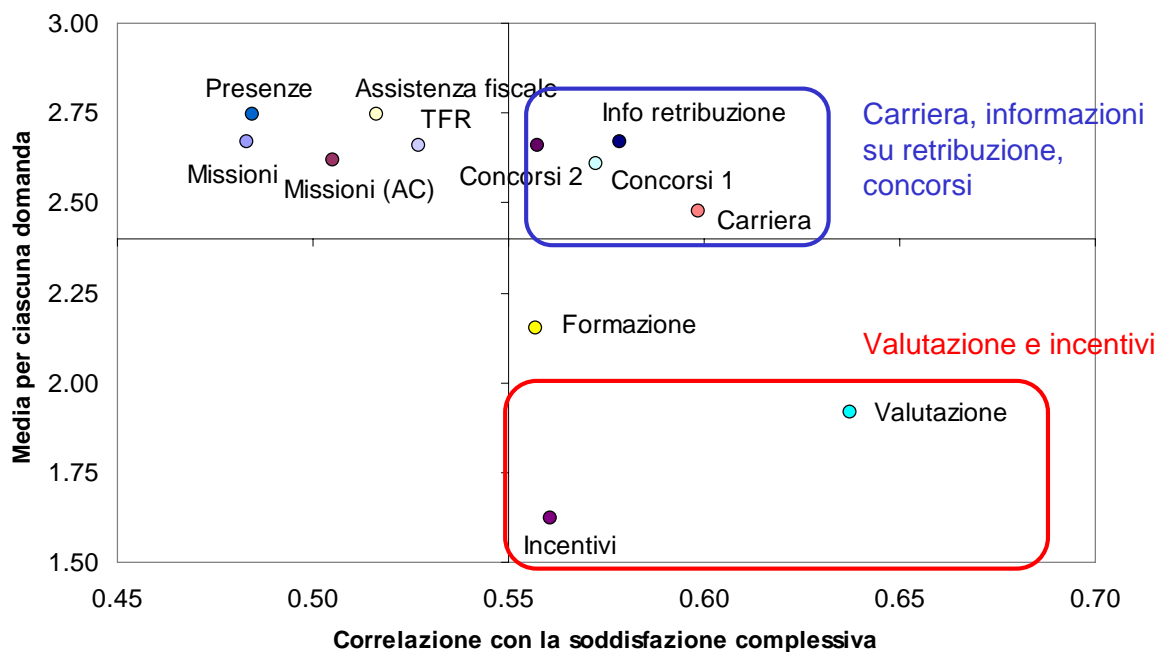
Formazione, valutazione e incentivi



# Formazione

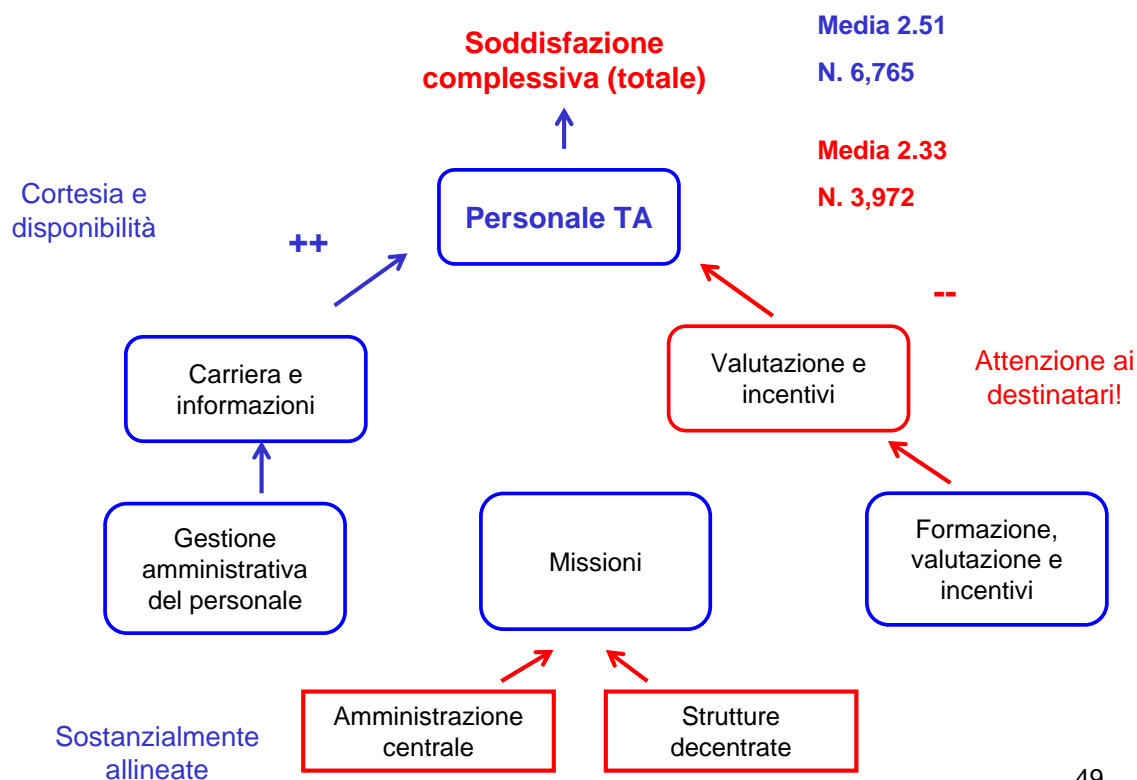
Ateneo	D15	B		C		D		EP		Dirigente		Altro	
		Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.
BICOCCA	1.80	2.83	1	1.79	75	1.74	77	2.15	11	1.67	2		
CA FOSCARI	2.04	2.04	9	1.94	51	2.00	37	2.36	14	2.84	3		
CALABRIA	2.02			1.91	13	2.17	4			2.83	1		
CATANIA	2.11	2.44	3	1.99	45	2.22	26	2.22	3	2.42	2	3.17	1
FERRARA	1.93	1.84	23	1.83	199	2.00	88	2.57	17	2.67	2	2.67	6
GENOVA	1.95	2.22	9	1.93	196	1.88	110	2.11	24	2.85	4		
INSUBRIA	1.63	1.69	20	1.57	100	1.75	56	1.33	7	2.17	1	1.67	1
IUAV	1.94			1.83	49	1.98	57	2.00	19	4.00	1		0
MEDITERRANEA	2.48	2.09	2	2.49	58	2.48	46	2.46	14				
MESSINA	1.58	1.13	3	1.47	6	1.73	19	1.49	7				
PADOVA	2.24	2.36	28	2.28	252	2.20	292	2.26	49	2.39	3	1.00	1
PALERMO	2.07	2.06	16	2.02	69	2.11	96	2.14	14	2.33	3		
PAVIA	2.62	2.90	19	2.60	124	2.60	111	2.57	26	2.63	2	1.83	1
POLIMI	2.34	2.48	5	2.21	94	2.28	109	2.70	41	3.72	3		0
POLITO	2.18	1.84	2	2.12	38	2.17	65	2.87	4	3.09	2		
SAPIENZA	2.16	2.11	15	2.18	131	2.13	224	2.21	52	2.19	7	2.03	5
TRENTO	2.52	2.50	3	2.47	92	2.48	167	2.79	33	3.50	2		
VERONA	2.05	2.48	21	1.94	77	2.12	73	1.71	10	1.00	1	1.33	1
Totale	2.15	2.20	179	2.08	1669	2.17	1657	2.33	345	2.63	39	2.20	16

# In sintesi ...





## In sintesi ...



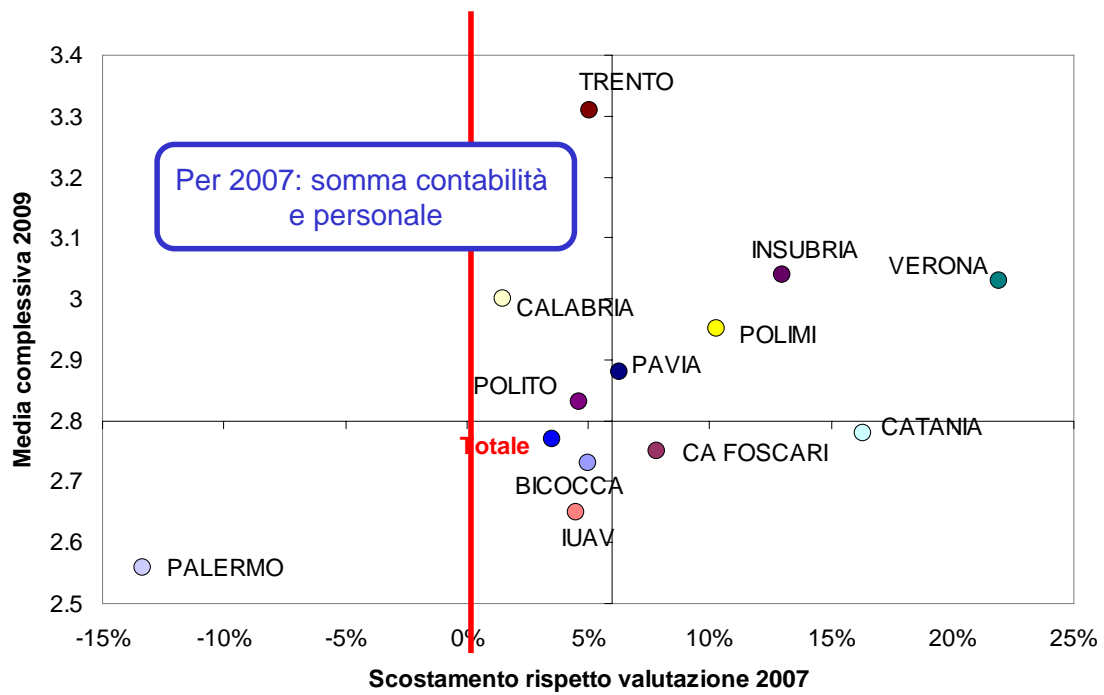
49

## Indice

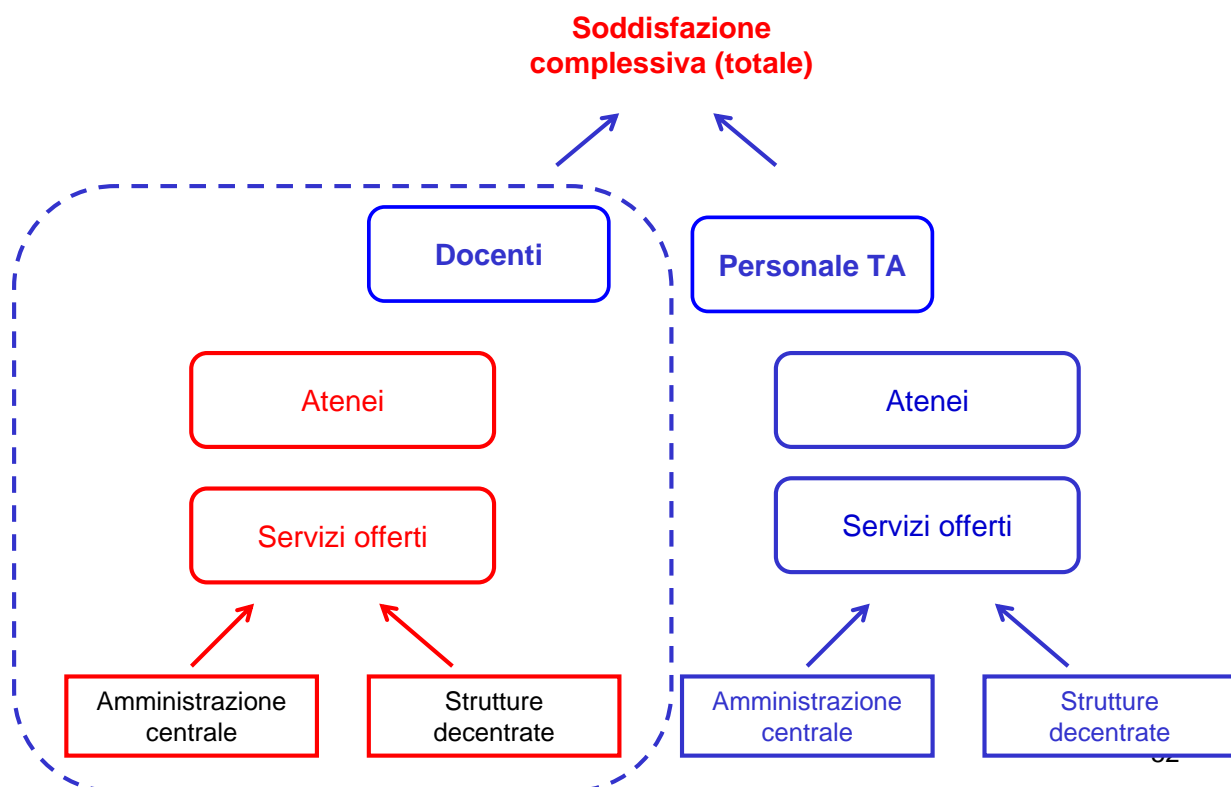
- Area contabilità e personale
- Il personale tecnico amministrativo
- Il personale docente
- Rettori e prorettori
- Direttori amministrativi

50

# Contabilità e personale (docenti)



# Schema di analisi



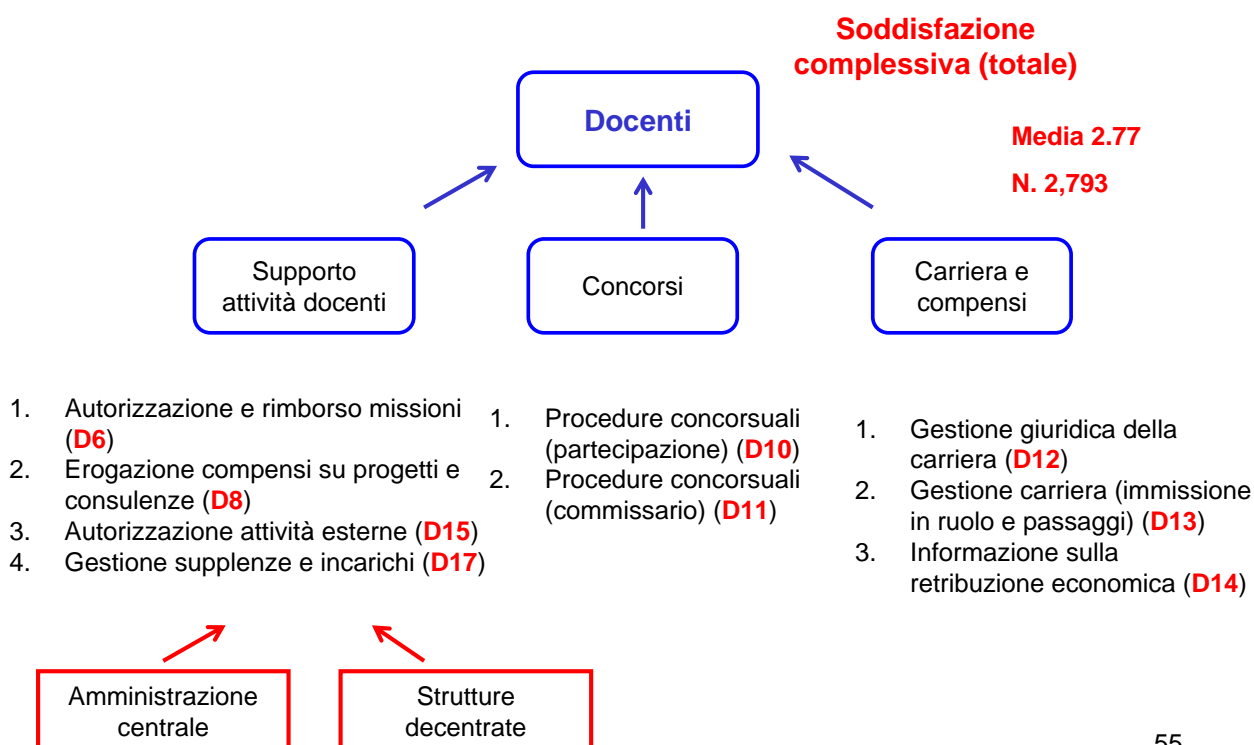
- **Le domande**
  - D18: soddisfazione complessiva
  - Supporto attività docenti: missioni, compensi consulenze, autorizzazione attività esterne, supplenze
    - • Missioni (D6)
    - • Erogazione compensi su progetti e consulenze (D8)
    - Autorizzazione attività esterne (D15)
    - Affidamento supplenze e incarichi didattici (D17)
    - Per ciascuna domanda è possibile distinguere tra servizi offerti dalla Amministrazione Centrale e altre strutture (Facoltà, dipartimenti altre strutture decentrate)
  - **Concorsi: supporto amministrativo nella gestione delle procedure concorsuali**
    - Supporto alla procedure concorsuali (partecipazione ad un concorso gestito dall'Amministrazione Centrale) (D10)
    - Supporto alla procedure concorsuali (componente commissione di un concorso gestito dall'Amministrazione Centrale) (D11)
  - **Carriere e compensi: supporto amministrativo nella gestione della carriere e informazione su retribuzione**
    - Attività di gestione giuridica della carriera (D12)
    - Gestione passaggi di carriera (D13)
    - Richiesta di informazioni sulla retribuzione economica (D14)

53

- **Parametri:** per ogni domanda si richiede di esprimere un giudizio su alcuni aspetti specifici, quali per esempio:
  - Completezza delle informazioni fornite
  - Tempo di completamento della procedura
  - Tempestività delle informazioni
  - Chiarezza della procedura amministrativa
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie
  - Cortesia e disponibilità del personale
- **Scala:**
  - Si chiede di assegnare un punteggio da 1 a 4
  - 1=insufficiente
  - 2=sufficiente
  - 3=buono
  - 4=ottimo
  - Se necessario, è possibile segnalare di non aver mai usufruito del servizio negli ultimi 2 anni

54

## Schema di analisi



55

## Supporto alle attività dei docenti

- Per le quattro domande che ricadono nell'area "supporto alle attività dei docenti", è possibile separare il giudizio di coloro che si sono serviti del personale dell'amministrazione centrale dal giudizio di coloro che si sono rivolti a strutture decentrate
- Come si può notare dalla successiva tabella, per alcune di queste attività il contributo dell'Amministrazione Centrale è minimo
  - vedi ad esempio la domanda D6: missioni

56

## Supporto alle attività dei docenti

Ateneo	D6: missioni % AC su totale	D8: compensi su progetti % AC su totale	D15: autorizzazioni attività esterne % AC su totale	D17: supplenze e incarichi % AC su totale
BICOCCA	4%	20%	59%	33%
CA FOSCARI	1%	29%	52%	4%
CALABRIA	0%	0%	0%	0%
CATANIA	5%	14%	38%	15%
FERRARA	5%	23%	47%	17%
GENOVA	4%	12%	61%	8%
INSUBRIA	2%	9%	37%	4%
IUAV	46%	61%	58%	42%
MEDITERRANEA	2%	17%	13%	1%
MESSINA	3%	36%	27%	26%
PALERMO	2%	21%	42%	4%
PAVIA	2%	19%	43%	13%
POLIMI	1%	5%	57%	4%
POLITO	0%	7%	53%	15%
SAPIENZA	1%	6%	11%	2%
TRENTO	2%	16%	50%	1%
VERONA	2%	20%	31%	11%
Totale	4%	17%	40%	11%

## Supporto attività docenti: AC vs. altro

Ateneo	D6: missioni	Altro	AC	D8: progetti e consulenze	Altro	AC
BICOCCA	2.80	2.85	1.75	2.77	2.66	3.00
CA FOSCARI	2.89	2.91	ns	2.92	2.95	2.48
CALABRIA	ns	ns	ns	ns	ns	ns
CATANIA	2.78	2.81	2.17	2.40	2.44	2.06
FERRARA	2.69	2.68	2.50	2.69	2.68	2.61
GENOVA	2.94	2.93	2.65	2.74	2.73	2.77
INSUBRIA	3.06	3.06	ns	3.06	3.08	2.98
IUAV	2.60	2.67	2.60	2.75	2.60	2.88
MEDITERRANEA	3.05	3.07	ns	2.68	2.83	2.17
MESSINA	3.00	3.02	2.13	2.43	2.42	2.48
PALERMO	2.72	2.74	2.21	2.39	2.45	2.20
PAVIA	3.05	3.04	3.00	2.85	2.82	3.05
POLIMI	2.95	2.94	ns	2.94	2.93	2.75
POLITO	2.99	2.99	ns	2.80	2.86	2.19
SAPIENZA	2.71	2.71	2.50	2.52	2.53	2.31
TRENTO	3.31	3.32	ns	3.36	3.33	3.41
VERONA	3.02	2.99	ns	2.88	2.80	2.91
TOTALE	2.88	2.89	2.58	2.73	2.74	2.66

## Supporto attività docenti: AC vs. altro

Ateneo	D15: autorizzazioni	Altro		AC		D17: incarichi	Altro		AC	
	Totale	N.	Media	N.	Media	Totale	N.	Media	N.	Media
BICOCCA	2,67	29	2,94	41	2,70	2,62	77	2,83	38	2,25
CA FOSCARI	2,50	21	3,00	23	2,90	3,00	53	3,11	2	ns
CALABRIA	ns		ns		ns	ns		ns		ns
CATANIA	2,87	55	2,77	33	2,78	2,88	97	2,87	17	2,84
FERRARA	2,81	88	2,79	79	2,70	2,94	160	2,99	33	2,69
GENOVA	2,51	42	2,63	65	2,71	2,89	135	2,90	11	2,84
INSUBRIA	2,97	73	2,94	42	2,88	3,12	143	3,12	6	3,25
IUAV	2,52	22	2,57	31	2,68	2,70	38	2,67	27	2,78
MEDITERRANEA	2,60	56	2,73	8	2,23	2,94	88	2,94	1	ns
MESSINA	2,19	30	2,36	11	2,38	2,63	39	2,66	14	2,38
PALERMO	2,47	95	2,60	70	2,30	2,88	224	2,85	9	2,97
PAVIA	2,74	68	3,02	51	2,55	2,98	136	3,04	21	2,69
POLIMI	3,00	46	3,05	62	2,97	3,13	134	3,16	5	2,55
POLITO	2,54	25	2,71	28	2,88	2,92	60	3,03	11	2,45
SAPIENZA	2,44	175	2,55	22	2,29	2,60	260	2,63	6	2,06
TRENTO	3,36	32	3,45	32	3,26	3,22	76	3,22	1	ns
VERONA	2,99	65	3,00	29	3,19	3,14	98	3,11	12	3,29
TOTALE	2,71	923	2,78	627	2,73	2,90	1819	2,93	214	2,64

## Concorsi

Ateneo	D10: concorso (partecipazione)	D11: concorso (commissione)
BICOCCA	2.75	2.75
CA FOSCARI	2.97	2.92
CALABRIA	ns	ns
CATANIA	2.79	3.17
FERRARA	2.71	3.01
GENOVA	2.74	2.95
INSUBRIA	3.04	3.12
IUAV	2.86	2.95
MEDITERRANEA	2.78	2.80
MESSINA	2.59	2.60
PALERMO	2.58	2.74
PAVIA	3.04	3.05
POLIMI	2.86	3.05
POLITO	3.22	3.27
SAPIENZA	2.62	2.85
TRENTO	3.53	3.48
VERONA	3.31	3.21
Totale	2.85	2.98

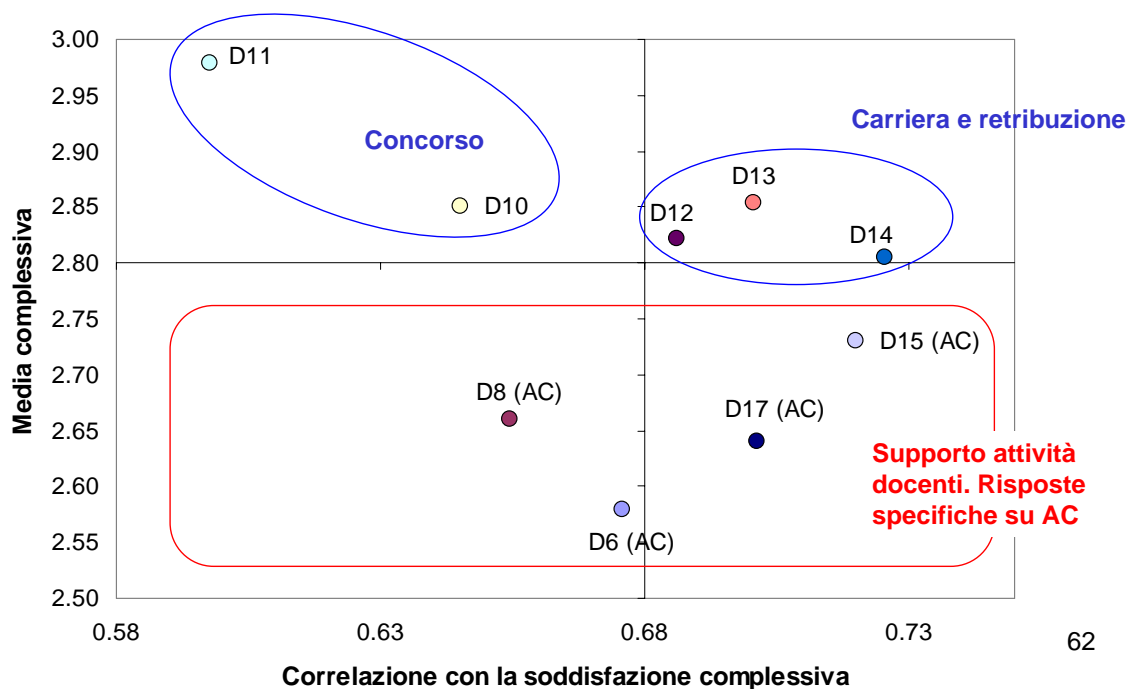
# Carriere e compensi

Ateneo	D12: gestione giuridica carriera	D13: gestione passaggi carriera	D14: informazione sulla retribuzione	
BICOCCA	2.70	2.69	2.76	
CA FOSCARI	2.71	2.76	2.56	
CALABRIA	ns	ns	ns	
CATANIA	2.91	3.05	2.96	
FERRARA	2.91	2.88	2.88	
GENOVA	2.65	2.62	2.46	
INSUBRIA	3.05	3.04	2.95	
IUAV	2.74	2.68	2.59	
MEDITERRANEA	2.53	2.53	2.82	
MESSINA	2.44	2.74	2.35	
PALERMO	2.73	2.81	2.61	
PAVIA	2.95	2.86	2.86	
POLIMI	3.02	3.09	3.19	
POLITO	2.84	2.95	2.72	
SAPIENZA	2.54	2.56	2.51	
TRENTO	3.33	3.36	3.45	
VERONA	3.15	3.16	3.16	
Totale	2.82	2.85	2.81	61

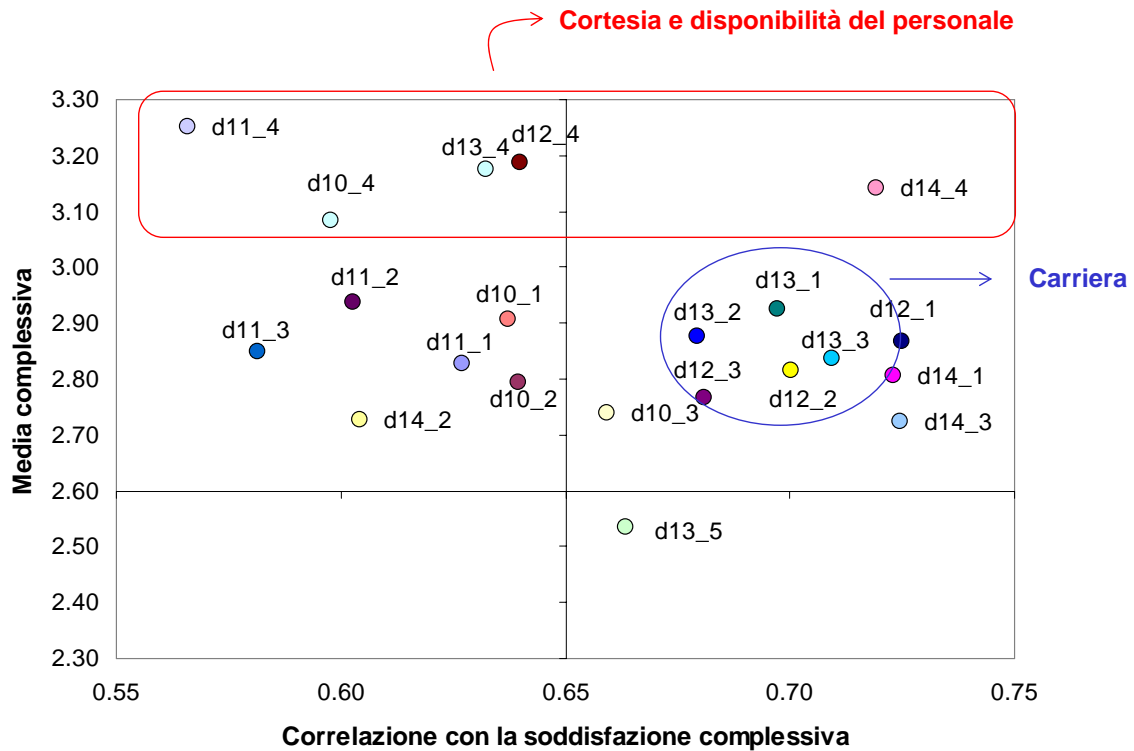
## In sintesi ...

Media e correlazione con la soddisfazione complessiva di:

1. Supporto attività docenti (servizi forniti da amministrazione centrale)
2. Concorsi
3. Carriera e retribuzioni

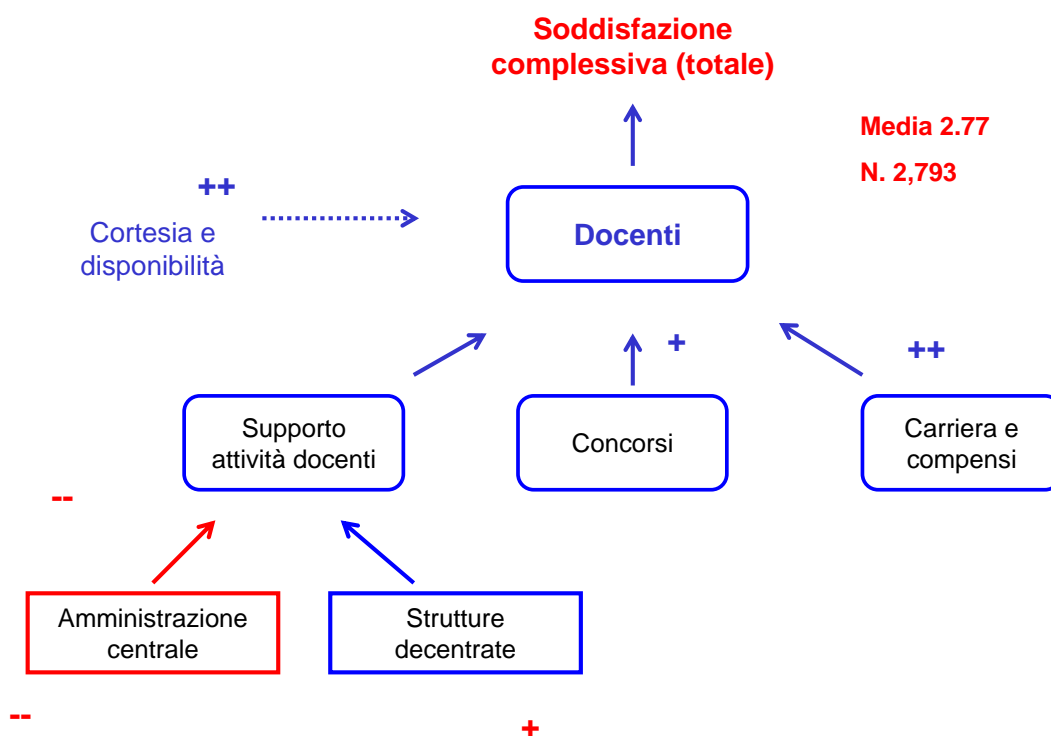


# In sintesi (parametri)...



Si considerano solo alcune domande (D10-D14) a titolo di esempio

# In sintesi ...





## Indice

- Area contabilità e personale
- Il personale tecnico amministrativo
- Il personale docente
- Rettori e prorettori
- Direttori amministrativi

## Campione

Ateneo	N.	%
CA FOSCARI	4	11%
FERRARA	2	6%
GENOVA	2	6%
INSUBRIA	1	3%
IUAV	5	14%
MEDITERRANEA	1	3%
MESSINA	8	23%
PAVIA	5	14%
POLIMI	2	6%
SAPIENZA	3	9%
TRENTO	1	3%
VERONA	1	3%
Totale	35	100%

- Come giudica il suo livello di soddisfazione complessiva in relazione alle attuali caratteristiche del processo di budgeting e redazione del bilancio di previsione?

Media complessiva: 2.56

Soddisfazione complessiva	N.	%
Insufficiente	5	14%
Sufficiente	10	28%
Buono	17	47%
Ottimo	4	11%
Totale	36	100%

67

Domanda	Media	Var
<b>Caratteristiche del processo di budgeting e redazione del bilancio di previsione</b>	3.20	0.93
<i>Competenza personale</i>	2.77	1.01
<i>Capacità personale coinvolto</i>	2.69	0.85
<i>Tempestività dell'informazione</i>	2.53	1.06
<i>Frequenza dell'informazione</i>	2.26	0.75
<i>Reportistica ad hoc</i>	2.70	0.69
<b>Contributo del processo di budgeting e redazione del bilancio di previsione</b>	2.70	0.72
<i>Programmazione obiettivi</i>	3.00	0.86
<i>Diffusione obiettivi</i>	2.71	1.03
<i>Definizione responsabilità</i>	2.39	0.93
<b>Soddisfazione complessiva</b>	2.56	0.88

68

## Personale

- D6. Come giudica il suo livello di soddisfazione complessiva in relazione alle attività di supporto alla gestione del personale?

Media complessiva: 2.76

D6	N.	%
Insufficiente	3	9%
Sufficiente	8	24%
Buono	17	50%
Ottimo	6	18%
Totale	34	100%

69

## Personale

	N.	Media	Var.
<b>Pianificazione del personale</b>	36	2.65	0.48
<i>Affidabilità e completezza delle informazioni</i>	34	2.68	0.65
<i>Livello di disaggregazione delle informazioni</i>	36	2.67	0.74
<i>Tempestività della reportistica</i>	35	2.60	0.84
<i>Frequenza della reportistica</i>	35	2.49	0.61
<i>Possibilità di ricevere reportistica ad hoc</i>	32	2.50	0.97
<i>Competenze del personale coinvolto</i>	36	2.97	0.83
<b>Gestione delle relazioni sindacali</b>	28	2.71	0.86
<i>Predisposizione documenti</i>	28	2.68	0.82
<i>Preparazione incontri di contrattazione</i>	25	2.80	
<b>Soddisfazione complessiva</b>	36	2.76	.85

70

- Area contabilità e personale
- Il personale tecnico amministrativo
- Il personale docente
- Rettori e prorettori
- **Direttori amministrativi**

## Efficacia percepita: i direttori amministrativi

- Hanno risposto al questionario i direttori amministrativi di 10 atenei:
  - IUAV
  - Università di Trento
  - Università Mediterranea di Reggio Calabria
  - Università di Palermo
  - Università dell'Insubria
  - Politecnico di Milano
  - Università di Pavia
  - Università di Genova
  - Università di Roma la Sapienza
  - Università di Ferrara
- I dati sono presentati in forma aggregata per mantenere l'anonimato delle risposte

# Contabilità

<b>Domanda</b>	<b>N.</b>	<b>Media</b>
D1. Come giudica il contributo del processo di budgeting e redazione del bilancio di previsione in relazione ai seguenti aspetti?	10	3.01
D2. Come giudica le caratteristiche del processo di budgeting e redazione del bilancio di previsione, in relazione ai seguenti parametri?	8	3.11
D3. Se presente, come giudica il contributo del sistema di contabilità analitica in relazione ai seguenti aspetti?	10	3.00
D4. Se presente, come giudica le caratteristiche del sistema di contabilità analitica in relazione ai seguenti parametri?	9	3.40
D5. Come giudica la struttura responsabile della gestione delle risorse finanziarie in relazione ai seguenti parametri?	8	3.27
<b>D6. Come giudica il suo livello di soddisfazione complessiva in relazione alle attuali caratteristiche degli strumenti di programmazione e controllo?</b>	10	<b>3.10</b>

Soddisfazione complessiva rettori e prorettori (area contabilità): 2.56

73

# Personale

<b>Domanda</b>	<b>N.</b>	<b>Media</b>
D7. Come giudica il supporto fornito dal personale amministrativo per l'attività di pianificazione del personale, in relazione ai seguenti parametri?	10	2.94
D8. Come giudica il supporto del personale amministrativo per la gestione delle relazioni sindacali, con riferimento ai seguenti parametri?	8	3.05
D9. Come giudica il supporto fornito dal personale amministrativo per le attività di selezione delle risorse umane, in relazione ai seguenti parametri?	7	3.20
D10. Come giudica la struttura responsabile della gestione delle risorse umane in relazione ai seguenti parametri?	7	3.08
<b>D11. Come giudica il suo livello di soddisfazione complessiva in relazione alle attività di supporto alla gestione del personale?</b>	10	<b>3.00</b>

Soddisfazione complessiva rettori e prorettori (area personale): 2.76

74

# Good Practice 2009

## Analisi di efficacia Personale TA: "clima"

Milano, 16 dicembre 2009

75

## Il questionario: "clima"

- Come valuta il "clima" nel suo ateneo, in relazione ai seguenti parametri?
  - Ambiente di lavoro
    - Adeguatezza degli spazi (ampiezza, luminosità, rumorosità)
    - Adeguatezza degli strumenti di supporto (PC, postazione)
  - Soddisfazione personale
    - Autorealizzazione
    - Grado di autonomia
    - Esistenza di obiettivi chiari
    - Esistenza di obiettivi stimolanti
  - Soddisfazione estrinseca
    - Stipendi
    - Servizi accessori offerti dall'Ateneo (ad es. erogazione buoni pasto, abbonamenti agevolati, attività culturali)
    - Opportunità di avanzamento carriera e sviluppo professionale
    - Riconoscimento del proprio ruolo all'interno della struttura di appartenenza/Ateneo
  - Relazioni interpersonali
    - Relazione con i colleghi
    - Relazioni con i superiori
    - Relazioni con il personale docente
  - Rapporti con l'istituzione
    - Comunicazione e circolazione delle informazioni
    - Sviluppo senso di appartenenza
    - Disponibilità a riconoscere meriti individuali
    - Tempi e qualità dei processi decisionali degli organi accademici

76

## Il questionario: “clima”

- Alla luce delle valutazioni espresse in precedenza, qual è il suo grado di soddisfazione complessiva in relazione al clima all'interno del suo ateneo?
- Scala
  - Si chiede di assegnare un punteggio da 1 a 4, al fine di valutare il vostro grado di soddisfazione in relazione al clima aziendale (scala: 1=insufficiente; 2=sufficiente; 3=buono; 4=ottimo)

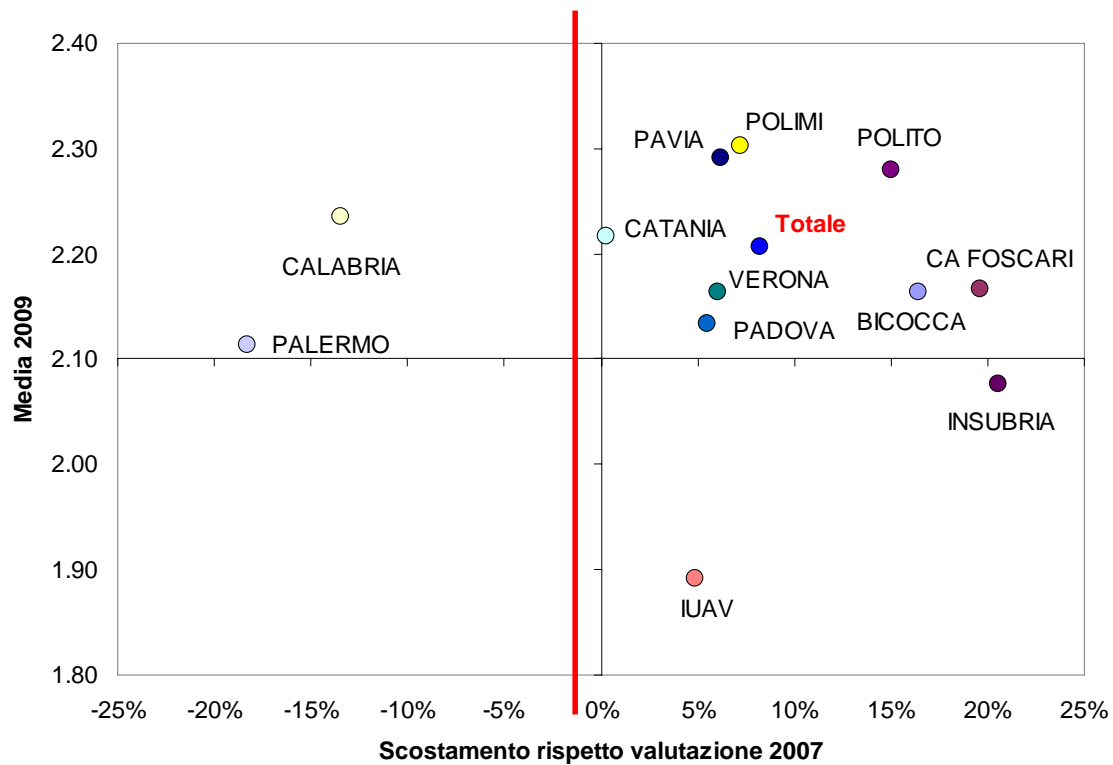
77

## Soddisfazione complessiva: “clima”

Ateneo	N.	Soddisfazione complessiva
BICOCCA	183	2.16
CA FOSCARI	120	2.17
CALABRIA	17	2.24
CATANIA	83	2.22
FERRARA*		
GENOVA	342	2.25
INSUBRIA	208	2.08
IUAV	138	1.89
MEDITERRANEA	118	2.42
MESSINA	35	1.94
PADOVA	651	2.13
PALERMO	202	2.11
PAVIA	288	2.29
POLIMI	268	2.30
POLITO	111	2.28
SAPIENZA	461	2.23
TRENTO	308	2.44
VERONA	189	2.16
Totale	3722	2.21

78

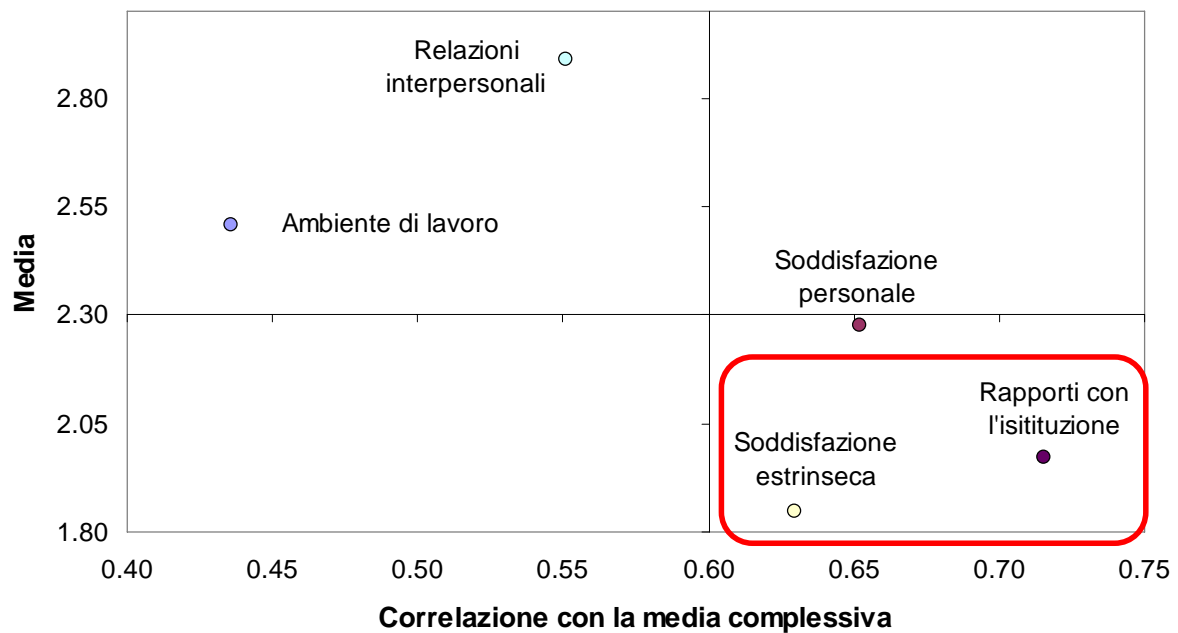
## Soddisfazione complessiva: "clima"



## Risultati: "clima"

Ateneo	Ambiente di lavoro	Soddisfazione personale	Soddisfazione estrinseca	Relazioni interpersonali	Rapporti con l'istituzione
BICOCCA	2.58	2.14	1.78	2.72	1.82
CA FOSCARI	2.49	2.32	1.84	2.97	1.93
CALABRIA	2.38	2.21	1.70	2.67	2.28
CATANIA	2.71	2.20	1.84	2.81	2.18
FERRARA*	2.49	2.52	1.92	2.45	2.42
GENOVA	2.52	2.22	1.79	2.99	1.97
INSUBRIA	2.30	2.10	1.62	2.84	1.76
IUAV	2.24	2.10	1.92	2.71	1.71
MEDITERRANEA	2.65	2.42	2.04	3.08	2.30
MESSINA	1.90	1.87	1.44	2.68	1.79
PADOVA	2.36	2.31	1.83	2.89	1.90
PALERMO	2.36	2.27	1.83	2.94	1.97
PAVIA	2.67	2.40	1.90	2.97	2.05
POLIMI	2.79	2.45	1.89	2.94	2.06
POLITO	2.75	2.21	1.95	2.90	2.00
SAPIENZA	2.38	2.24	1.81	2.86	2.00
TRENTO	2.81	2.42	2.05	2.91	2.13
VERONA	2.56	2.29	1.91	2.77	1.93
Totale	2.51	2.28	1.85	2.89	1.97





## Il questionario: “il suo ateneo è ...”

- Nelle seguenti domande, si chiede di indicare il vostro livello di accordo / disaccordo con le seguenti affermazioni
- Scala:
  - 1 completo disaccordo
  - 2 abbastanza in disaccordo
  - 3 abbastanza d'accordo
  - 4 completamente d'accordo

## Il questionario: “il suo ateneo è ...”

Il suo ateneo è:

- Un posto di lavoro come un altro
- Un'istituzione prestigiosa
- Un'opportunità di crescita professionale
- Un posto di lavoro fisso
- Un posto che le permette di sviluppare delle idee
- Una soluzione temporanea

83

## Il questionario: “il suo ateneo è ...”

Ateneo	Un posto di lavoro come un altro	Un'istituzione prestigiosa	Un'opportunità di crescita professionale	Un posto di lavoro fisso	Un posto che le permette di sviluppare delle idee	Una soluzione temporanea
BICOCCA	2.29	2.52	2.11	3.12	2.19	1.65
CA FOSCARI	2.12	2.86	2.25	2.98	2.42	1.51
CALABRIA	1.88	2.65	2.35	3.00	2.35	1.76
CATANIA	2.32	3.07	2.41	2.90	2.28	1.77
FERRARA	2.29	2.67	1.92	2.89	2.08	1.57
GENOVA	2.20	2.73	2.26	3.26	2.27	1.39
INSUBRIA	2.27	2.29	2.05	3.23	2.17	1.59
IUAV	2.02	2.54	2.23	3.09	2.40	1.47
MEDITERRANEA	2.12	3.03	2.67	2.58	2.60	1.41
MESSINA	2.57	2.66	1.97	2.86	1.86	1.56
PADOVA	2.03	3.13	2.65	3.01	2.62	1.40
PALERMO	2.21	2.88	2.52	2.77	2.39	1.55
PAVIA	2.08	3.04	2.39	3.20	2.40	1.42
POLIMI	2.00	3.16	2.39	2.92	2.53	1.49
POLITO	2.18	3.27	2.36	3.29	2.36	1.39
SAPIENZA	2.07	3.06	2.41	3.05	2.37	1.45
TRENTO	2.02	3.05	2.52	3.02	2.59	1.60
VERONA	2.34	2.63	2.32	3.21	2.29	1.63
Totale	2.13	2.91	2.39	3.05	2.41	1.49

# Good Practice 2009

## Analisi di efficacia Allegati

Milano, 16 dicembre 2009

1

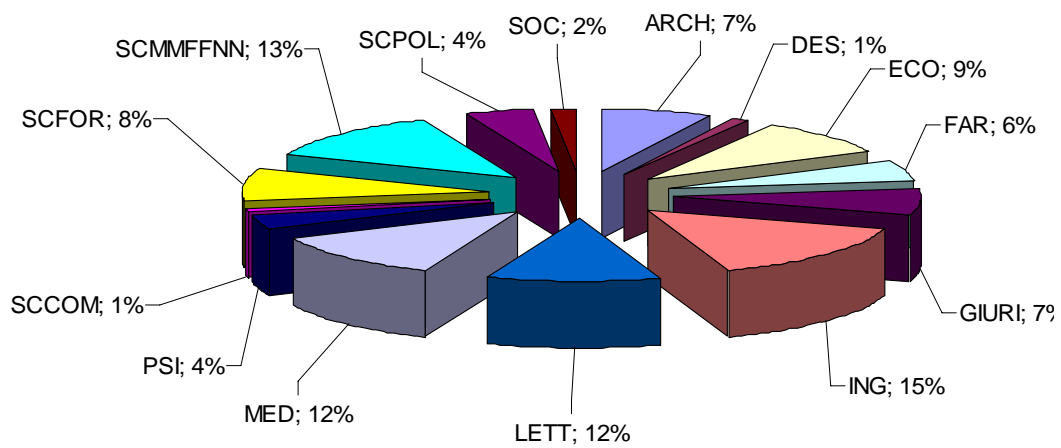
## Introduzione

- In questa presentazione vengono riportate alcune elaborazioni sull'indagine di efficacia percepita non incluse nelle presentazioni
- Si tratta di analisi di dettaglio realizzate nell'ambito delle seguenti rilevazioni: segreterie studenti, contabilità e personale, approvvigionamenti

Area	Elementi presi in considerazione
Segreterie studenti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facoltà e gruppi di facoltà</li></ul>
Contabilità e personale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parametri di valutazione per ogni domanda (ateneo per ateneo)</li><li>• Ruolo dei rispondenti (per le domande su formazione, valutazione e incentivi) (ateneo per ateneo)</li></ul>
Approvvigionamenti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Parametri di valutazione per ogni domanda (ateneo per ateneo)</li></ul>

- Le segreterie studenti
- Contabilità e personale
  - Personale tecnico amministrativo
  - Personale docente
- Approvvigionamenti

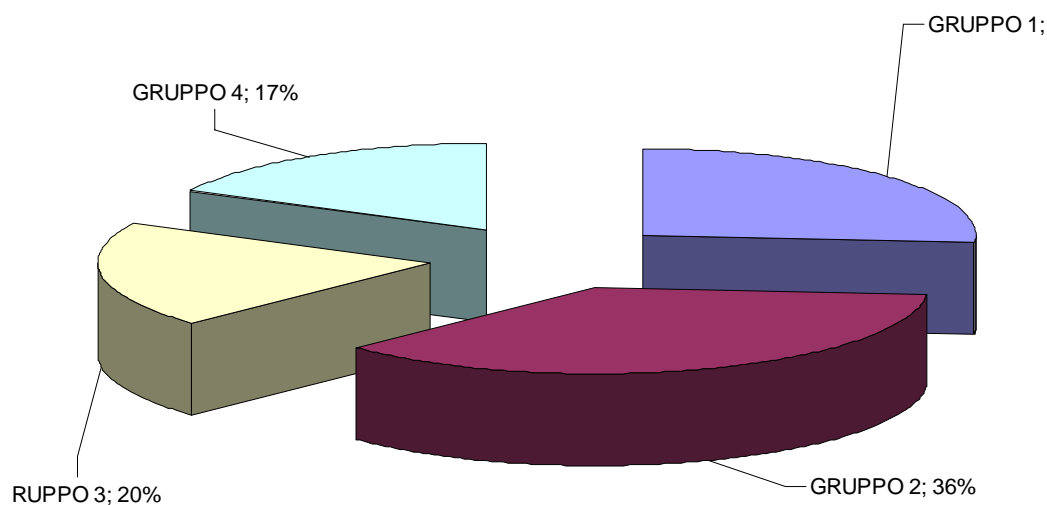
## Il campione per facoltà



## Campione: Atenei e facoltà

Ateneo	FACOLTA													
	ARCH	DES	ECO	FAR	GIURI	ING	LETT	MED	PSI	SCCOM	SCFOR	SCMFFNN	SC POL	SOC
BICOCCA			300		123			167	261		314	525	101	200
BOLOGNA	42		24	77		154		80	60		131	14	104	
CAFOSCARI			86				258					37		
CALABRIA			93	190	89	189	199			17	101	119	95	
CATANIA	42		98	69	147	69	88	127			109	135	117	
FERRARA	99		168	135	232	148	376	230				140		
GENOVA	116		73	139	45	108	98	308			175	157	14	
INSUBRIA			217		144	104		376		26		345		
IUAV	277	51												
MEDITERRANEA	237				61	168						83		
MESSINA			156	85	39	167	86	301			296	242	95	
PADOVA			67	80	32	255	213	192	184	9	97	135	138	5
PALERMO	84	46	107	189	122	168	241	292	36	63	228	78	83	18
PAVIA			46	164	60	230	111	35	46	20		20	97	
POLIMI	385	149				529								
POLITO	137					377								
SAPIENZA	16	5		8	30	54	72	41	94	2		38	62	4
TRENTO			107		121	291	393		102			143		98
VERONA			303		103		194	246	6		220	399		

## Il campione per gruppi di facoltà



## Soddisfazione complessiva per facoltà

FACOLTÀ	N	MEDIA	VARIANZA
ARCH	1416	2,82	0,57
DES	248	2,81	0,45
ECO	1803	2,62	0,67
FAR	1034	2,66	0,67
GIURI	1327	2,84	0,60
ING	2959	2,76	0,59
LETT	2247	2,55	0,78
MED	2236	2,56	0,78
PSI	760	2,73	0,63
SCCOM	134	2,17	0,74
SCFOR	1629	2,53	0,69
SCMMFFNN	2531	2,66	0,66
SCPOL	877	2,57	0,68
SOC	320	2,65	0,47
Totale	19523	2,66	0,68

D13. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

**Scala :**

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Sì

**Attenzione!**

Giurisprudenza e scienze della comunicazione appartengono allo stesso gruppo

7

## Soddisfazione complessiva per gruppi di facoltà

GRUPPO	N	MEDIA	VARIANZA
GRUPPO 1	5221	2,67	0,66
GRUPPO 2	7154	2,74	0,61
GRUPPO 3	3876	2,54	0,74
GRUPPO 4	3270	2,59	0,74

D13. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

**Scala :**

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Sì

Analisi eccessivamente aggregata (vedi nota slide precedente)

Gruppo 1: sociale; Gruppo 2: scientifico;  
Gruppo 3: umanistico; Gruppo 4: sanitario

8

## Frequenza per facoltà

Facoltà	N	Media
ARCH	1429	3.14
DES	251	3.12
ECO	1843	2.94
FAR	1133	2.88
GIURI	1328	3.07
ING	2978	3.00
LETT	2318	2.99
MED	2378	2.74
PSI	785	2.96
SCCOM	136	3.28
SCFOR	1666	2.93
SCMMFFNN	2602	2.90
SCPOL	887	3.04
SOC	325	2.95
Totale	20059	2.95

Gruppo 1: sociale; Gruppo 2: scientifico;  
Gruppo 3: umanistico; Gruppo 4: sanitario

Gruppo	N	Media
GRUPPO 1	5304	3.00
GRUPPO 2	7260	2.99
GRUPPO 3	3984	2.96
GRUPPO 4	3511	2.78
Total	20059	2.95

9  
9

## Personale, sportello, spazi per facoltà

FACOLTA	D1	D2	D3	D4	D5
ARCH	2,98	3,04	2,23	2,45	2,46
DES	3,02	3,01	2,18	2,45	2,58
ECO	2,75	2,80	2,17	2,30	2,07
FAR	2,81	2,84	2,36	2,39	2,13
GIURI	3,02	3,04	2,46	2,51	2,18
ING	2,92	2,95	2,11	2,29	2,17
LETT	2,75	2,83	2,19	2,14	1,92
MED	2,74	2,82	2,13	2,31	2,02
PSI	2,87	2,87	2,26	2,25	2,15
SCCOM	2,42	2,41	2,39	1,93	1,95
SCFOR	2,71	2,68	2,24	2,15	2,05
SCMMFFNN	2,82	2,85	2,16	2,40	2,05
SCPOL	2,83	2,84	2,22	2,25	1,97
SOC	2,73	2,68	2,00	2,25	2,03
Total	2,83	2,86	2,20	2,31	2,10

D1 – Affidabilità del personale  
D2 – Cortesia del personale  
D3 – Adeguatezza orari di apertura  
D4 – Durata di attesa allo sportello  
D5 – Adeguatezza degli spazi

### Scala D1, D2, D5:

1 = Decisamente NO  
2 = Più NO che sì  
3 = Più SI che no  
4 = Decisamente SI

### Scala D4:

1 = Eccessiva  
2 = Lunga  
3 = Accettabile  
4 = Minima

10

## Qualità delle informazioni per facoltà

FACOLTA	D6	D7	D11
ARCH	2,88	2,80	2,92
DES	2,83	2,88	2,97
ECO	2,94	2,85	2,85
FAR	2,86	2,81	2,88
GIURI	3,05	2,98	3,00
ING	3,07	2,94	2,96
LETT	2,75	2,71	2,82
MED	2,88	2,73	2,82
PSI	3,01	2,87	2,94
SCCOM	2,69	2,77	2,75
SCFOR	2,74	2,72	2,75
SCMMFFNN	2,96	2,84	2,90
SCPOL	2,92	2,77	2,88
SOC	2,76	2,82	2,85
Totale	2,91	2,82	2,88

D6 – Ritornare a causa di informazioni errate  
D7 – Coerenza informazioni con altre fonti informative

D11 – Coerenza informazioni con informazioni rilasciate precedentemente

### Scala D6:

- 1 = Spesso
- 2 = Ogni tanto
- 3 = Raramente
- 4 = Mai

### Scala D7, D11:

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Si

11

## Modulistica, tempi e strumenti alternativi per facoltà

FACOLTA	D8	D9	D10	D12
ARCH	2,89	2,80	2,59	2,83
DES	2,85	2,83	2,71	2,89
ECO	2,89	2,81	2,42	2,89
FAR	2,84	2,77	2,49	2,64
GIURI	3,03	2,91	2,59	2,83
ING	2,89	2,84	2,56	2,85
LETT	2,82	2,75	2,37	2,62
MED	2,84	2,72	2,43	2,72
PSI	2,90	2,83	2,43	3,02
SCCOM	2,77	2,74	2,12	2,62
SCFOR	2,84	2,74	2,30	2,81
SCMMFFNN	2,89	2,82	2,51	2,78
SCPOL	2,89	2,82	2,43	2,61
SOC	2,89	2,82	2,35	3,04
Totale	2,88	2,80	2,47	2,78

D8 – Comprensibilità modulistica

D9 – Reperibilità modulistica

D10– Tempi svolgimento pratiche

D12— Adeguatezza di strumenti alternativi alla segreteria

### Scala D10:

- 1 = Eccessivi
- 2 = Lunghi
- 3 = Accettabili
- 4 = Minimi

### Scala D8, D9, D12:

- 1 = Decisamente NO
- 2 = Più NO che sì
- 3 = Più SI che no
- 4 = Decisamente Si

12



- Le segreterie studenti
- Contabilità e personale
  - Personale tecnico amministrativo
  - Personale docente
- Approvvigionamenti

## Il questionario

- D6. Come giudica il supporto del personale amministrativo per l'attività di approvazione e rimborso missioni, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D6\_1)
  - Tempo di completamento della procedura (D6\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D6\_3)
  - Cortesia e disponibilità (D6\_4)
  - Semplicità della procedura (D6\_5)
- D7. A chi si rivolge prevalentemente per l'attività di approvazione e rimborso missioni?
- D8. Come giudica il supporto del personale amministrativo per l'attività di assistenza fiscale, in relazione ai seguenti parametri?
  - Completezza delle informazioni fornite (D8\_1)
  - Tempo di completamento della procedura (D8\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D8\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D8\_4)

## Il questionario

- D9. Come giudica il supporto del personale amministrativo per le procedure concorsuali, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D9\_1)
  - Tempestività delle informazioni (D9\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D9\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D9\_4)
- D10. Come giudica il supporto del personale amministrativo per le attività di gestione giuridica della carriera (congedi, aspettative, gestione del contratto, passaggi part-time...), in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D10\_1)
  - Tempestività delle informazioni (D10\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D10\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D10\_4)
- D11. Nel caso in cui si siano avviati passaggi di carriera nell'Ateneo, come giudica il supporto del personale amministrativo per le attività di gestione dei passaggi di carriera (mobilità orizzontale e verticale), in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D11\_1)
  - Tempestività delle informazioni (D11\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D11\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D11\_4)

15

## Il questionario

- D12. Come giudica il supporto del personale amministrativo per le attività di gestione delle presenze (timbrature, richieste recuperi, ferie) in relazione ai seguenti parametri?
  - Tempestività delle informazioni (D12\_1)
  - Accessibilità dell'informazione e della documentazione (modulistica) (es. self service via web) (D12\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D12\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D12\_4)
  - Semplicità della procedura (D12\_5)
- D13. Come giudica il supporto del personale amministrativo per le attività relative alle procedure di fine rapporto, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D13\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D13\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D13\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D13\_4)
- D14. Come giudica il supporto del personale amministrativo in relazione alla richiesta di informazioni sulla retribuzione economica, considerando i seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D14\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D14\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D14\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D14\_4)

16

## Il questionario

- D15. Come giudica la proposta di interventi di formazione da parte della sua amministrazione, in relazione ai seguenti parametri?
  - Coerenza con le attività da lei svolte attualmente (D15\_1)
  - Coerenza con i potenziali sviluppi del suo profilo professionale (D15\_2)
  - Adeguatezza delle metodologie didattiche (D15\_3)
  - Qualità degli interventi (docenti, contenuti) (D15\_4)
  - Ampiezza dell'offerta formativa (D15\_5)
  - Valorizzazione della formazione all'interno dell'ateneo (D15\_6)
- D16. Come giudica la gestione delle procedure di valutazione del personale tecnico-amministrativo, in relazione ai seguenti parametri?
  - Chiarezza e trasparenza (D16\_1)
  - Coerenza dei parametri di valutazione rispetto agli obiettivi assegnati (D16\_2)
  - Raggiungibilità degli obiettivi (D16\_3)
  - Tempi per la ricezione dei feed-back (D16\_4)
  - Qualità dei feed-back ricevuti (D16\_5)
  - Approccio dei responsabili alla valutazione (D15\_6)
- D17. Come giudica la gestione del sistema incentivante per il personale tecnico-amministrativo, in relazione ai seguenti parametri?
  - Chiarezza e trasparenza (D17\_1)
  - Tempi di erogazione degli incentivi (D17\_3)
  - Adeguatezza degli incentivi (D17\_4)

17

## Missioni

Ateneo	D6_1	D6_2	D6_3	D6_4	D6_5	D6
BICOCCA	2.43	2.38	2.23	2.69	1.97	2.35
CA FOSCARI	2.73	2.52	2.67	3.22	2.41	2.72
CALABRIA	2.64	2.79	2.67	3.00	2.73	2.73
CATANIA	2.61	2.43	2.56	2.96	2.62	2.66
FERRARA	2.60	2.32	2.56	2.93	2.28	2.55
GENOVA	2.87	2.79	2.78	3.13	2.55	2.83
INSUBRIA	2.83	2.43	2.68	3.12	2.25	2.67
IUAV	2.78	2.78	2.58	2.94	2.49	2.72
MEDITERRANEA	2.85	2.68	2.65	3.09	2.65	2.80
MESSINA	1.94	2.03	1.88	2.53	1.88	2.08
PADOVA	2.70	2.57	2.69	2.94	2.45	2.67
PALERMO	2.73	2.69	2.68	2.99	2.50	2.72
PAVIA	2.89	2.60	2.81	3.15	2.61	2.81
POLIMI	2.64	2.55	2.59	2.99	2.37	2.63
POLITO	2.53	2.49	2.27	2.69	2.42	2.49
SAPIENZA	2.66	2.56	2.62	2.87	2.32	2.63
TRENTO	2.90	2.58	2.84	3.18	2.43	2.79
VERONA	2.74	2.66	2.67	2.94	2.44	2.68
Totale	2.72	2.56	2.64	2.99	2.41	2.67

## Assistenza fiscale

Ateneo	D8_1	D8_2	D8_3	D8_4	D8
BICOCCA	2.58	2.70	2.52	2.89	2.67
CA FOSCARI	3.02	3.24	2.95	3.51	3.20
CALABRIA	2.70	2.70	2.64	3.00	2.80
CATANIA	2.68	2.71	2.69	2.87	2.74
FERRARA	2.57	2.52	2.60	2.91	2.64
GENOVA	2.66	2.62	2.64	3.01	2.73
INSUBRIA	2.63	2.66	2.60	2.91	2.69
IUAV	2.64	2.65	2.70	2.97	2.73
MEDITERRANEA	2.56	2.57	2.49	2.78	2.61
MESSINA	2.40	2.28	2.20	2.52	2.35
PADOVA	2.66	2.69	2.73	2.92	2.75
PALERMO	2.86	2.73	2.73	2.89	2.80
PAVIA	2.71	2.59	2.63	2.98	2.73
POLIMI	3.10	3.14	3.02	3.36	3.16
POLITO	2.69	2.66	2.60	2.83	2.70
SAPIENZA	2.64	2.64	2.59	2.82	2.70
TRENTO	2.73	2.78	2.72	2.86	2.79
VERONA	2.48	2.46	2.44	2.64	2.51
Totale	2.69	2.69	2.66	2.93	2.75

## Procedure concorsuali

Ateneo	D9_1	D9_2	D9_3	D9_4	D9
BICOCCA	2.53	2.34	2.36	2.66	2.48
CA FOSCARI	2.73	2.60	2.61	2.92	2.72
CALABRIA	2.21	2.20	2.19	2.50	2.26
CATANIA	2.58	2.66	2.60	2.96	2.70
FERRARA	2.61	2.58	2.50	2.84	2.64
GENOVA	2.66	2.52	2.51	2.99	2.67
INSUBRIA	2.64	2.57	2.55	3.02	2.71
IUAV	2.35	2.35	2.33	2.71	2.43
MEDITERRANEA	2.55	2.52	2.45	2.71	2.57
MESSINA	1.89	1.94	1.80	2.29	1.98
PADOVA	2.48	2.36	2.43	2.66	2.48
PALERMO	2.46	2.36	2.27	2.68	2.45
PAVIA	2.71	2.69	2.64	2.98	2.76
POLIMI	2.65	2.56	2.57	2.86	2.67
POLITO	2.71	2.56	2.57	2.82	2.67
SAPIENZA	2.42	2.32	2.39	2.69	2.46
TRENTO	2.88	2.93	2.93	3.20	2.98
VERONA	2.73	2.65	2.61	2.98	2.75
Totale	2.58	2.51	2.50	2.83	2.61

## Gestione giuridica della carriera

Ateneo	D10_1	D10_2	D10_3	D10_4	D10
BICOCCA	2.44	2.35	2.39	2.62	2.44
CA FOSCARI	2.96	2.78	2.96	3.35	3.02
CALABRIA	3.08	2.92	3.17	3.38	3.17
CATANIA	2.50	2.58	2.49	2.85	2.62
FERRARA	2.48	2.35	2.44	2.65	2.48
GENOVA	2.74	2.67	2.61	3.07	2.78
INSUBRIA	2.69	2.63	2.61	3.09	2.76
IUAV	2.50	2.45	2.40	2.68	2.50
MEDITERRANEA	2.56	2.40	2.48	2.75	2.55
MESSINA	2.28	2.21	2.13	2.59	2.33
PADOVA	2.56	2.46	2.54	2.70	2.57
PALERMO	2.58	2.45	2.47	2.72	2.55
PAVIA	2.90	2.86	2.81	3.12	2.92
POLIMI	2.50	2.44	2.42	2.85	2.58
POLITO	2.55	2.57	2.55	2.77	2.61
SAPIENZA	2.49	2.45	2.48	2.84	2.57
TRENTO	2.91	2.87	2.93	3.28	2.99
VERONA	2.63	2.56	2.53	2.91	2.67
Totale	2.62	2.55	2.57	2.88	2.66

## Gestione dei passaggi di carriera

Ateneo	D11_1	D11_2	D11_3	D11_4	D11
BICOCCA	2.13	2.08	2.10	2.47	2.21
CA FOSCARI	2.63	2.68	2.73	3.16	2.81
CALABRIA	2.31	2.42	2.46	3.00	2.54
CATANIA	2.39	2.37	2.37	2.74	2.47
FERRARA	2.49	2.49	2.44	2.86	2.57
GENOVA	2.54	2.47	2.45	2.87	2.59
INSUBRIA	2.40	2.31	2.37	2.81	2.48
IUAV	2.33	2.28	2.27	2.68	2.39
MEDITERRANEA	2.55	2.47	2.45	2.70	2.54
MESSINA	1.97	2.00	1.83	2.30	2.03
PADOVA	2.24	2.18	2.25	2.55	2.31
PALERMO	2.38	2.33	2.36	2.66	2.45
PAVIA	2.57	2.54	2.63	3.01	2.70
POLIMI	2.46	2.40	2.40	2.80	2.52
POLITO	2.48	2.42	2.39	2.69	2.50
SAPIENZA	2.22	2.18	2.19	2.54	2.28
TRENTO	2.62	2.50	2.64	3.01	2.71
VERONA	2.50	2.47	2.48	2.87	2.59
Totale	2.40	2.36	2.38	2.75	2.48

## Gestione presenze

Ateneo	D12_1	D12_2	D12_3	D12_4	D12_5	D12
BICOCCA	2.08	2.20	2.03	2.08	2.03	2.08
CA FOSCARI	3.05	3.30	3.17	3.61	3.10	3.24
CALABRIA	3.42	3.28	3.42	3.63	3.16	3.37
CATANIA	2.79	2.89	2.63	2.85	2.89	2.81
FERRARA	2.08	2.50	2.36	2.54	2.09	2.32
GENOVA	2.75	2.99	2.86	3.20	2.58	2.88
INSUBRIA	2.98	3.15	3.01	3.43	2.61	3.03
IUAV	2.51	2.91	2.64	2.91	2.52	2.69
MEDITERRANEA	2.45	2.68	2.47	2.65	2.36	2.52
MESSINA	2.35	1.94	2.09	2.71	2.20	2.26
PADOVA	2.66	2.79	2.75	2.90	2.74	2.77
PALERMO	2.80	2.83	2.88	3.04	2.75	2.86
PAVIA	2.95	3.05	3.00	3.18	2.87	3.01
POLIMI	2.37	3.01	2.39	2.80	2.64	2.64
POLITO	2.74	3.12	2.71	2.98	2.87	2.89
SAPIENZA	2.65	2.87	2.74	3.02	2.70	2.80
TRENTO	2.78	2.98	3.03	3.24	2.46	2.89
VERONA	2.34	2.75	2.60	2.81	2.69	2.65
Totale	2.61	2.85	2.71	2.96	2.60	2.75

## Trattamento fine rapporto

Ateneo	D13_1	D13_2	D13_3	D13_4	D13
BICOCCA	2.33	2.30	2.33	2.55	2.42
CA FOSCARI	2.81	2.88	2.93	3.20	2.97
CALABRIA	3.13	2.88	3.13	3.13	3.06
CATANIA	2.35	2.28	2.45	2.53	2.47
FERRARA	2.48	2.36	2.43	2.71	2.50
GENOVA	2.64	2.61	2.57	3.02	2.73
INSUBRIA	2.43	2.42	2.39	2.76	2.55
IUAV	2.72	2.66	2.80	3.02	2.79
MEDITERRANEA	2.33	2.34	2.28	2.61	2.39
MESSINA	2.38	2.25	2.14	3.11	2.60
PADOVA	2.66	2.58	2.63	2.81	2.68
PALERMO	2.57	2.63	2.61	2.93	2.73
PAVIA	2.83	2.80	2.75	3.06	2.87
POLIMI	2.66	2.66	2.61	2.88	2.70
POLITO	2.56	2.41	2.48	2.81	2.56
SAPIENZA	2.37	2.34	2.43	2.64	2.47
TRENTO	3.08	3.00	3.08	3.36	3.13
VERONA	2.63	2.54	2.66	2.78	2.67
Totale	2.59	2.54	2.58	2.85	2.66

## Informazioni su retribuzione

Ateneo	D14_1	D14_2	D14_3	D14_4	D14
BICOCCA	2.41	2.41	2.36	2.62	2.45
CA FOSCARI	2.67	2.63	2.69	3.12	2.79
CALABRIA	2.72	2.72	2.82	2.94	2.80
CATANIA	2.74	2.73	2.65	2.96	2.78
FERRARA	2.61	2.59	2.64	2.90	2.68
GENOVA	2.54	2.52	2.58	2.91	2.64
INSUBRIA	2.61	2.63	2.58	2.89	2.68
IUAV	2.63	2.54	2.53	2.80	2.62
MEDITERRANEA	2.67	2.61	2.53	2.93	2.69
MESSINA	2.52	2.55	2.55	2.84	2.59
PADOVA	2.45	2.42	2.50	2.70	2.51
PALERMO	2.58	2.52	2.46	2.76	2.57
PAVIA	2.74	2.76	2.75	3.06	2.83
POLIMI	2.74	2.74	2.79	3.12	2.85
POLITO	2.54	2.61	2.60	2.77	2.64
SAPIENZA	2.55	2.49	2.50	2.77	2.59
TRENTO	3.08	3.08	3.07	3.33	3.14
VERONA	2.37	2.31	2.33	2.59	2.40
Totale	2.61	2.58	2.60	2.88	2.67

## Formazione

Ateneo	D15_1	D15_2	D15_3	D15_4	D15_5	D15_6	D15
BICOCCA	1.87	1.77	1.99	2.06	1.65	1.50	1.80
CA FOSCARI	2.04	1.93	2.30	2.56	1.80	1.71	2.04
CALABRIA	1.83	1.94	2.22	2.39	1.82	1.83	2.02
CATANIA	2.14	2.03	2.20	2.51	1.90	1.97	2.11
FERRARA	2.04	1.94	2.02	2.23	1.80	1.73	1.93
GENOVA	1.83	1.83	2.07	2.44	1.74	1.78	1.95
INSUBRIA	1.71	1.58	1.81	2.03	1.43	1.39	1.63
IUAV	2.06	1.93	2.07	2.29	1.72	1.70	1.94
MEDITERRANEA	2.44	2.41	2.53	2.75	2.25	2.45	2.48
MESSINA	1.63	1.46	1.67	1.89	1.50	1.36	1.58
PADOVA	2.27	2.12	2.38	2.64	2.10	2.04	2.24
PALERMO	2.14	2.07	2.09	2.34	1.89	1.89	2.07
PAVIA	2.62	2.47	2.70	2.85	2.65	2.47	2.62
POLIMI	2.50	2.38	2.56	2.67	2.08	2.08	2.34
POLITO	2.16	2.06	2.41	2.67	1.95	2.00	2.18
SAPIENZA	2.17	2.05	2.30	2.50	2.06	1.90	2.16
TRENTO	2.60	2.41	2.72	2.85	2.37	2.26	2.52
VERONA	2.16	2.04	2.15	2.39	1.89	1.74	2.05
Totale	2.19	2.08	2.29	2.51	2.00	1.93	2.15

# Formazione e ruolo

Ateneo	D15	B		C		D		EP		Dirigente	
		Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.
BICOCCA	1.80	2.83	1	1.79	75	1.74	77	2.15	11	1.67	2
CA FOSCARI	2.04	2.04	9	1.94	51	2.00	37	2.36	14	2.84	3
CALABRIA	2.02			1.91	13	2.17	4			2.83	1
CATANIA	2.11	2.44	3	1.99	45	2.22	26	2.22	3	2.42	2
FERRARA	1.93	1.84	23	1.83	199	2.00	88	2.57	17	2.67	2
GENOVA	1.95	2.22	9	1.93	196	1.88	110	2.11	24	2.85	4
INSUBRIA	1.63	1.69	20	1.57	100	1.75	56	1.33	7	2.17	1
IUAV	1.94			1.83	49	1.98	57	2.00	19	4.00	1
MEDITERRANEA	2.48	2.09	2	2.49	58	2.48	46	2.46	14		
MESSINA	1.58	1.13	3	1.47	6	1.73	19	1.49	7		
PADOVA	2.24	2.36	28	2.28	252	2.20	292	2.26	49	2.39	3
PALERMO	2.07	2.06	16	2.02	69	2.11	96	2.14	14	2.33	3
PAVIA	2.62	2.90	19	2.60	124	2.60	111	2.57	26	2.63	2
POLIMI	2.34	2.48	5	2.21	94	2.28	109	2.70	41	3.72	3
POLITO	2.18	1.84	2	2.12	38	2.17	65	2.87	4	3.09	2
SAPIENZA	2.16	2.11	15	2.18	131	2.13	224	2.21	52	2.19	7
TRENTO	2.52	2.50	3	2.47	92	2.48	167	2.79	33	3.50	2
VERONA	2.05	2.48	21	1.94	77	2.12	73	1.71	10	1.00	1
Totale	2.15	2.20	179	2.08	1669	2.17	1657	2.33	345	2.63	39

# Valutazione

Ateneo	16_1	16_2	16_3	16_4	16_5	16_6	D16
BICOCCA	1.68	1.72	1.91	1.73	1.68	1.75	1.74
CA FOSCARI	1.98	1.92	2.22	1.76	1.99	2.07	1.99
CALABRIA	1.85	2.00	1.92	1.77	1.69	2.00	1.85
CATANIA	2.07	1.88	2.03	1.94	1.97	2.00	1.98
FERRARA	1.98	1.96	1.99	2.02	1.98	2.16	2.00
GENOVA	1.81	1.79	1.84	1.79	1.83	1.88	1.82
INSUBRIA	1.75	1.76	1.81	1.69	1.76	1.86	1.79
IUAV	1.47	1.47	1.60	1.56	1.54	1.54	1.55
MEDITERRANEA	2.27	2.17	2.31	2.17	2.20	2.28	2.23
MESSINA	1.61	1.59	1.72	1.63	1.63	1.60	1.64
PADOVA	1.77	1.81	1.98	1.82	1.84	1.95	1.86
PALERMO	2.16	2.10	2.13	2.00	1.97	2.12	2.09
PAVIA	1.93	1.87	1.94	1.97	1.95	1.90	1.92
POLIMI	1.96	2.03	2.13	1.94	1.97	2.06	2.01
POLITO	1.86	1.80	1.84	1.71	1.76	1.74	1.79
SAPIENZA	1.80	1.79	1.90	1.80	1.83	1.89	1.84
TRENTO	1.98	2.10	2.30	2.09	2.15	2.24	2.14
VERONA	1.98	2.00	2.09	2.00	1.97	2.05	2.03
Totale	1.88	1.88	1.99	1.88	1.90	1.97	1.92



## Valutazione e ruolo

Ateneo	D16	B		C		D		EP		Dirigente	
		Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.
BICOCCA	1.74	3.00	1	1.63	76	1.76	87	2.15	13	2.34	2
CA FOSCARI	1.99	1.78	9	1.99	51	2.06	37	1.88	14	2.37	3
CALABRIA	1.85			1.92	11	1.90	2			1.00	1
CATANIA	1.98	2.17	3	1.82	44	2.15	21	2.75	3	1.67	2
FERRARA	2.00	1.71	24	2.00	206	2.04	92	2.30	16	2.34	2
GENOVA	1.82	2.15	9	1.82	178	1.70	96	2.06	22	3.11	3
INSUBRIA	1.79	1.94	17	1.73	85	1.91	46	1.60	7	1.00	1
IUAV	1.55			1.43	49	1.63	56	1.63	20		0
MEDITERRANEA	2.23	2.09	2	2.39	57	2.17	46	1.80	14		
MESSINA	1.64	2.22	3	1.67	5	1.60	18	1.48	7		
PADOVA	1.86	2.24	26	1.84	249	1.87	293	1.67	49	2.11	3
PALERMO	2.09	2.57	16	1.90	65	2.11	91	2.23	12	2.67	3
PAVIA	1.92	2.33	19	1.89	105	1.87	95	1.93	25	2.67	2
POLIMI	2.01	1.65	5	1.80	90	2.00	111	2.47	41	3.25	2
POLITO	1.79	1.00	1	1.79	31	1.72	57	2.53	4	2.62	2
SAPIENZA	1.84	2.03	12	1.77	110	1.79	195	2.18	51	1.25	4
TRENTO	2.14	2.25	2	2.08	62	2.09	146	2.45	30	3.50	2
VERONA	2.03	2.48	18	1.89	62	2.08	67	1.92	10	1.00	1
Totale	1.92	2.13	167	1.86	1536	1.91	1556	2.06	338	2.29	33

## Incentivi

Ateneo	D17_1	D17_2	D17_3	D17
BICOCCA	1.48	1.74	1.39	1.54
CA FOSCARI	1.57	1.53	1.32	1.47
CALABRIA	1.71	1.93	1.63	1.71
CATANIA	1.61	1.75	1.51	1.63
FERRARA	1.58	1.82	1.49	1.61
GENOVA	1.62	1.71	1.48	1.61
INSUBRIA	1.32	1.26	1.24	1.27
IUAV	1.44	1.82	1.32	1.52
MEDITERRANEA	2.04	2.23	1.88	2.05
MESSINA	1.27	1.19	1.03	1.16
PADOVA	1.50	1.69	1.39	1.53
PALERMO	1.76	1.77	1.59	1.70
PAVIA	1.70	1.88	1.51	1.69
POLIMI	1.69	1.98	1.66	1.77
POLITO	1.52	1.80	1.58	1.64
SAPIENZA	1.63	1.79	1.50	1.63
TRENTO	1.79	2.00	1.65	1.80
VERONA	1.76	1.80	1.53	1.70
Totale	1.61	1.78	1.49	1.62

# Incentivi e ruolo

Ateneo	D17	B		C		D		EP		Dirigente	
		Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.	Media	N.
BICOCCA	1.54	2.00	1	1.53	75	1.52	84	1.69	13	1.67	2
CA FOSCARI	1.47	1.55	9	1.35	51	1.55	37	1.55	14	1.78	3
CALABRIA	1.71			1.67	12	2.00	4			1.00	1
CATANIA	1.63	2.00	3	1.54	44	1.69	26	2.11	3	1.17	2
FERRARA	1.61	1.44	22	1.60	184	1.59	84	1.98	17	1.84	2
GENOVA	1.61	1.81	9	1.61	185	1.51	106	1.74	22	2.75	4
INSUBRIA	1.27	1.40	20	1.21	98	1.35	54	1.19	7	1.00	1
IUAV	1.52			1.46	50	1.55	54	1.61	18	1.67	1
MEDITERRANEA	2.05	3.00	2	2.12	55	2.01	44	1.76	14		
MESSINA	1.16	1.50	2	1.08	4	1.17	20	1.10	7		
PADOVA	1.53	1.93	27	1.56	249	1.50	297	1.30	47	1.67	3
PALERMO	1.70	1.88	14	1.69	66	1.66	89	1.85	13	2.67	2
PAVIA	1.69	1.93	18	1.72	109	1.66	104	1.59	25	2.00	1
POLIMI	1.77	1.67	6	1.60	86	1.77	114	2.10	41	2.78	3
POLITO	1.64	1.50	2	1.71	33	1.54	63	2.42	4	2.50	2
SAPIENZA	1.63	1.64	12	1.52	119	1.65	210	1.79	48	1.48	7
TRENTO	1.80	1.50	2	1.78	72	1.71	154	2.31	30	2.67	2
VERONA	1.70	1.95	19	1.52	61	1.77	71	1.93	10	1.00	1
Totale	1.62	1.74	168	1.58	1553	1.61	1615	1.76	333	1.94	37

## Indice

- Le segreterie studenti
- Contabilità e personale
  - Personale tecnico amministrativo
  - Personale docente
- Approvvigionamenti

## Il questionario

- D6. Come valuta il supporto del personale amministrativo per l'attività di autorizzazione e rimborso missioni, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D6\_1)
  - Tempo di completamento della procedura (D6\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D6\_3)
  - Cortesia e disponibilità (D6\_4)
- D7. A chi si rivolge prevalentemente per l'attività di autorizzazione e rimborso missioni?
- D8. Come giudica il supporto del personale amministrativo per l'erogazione di compensi su progetti e consulenze (non finanziati dall'UE), in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D8\_1)
  - Tempestività delle risposte (D8\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D8\_3)
  - Cortesia e disponibilità (D8\_4)
- D9. A chi si rivolge prevalentemente per l'erogazione di compensi su progetti e consulenze non finanziati dall'UE?

33

## Il questionario

- D10. Nel caso abbia partecipato ad un concorso gestito dall'amministrazione centrale negli ultimi due anni, come valuta il supporto fornito dal personale amministrativo alle procedure concorsuali in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D10\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D10\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D10\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D10\_4)
- D11. Nel caso sia stato componente di commissione per un concorso gestito dall'amministrazione centrale negli ultimi due anni, come valuta il supporto fornito dal personale amministrativo alle procedure concorsuali in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D11\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D11\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D11\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D11\_4)

34

## Il questionario

- D12. Come giudica il supporto del personale amministrativo per quanto riguarda le attività di gestione giuridica della carriera (congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito, conferme prolungamento attività, fuori ruolo), in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D12\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D12\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D12\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D12\_4)
- D13. Come giudica il supporto del personale amministrativo per quanto riguarda le attività di gestione immissione in ruolo e passaggio carriera, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D13\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D13\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D13\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D13\_4)
  - Semplicità della procedura (D13\_5)
- D14. Come giudica il supporto del personale amministrativo per quanto riguarda la richiesta di informazioni sulla retribuzione economica, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D14\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D14\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D14\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D14\_4)

35

## Il questionario

- D15. Come giudica il supporto del personale amministrativo per quanto riguarda le attività di gestione delle procedure di autorizzazione ad attività esterne e gestione anagrafe delle prestazioni rese da dipendenti pubblici, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D15\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D15\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D15\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D15\_4)
  - Chiarezza della procedura amministrativa (D15\_5)
- D16. A chi si rivolge prevalentemente per le procedure di autorizzazione ad attività esterne e gestione anagrafe delle prestazioni rese da dipendenti pubblici?
- D17. Come giudica il supporto del personale amministrativo per quanto riguarda le attività di gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici, in relazione ai seguenti parametri?
  - Affidabilità e completezza delle informazioni fornite (D17\_1)
  - Tempestività delle informazioni fornite (D17\_2)
  - Competenza del personale e capacità di trovare soluzioni a situazioni non routinarie (D17\_3)
  - Cortesia e disponibilità del personale (D17\_4)
- D18. A chi si rivolge prevalentemente per la gestione di affidamenti/supplenze incarichi didattici?

36

## Missioni e progetti/consulenze

Ateneo	D6_1	D6_2	D6_3	D6_4	D6	D8_1	D8_2	D8_3	D8_4	D8
BICOCCA	2.92	2.55	2.57	3.15	2.80	2.75	2.61	2.61	3.10	2.77
CA FOSCARI	3.09	2.67	2.67	3.31	2.89	2.86	2.67	2.74	3.40	2.92
CALABRIA	3.33	3.33	3.33	3.67	3.42	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
CATANIA	2.85	2.56	2.59	3.21	2.78	2.27	2.23	2.18	2.94	2.40
FERRARA	2.79	2.41	2.52	3.08	2.69	2.61	2.58	2.41	3.12	2.69
GENOVA	3.02	2.82	2.78	3.18	2.94	2.60	2.63	2.55	3.16	2.74
INSUBRIA	3.11	2.74	2.86	3.48	3.06	2.94	2.93	2.95	3.51	3.06
IUAV	2.60	2.36	2.49	2.99	2.60	2.63	2.60	2.62	3.11	2.75
MEDITERRANEA	3.03	2.88	2.97	3.29	3.05	2.60	2.56	2.59	2.96	2.68
MESSINA	3.01	2.71	2.82	3.30	3.00	2.19	2.27	2.21	3.05	2.43
PALERMO	2.81	2.53	2.42	3.08	2.72	2.27	2.33	2.15	2.83	2.39
PAVIA	3.14	2.91	2.87	3.32	3.05	2.79	2.77	2.64	3.15	2.85
POLIMI	3.04	2.57	2.89	3.32	2.95	2.89	2.85	2.84	3.18	2.94
POLITO	3.07	2.73	2.79	3.30	2.99	2.78	2.65	2.58	3.19	2.80
SAPIENZA	2.78	2.53	2.54	2.98	2.71	2.43	2.44	2.35	2.88	2.52
TRENTO	3.41	3.04	3.20	3.64	3.31	3.30	3.27	3.31	3.60	3.36
VERONA	3.11	2.72	2.90	3.40	3.02	2.82	2.75	2.79	3.30	2.88
Totale	2.96	2.65	2.70	3.22	2.88	2.64	2.62	2.55	3.11	2.73

## Missioni: AC vs. altro

D6	Altro		Amministrazione centrale		Delta AC vs altro
	N.	Media	N.	Media	
Ateneo					
BICOCCA	130	2.77	5	2.88	4%
CA FOSCARI	77	2.96	1	ns	ns
CALABRIA	3	2.00			ns
CATANIA	126	2.42	6	2.25	-7%
FERRARA	254	2.66	14	2.42	-9%
GENOVA	162	2.72	6	2.38	-13%
INSUBRIA	164	3.12	3	ns	ns
IUAV	44	2.60	38	2.87	10%
MEDITERRANEA	92	2.71	2	ns	ns
MESSINA	65	2.51	2	ns	ns
PALERMO	276	2.42	7	1.92	-21%
PAVIA	221	2.85	5	2.33	-18%
POLIMI	151	2.93	2	ns	ns
POLITO	82	2.80			-100%
SAPIENZA	309	2.55	4	2.83	11%
TRENTO	106	3.38	2	ns	ns
VERONA	152	2.90	3	ns	ns
TOTALE	2414	2.89	100	2.58	-11%

## Consulenze: AC vs. altro

D8	Altro		Amministrazione centrale		Delta AC vs altro
	N.	Media	N.	Media	
Ateneo					
BICOCCA	72	2.66	18	3.00	13%
CA FOSCARI	32	2.95	13	2.48	-16%
CALABRIA	2	ns			ns
CATANIA	73	2.46	12	2.06	-16%
FERRARA	132	2.68	40	2.61	-2%
GENOVA	113	2.72	15	2.82	4%
INSUBRIA	97	3.11	10	2.98	-4%
IUAV	23	2.63	36	2.83	7%
MEDITERRANEA	58	2.82	12	2.17	-23%
MESSINA	25	2.48	14	2.45	-1%
PALERMO	135	2.44	35	2.24	-8%
PAVIA	114	2.81	27	2.96	5%
POLIMI	123	2.94	6	2.46	-16%
POLITO	56	2.83	4	2.19	-23%
SAPIENZA	218	2.54	13	2.31	-9%
TRENTO	64	3.35	12	3.46	3%
VERONA	77	2.83	19	3.03	7%
TOTALE	1414	2.74	286	2.66	-3%

## Concorso

Ateneo	D10_1	D10_2	D10_3	D10_4	D10	D11_1	D11_2	D11_3	D11_4	D11
BICOCCA	2.67	2.74	2.64	3.02	2.75	2.78	2.64	2.64	2.98	2.75
CA FOSCARI	3.04	2.92	2.64	3.38	2.97	2.88	2.83	2.58	3.38	2.92
CALABRIA	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
CATANIA	2.81	2.67	2.60	3.09	2.79	3.08	3.12	3.08	3.40	3.17
FERRARA	2.68	2.68	2.56	2.94	2.71	2.98	2.95	2.92	3.26	3.01
GENOVA	2.79	2.69	2.52	3.02	2.74	2.98	2.93	2.77	3.15	2.95
INSUBRIA	3.02	3.00	2.92	3.31	3.04	3.08	3.05	3.05	3.36	3.12
IUAV	2.78	2.71	2.90	3.12	2.86	2.81	2.77	2.84	3.38	2.95
MEDITERRANEA	2.78	2.73	2.71	2.97	2.78	2.81	2.75	2.72	3.03	2.80
MESSINA	2.61	2.41	2.33	2.76	2.59	2.61	2.36	2.25	3.09	2.60
PALERMO	2.56	2.54	2.45	2.78	2.58	2.67	2.67	2.60	3.07	2.74
PAVIA	2.97	3.02	2.97	3.19	3.04	2.99	3.01	2.90	3.33	3.05
POLIMI	2.78	2.80	2.85	3.04	2.86	2.98	2.98	2.93	3.27	3.05
POLITO	3.25	3.22	3.03	3.44	3.22	3.34	3.25	3.13	3.34	3.27
SAPIENZA	2.55	2.55	2.52	2.90	2.62	2.78	2.77	2.75	3.16	2.85
TRENTO	3.48	3.46	3.48	3.68	3.53	3.42	3.39	3.47	3.68	3.48
VERONA	3.30	3.26	3.24	3.47	3.31	3.14	3.14	3.13	3.49	3.21
Totale	2.83	2.80	2.74	3.08	2.85	2.94	2.91	2.85	3.25	2.98

## Gestione carriera e passaggi di carriera

Ateneo	D12_1	D12_2	D12_3	D12_4	D12	D13_1	D13_2	D13_3	D13_4	D13_5	D13
BICOCCA	2.77	2.76	2.56	3.03	2.70	2.80	2.81	2.67	2.98	2.41	2.69
CA FOSCARI	3.02	2.94	2.69	3.42	2.71	2.91	2.79	2.73	3.21	2.46	2.76
CALABRIA	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
CATANIA	2.87	2.87	2.79	3.31	2.91	3.08	2.99	2.99	3.30	2.80	3.05
FERRARA	2.84	2.76	2.76	3.26	2.91	3.01	2.91	2.89	3.23	2.64	2.88
GENOVA	2.85	2.79	2.67	3.14	2.65	2.77	2.68	2.68	3.06	2.26	2.62
INSUBRIA	2.99	3.07	2.94	3.42	3.05	3.07	3.11	2.99	3.37	2.78	3.04
IUAV	2.62	2.66	2.69	3.06	2.74	2.68	2.68	2.69	3.05	2.44	2.68
MEDITERRANEA	2.62	2.42	2.55	2.97	2.53	2.64	2.44	2.46	2.92	2.35	2.53
MESSINA	2.47	2.27	2.38	2.90	2.44	2.67	2.62	2.59	2.95	2.43	2.74
PALERMO	2.81	2.75	2.70	3.11	2.73	2.92	2.81	2.82	3.19	2.40	2.81
PAVIA	3.04	3.05	2.90	3.30	2.95	2.96	2.98	2.85	3.16	2.55	2.86
POLIMI	3.21	3.11	3.16	3.36	3.02	3.16	3.17	3.18	3.36	2.64	3.09
POLITO	3.04	2.87	2.83	3.22	2.84	3.09	2.96	3.04	3.20	2.46	2.95
SAPIENZA	2.60	2.51	2.51	2.88	2.54	2.61	2.57	2.50	2.91	2.22	2.56
TRENTO	3.38	3.37	3.38	3.60	3.33	3.36	3.33	3.33	3.57	3.06	3.36
VERONA	3.10	3.12	3.11	3.43	3.15	3.19	3.19	3.18	3.39	2.93	3.16
Totale	2.87	2.82	2.77	3.19	2.82	2.93	2.88	2.84	3.18	2.54	2.85

41

## Informazioni su retribuzione

Ateneo	D14_1	D14_2	D14_3	D14_4	D14
BICOCCA	2.79	2.89	2.66	3.04	2.76
CA FOSCARI	2.79	2.81	2.60	3.27	2.56
CALABRIA	ns	ns	ns	ns	ns
CATANIA	2.78	2.75	2.69	3.14	2.96
FERRARA	2.83	2.69	2.72	3.17	2.88
GENOVA	2.75	2.72	2.65	3.11	2.46
INSUBRIA	2.91	3.02	2.85	3.33	2.95
IUAV	2.70	2.53	2.63	3.12	2.59
MEDITERRANEA	2.80	2.79	2.67	3.09	2.82
MESSINA	2.42	2.07	2.41	2.85	2.35
PALERMO	2.57	2.38	2.49	3.02	2.61
PAVIA	3.03	2.71	2.88	3.24	2.86
POLIMI	3.13	3.01	3.09	3.34	3.19
POLITO	2.83	2.69	2.77	3.02	2.72
SAPIENZA	2.43	2.50	2.43	2.82	2.51
TRENTO	3.50	3.22	3.37	3.63	3.45
VERONA	3.08	3.04	3.08	3.39	3.16
Totale	2.81	2.73	2.73	3.14	2.81

42

# Autorizzazione attività esterne e supplenze

Ateneo	D15_1	D15_2	D15_3	D15_4	D15_5	D15	D17_1	D17_2	D17_3	D17_4	D17
BICOCCA	2.78	2.76	2.69	3.13	2.53	2.67	2.57	2.45	2.51	2.96	2.62
CA FOSCARI	2.74	2.83	2.76	3.22	2.72	2.50	2.98	2.93	2.81	3.32	3.00
CALABRIA	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
CATANIA	2.77	2.76	2.73	3.08	2.63	2.87	2.83	2.78	2.74	3.25	2.88
FERRARA	2.75	2.82	2.71	3.08	2.47	2.81	2.83	2.87	2.84	3.23	2.94
GENOVA	2.67	2.74	2.56	3.02	2.29	2.51	2.84	2.78	2.81	3.16	2.89
INSUBRIA	2.95	2.98	2.84	3.36	2.78	2.97	3.07	3.02	3.02	3.38	3.12
IUAV	2.55	2.68	2.64	2.89	2.39	2.52	2.62	2.52	2.64	3.00	2.70
MEDITERRANEA	2.68	2.65	2.62	2.85	2.60	2.60	2.85	2.88	2.88	3.15	2.94
MESSINA	2.07	2.49	2.15	2.65	2.04	2.19	2.49	2.50	2.38	3.00	2.63
PALERMO	2.44	2.55	2.39	2.86	2.18	2.47	2.76	2.74	2.75	3.16	2.88
PAVIA	2.68	3.02	2.65	3.09	2.44	2.74	2.90	2.86	2.85	3.25	2.98
POLIMI	2.96	3.16	2.96	3.11	2.81	3.00	3.08	3.04	3.07	3.32	3.13
POLITO	2.76	2.73	2.59	3.14	2.64	2.54	2.82	2.75	2.86	3.30	2.92
SAPIENZA	2.48	2.40	2.39	2.84	2.26	2.44	2.52	2.46	2.54	2.93	2.60
TRENTO	3.29	3.52	3.20	3.57	3.16	3.36	3.13	3.14	3.17	3.46	3.22
VERONA	2.95	3.11	2.88	3.27	2.74	2.99	3.12	3.10	3.01	3.32	3.14
Totale	2.72	2.80	2.66	3.06	2.51	2.71	2.82	2.79	2.80	3.18	2.90

## Autorizzazioni: AC vs. altro

D15	Altro		Amministrazione centrale		Delta AC vs altro
	N.	Media	N.	Media	
Ateneo	N.	Media	N.	Media	
BICOCCA	29	2.94	41	2.70	-8%
CA FOSCARI	21	3.00	23	2.90	-3%
CALABRIA	1	ns			ns
CATANIA	55	2.77	33	2.78	0%
FERRARA	88	2.79	79	2.70	-3%
GENOVA	42	2.63	65	2.71	3%
INSUBRIA	73	2.94	42	2.88	-2%
IUAV	22	2.57	31	2.68	4%
MEDITERRANEA	56	2.73	8	2.23	-18%
MESSINA	30	2.36	11	2.38	1%
PALERMO	95	2.60	70	2.30	-12%
PAVIA	68	3.02	51	2.55	-16%
POLIMI	46	3.05	62	2.97	-3%
POLITO	25	2.71	28	2.88	6%
SAPIENZA	175	2.55	22	2.29	-10%
TRENTO	32	3.45	32	3.26	-6%
VERONA	65	3.00	29	3.19	7%
TOTALE	923	2.78	627	2.73	-2%



## Incarichi: AC vs. altro

D17	Altro		Amministrazione Centrale		Delta AC vs altro
	N.	Media	N.	Media	
Ateneo	N.	Media	N.	Media	
BICOCCA	77	2.83	38	2.25	-21%
CA FOSCARI	53	3.11	2	ns	ns
CALABRIA	1	3.00			ns
CATANIA	97	2.87	17	2.84	-1%
FERRARA	160	2.99	33	2.69	-10%
GENOVA	135	2.90	11	2.84	-2%
INSUBRIA	143	3.12	6	3.25	4%
IUAV	38	2.67	27	2.78	4%
MEDITERRANEA	88	2.94	1	ns	ns
MESSINA	39	2.66	14	2.38	-10%
PALERMO	224	2.85	9	2.97	4%
PAVIA	136	3.04	21	2.69	-11%
POLIMI	134	3.16	5	2.55	-19%
POLITO	60	3.03	11	2.45	-19%
SAPIENZA	260	2.63	6	2.06	-22%
TRENTO	76	3.22	1	ns	ns
VERONA	98	3.11	12	3.29	6%
TOTALE	1819	2.93	214	2.64	-10% 45

## Indice

- Le segreterie studenti
- Contabilità e personale
  - Personale tecnico amministrativo
  - Personale docente
- Approvvigionamenti

# Il questionario

- D1. Come giudica la procedura di richiesta di materiale elettronico (PC, scanner, stampanti), in relazione ai seguenti parametri?
  - Tempi di approvvigionamento (D1\_1)
  - Conformità rispetto alle richieste (D1\_2)
  - Servizi di assistenza e collaudo (D1\_3)
- D2. A chi si rivolge prevalentemente per la richiesta di materiale elettronico (PC, scanner, stampanti)?
- D3. Come giudica le seguenti caratteristiche del personale interno preposto alle attività di supporto agli approvvigionamenti?
  - Competenza (D3\_1)
  - Disponibilità (D3\_2)
  - Flessibilità (D3\_3)
  - Tempestività (D3\_4)
- D4. Qual è il suo livello di soddisfazione in relazione ai seguenti servizi?
  - Pulizia (D4\_1)
  - Portierato (D4\_2)
  - Servizi di rete e fonia (D4\_3)
  - Riscaldamento (D4\_4)
  - Raffrescamento (D4\_5)
- D5. Alla luce delle valutazioni espresse in precedenza, qual è il suo livello di soddisfazione complessiva per le attività di supporto amministrativo nell'area approvvigionamenti?

47

## Richiesta materiale elettronico

Ateneo	D1_1	D1_2	D1_3	Media 3 parametri
BICOCCA	2.57	2.79	2.59	2.65
CA FOSCARI	2.48	2.79	2.71	2.63
CALABRIA	2.37	2.63	2.37	2.46
CATANIA	2.51	2.82	2.60	2.63
FERRARA	2.29	2.65	2.34	2.40
GENOVA	2.42	2.76	2.51	2.57
INSUBRIA	2.66	3.02	2.84	2.83
IUAV	1.75	2.02	1.85	1.85
MEDITERRANEA	2.43	2.82	2.51	2.57
MESSINA	2.12	2.49	2.15	2.27
PADOVA	2.49	2.75	2.70	2.65
PALERMO	2.29	2.67	2.32	2.42
PAVIA	2.75	2.96	2.59	2.76
POLIMI	2.62	2.99	2.79	2.79
POLITO	2.53	3.03	2.67	2.73
SAPIENZA	2.32	2.64	2.33	2.43
TRENTO	2.68	2.96	2.92	2.84
VERONA	2.72	2.98	2.74	2.83
Totale	2.46	2.78	2.55	2.59

## Personale

Ateneo	D3_1	D3_2	D3_3	D3_4	D3
BICOCCA	2.52	2.77	2.46	2.74	2.62
CA FOSCARI	2.67	3.03	2.65	2.85	2.80
CALABRIA	2.53	2.50	2.55	2.70	2.56
CATANIA	2.58	2.90	2.62	2.68	2.69
FERRARA	2.58	2.83	2.46	2.67	2.64
GENOVA	2.61	2.85	2.61	2.78	2.71
INSUBRIA	2.72	3.03	2.71	2.98	2.86
IUAV	1.98	2.29	2.00	2.41	2.17
MEDITERRANEA	2.61	2.87	2.66	2.73	2.72
MESSINA	2.17	2.49	2.20	2.41	2.33
PADOVA	2.88	2.95	2.64		2.83
PALERMO	2.38	2.79	2.45	2.53	2.54
PAVIA	2.73	2.97	2.71	2.83	2.80
POLIMI	2.56	2.86	2.53	2.88	2.71
POLITO	2.53	2.85	2.56	2.85	2.70
SAPIENZA	2.39	2.65	2.37	2.51	2.48
TRENTO	2.81	3.15	2.79	3.13	2.97
VERONA	2.61	2.96	2.59	2.97	2.78
Totale	2.58	2.85	2.54	2.75	2.68

## Livello di Servizio

Ateneo	D4_1	D4_2	D4_3	D4_4	D4_5	D5
BICOCCA	2.14	2.85	3.05	2.19	2.01	2.45
CA FOSCARI	2.29	2.85	3.05	2.26	2.27	2.54
CALABRIA	2.18	2.72	2.73	2.38	2.23	2.34
CATANIA	2.38	2.27	2.62	2.57	2.46	2.43
FERRARA	2.05	2.45	2.56	2.62	2.22	2.37
GENOVA	2.09	2.59	2.89	2.27	2.23	2.42
INSUBRIA	2.06	2.63	2.77	2.15	1.80	2.28
IUAV	2.29	2.87	2.41	2.39	2.18	2.43
MEDITERRANEA	2.28	1.88	2.63	2.03	1.91	2.13
MESSINA	1.68	1.79	2.35	2.21	2.19	2.05
PADOVA	2.08	2.37	2.87	2.54	2.40	2.46
PALERMO	1.89	2.20	2.56	2.51	2.55	2.32
PAVIA	2.21	2.41	2.64	2.46	2.27	2.38
POLIMI	2.34	2.90	2.96	2.45	2.38	2.60
POLITO	2.54	2.69	2.93	2.81	2.48	2.70
SAPIENZA	1.97	2.25	2.58	2.35	2.19	2.26
TRENTO	2.18	3.06	3.04	2.67	2.52	2.69
VERONA	2.28	2.67	2.84	2.74	2.49	2.62
Totale	2.13	2.53	2.75	2.44	2.28	2.43

# Good Practice 2009

## Integrazioni efficienza efficacia

Milano, 16 dicembre 2009

1

## Introduzione

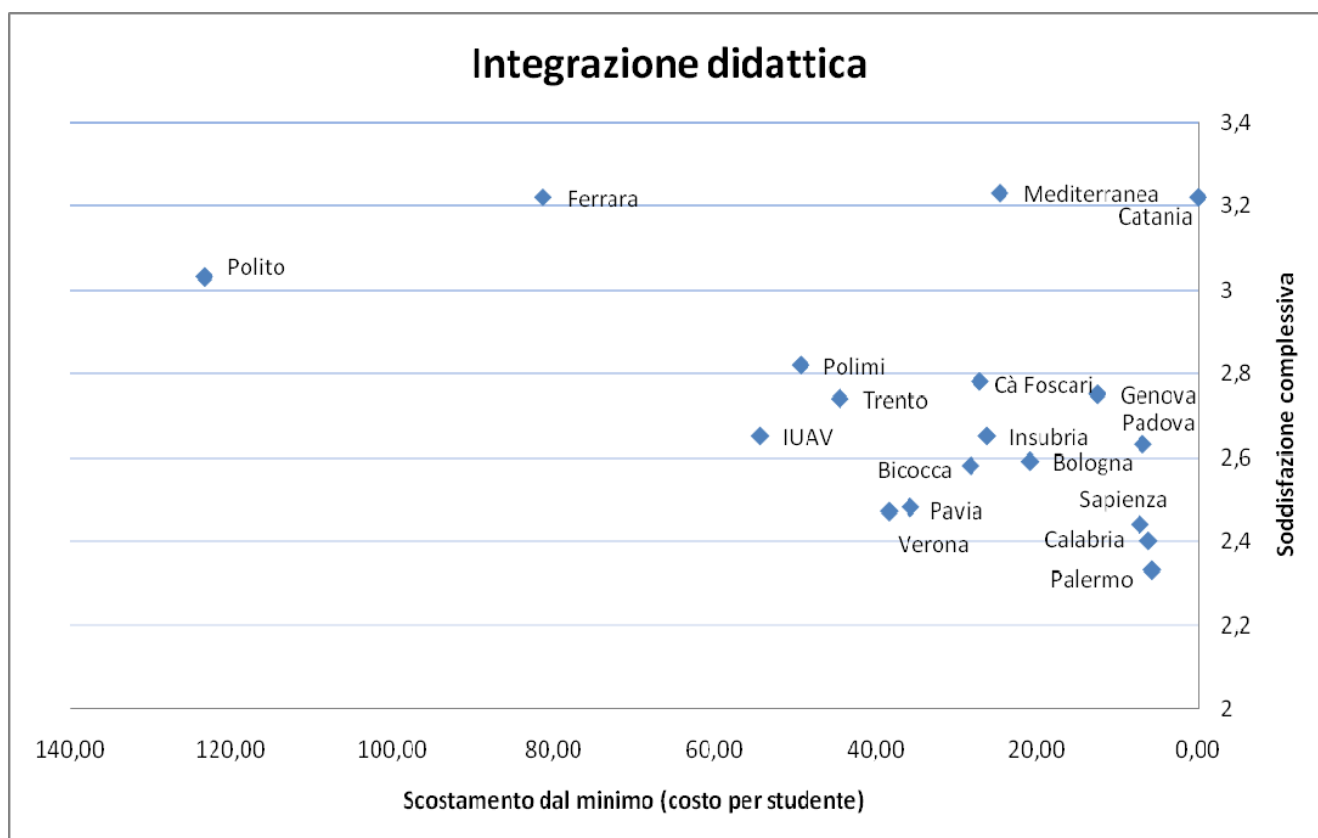
- Benchmark efficienza:
  - Servizi agli studenti: costo minimo ( $R^2$  0,29)
- Benchmark efficacia
  - Soddisfazione complessiva

2

## Servizi di supporto alla didattica (1/2)

	Costo per studente	Scostamento dal minimo	Soddisfazione complessiva
Bicocca	69,29	28,24	2.58
Bologna	61,95	20,89	2.59
Ca' Foscari	68,15	27,09	2.78
Calabria	47,23	6,18	2.4
Catania	41,06	0,00	3.22
Ferrara	122,33	81,27	3.22
Genova	53,58	12,52	2.75
Insubria	67,26	26,21	2.65
Iuav	95,41	54,35	2.65
Mediterranea	65,66	24,61	3.23
Padova	47,93	6,88	2.63
Palermo	46,79	5,73	2.33
Pavia	76,76	35,70	2.48
Polimi	90,35	49,29	2.82
Polito	164,30	123,24	3.03
Sapienza	48,29	7,24	2.44
Trento	85,51	44,45	2.74
Verona	79,36	38,30	2.47

## Servizi di supporto alla didattica (2/2)



## I prossimi passi

- Verifica e revisione dati
  
- Selezione e presentazione pratiche interessanti:
  - Invio da parte di Atenei di un abstract per selezione contributi atenei entro il **15 FEBBRAIO 2010**
  - Selezione contributi da parte del *panel* di esperti formato dai tre ultimi direttori del Codau (d.ssa Fabbro; dott. Molinari; dott. Periti)
  - Comunicazione selezione entro **15 MARZO 2010**
  - Riunione presentazione contributi atenei **APRILE/MAGGIO 2010**