



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DIREZIONALE  
Controllo di Gestione e Reporting Direzionale

# Presentazione dati Progetto Good Practice 2015



## Breve descrizione del progetto

Il progetto Good Practice 2015 è giunto alla sua dodicesima edizione

Il progetto ha l'obiettivo di comparare le prestazioni di servizi di supporto delle Università su due assi:  
**EFFICIENZA** ed **EFFICACIA**

I servizi amministrativi di supporto complessivamente mappati sono 26. Questi fanno riferimento a tutte le strutture amministrative dell'ateneo (Amministrazione Centrale e Dipartimenti):

1. Pianificazione, controllo e statistica; 2. Contabilità; 3. Affari Legali e Istituzionali; 4. Comunicazione; 5. Servizi sociali e welfare; 6. Personale; 7 (\*). Edilizia Nuovi interventi edilizi; 8. Edilizia Interventi sul costruito; 9. Approvvigionamenti; 10. Servizi Generali e logistici; 11. Sistemi informativi; 12. Orientamento in entrata; 13 (\*). Gestione alloggi e mense; 14. Gestione delle borse di studio; 15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello; 16. Formazione Post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master); 17. Orientamento in uscita; 18. Internazionalizzazione studenti; 19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA; 20. Biblioteche; 21 (\*). Trasferimento tecnologico; 22. Supporto alla gestione dei progetti nazionali; 23. Supporto alla gestione dei progetti internazionali; 24 (\*). Supporto tecnico all'attività di ricerca; 25. Supporto alla gestione ospedaliera; 26 (\*). Gestione museale

(\*). Il servizio amministrativo non prevede alcun DRIVER



# Atenei Partecipanti

## ATENEI PARTECIPANTI

1	BOLOGNA	21	SALENTO
2	BRESCIA	22	SAPIENZA
3	CASSINO	23	SASSARI
4	CATANIA	24	TORINO
5	CHIETI-PESCARA	25	TRENTO
6	FERRARA	26	UDINE
7	FIRENZE	27	URBINO
8	INSUBRIA	28	VENEZIA
9	IUAV	29	VERONA
10	MESSINA		
11	MILANO BICOCCA	<b>SCUOLE PARTECIPANTI</b>	
12	MILANO STATALE	SISSA	Scuola Internazionale Superiore di studi avanzati
13	PADOVA	SNS	Scuola Nazionale Superiore di Pisa
14	PARMA		
15	PAVIA		
16	PERUGIA STRANIERI		
17	PIEMONTE ORIENTALE		
18	POLITECNICO DI BARI		
19	POLITECNICO DI MILANO		
20	POLITECNICO DI TORINO		



## Articolazione del progetto

L'edizione 2015 del progetto Good Practice si articola in due parti:

1. GP Tradizionale
2. Laboratori Sperimentali

### **(1) Good Practice Tradizionale:**

- Costi/Efficienza
- Customer satisfaction
- Efficacia oggettiva

### **(2) Laboratori Sperimentali**

- Piano integrato delle performance
- **Digital Learning** (Questo secondo laboratorio, vuole fornire un benchmark tra gli atenei sullo stato di utilizzo del *Digital Learning (DL)*, intendendo tutte le esperienze che implicino l'adozione di strumenti ITC nel processo didattico (lezioni a distanza, forum e blog, tutorship in remoto, corsi blended, ecc.)



## Costi ed efficienza

Riferiti ai 26 servizi amministrativi mappati, sono stati rilevati:

- I costi del **personale dipendente** (compreso il personale a tempo determinato)

### NOTA METODOLOGICA RELATIVA ALLA RILEVAZIONE DI EFFICIENZA:

I dati di costo sono stati rilevati attraverso la tecnica *dell'activity based management* (per attività e Full Time Equivalent), cioè seguendo una **logica per attività** piuttosto che per struttura organizzativa



## Macro-servizi

Per giungere ad un'analisi per attività, il modello GP ha mappato 26 macro servizi:

- Pianificazione, controllo e statistica
- Contabilità
- Affari Legali e Istituzionali
- Comunicazione
- Servizi sociali e welfare
- Personale
- Edilizia Nuovi interventi edilizi
- Edilizia Interventi sul costruito
- Approvvigionamenti
- Servizi Generali e logistici
- Sistemi informativi
- Orientamento in entrata
- Gestione alloggi e mense



## Macro-servizi

- Gestione delle borse di studio
- Didattica in itinere per lauree di I e II livello
- Formazione Post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)
- Orientamento in uscita
- Internazionalizzazione studenti
- Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA
- Biblioteche
- Trasferimento tecnologico
- Supporto alla gestione dei progetti nazionali
- Supporto alla gestione dei progetti internazionali
- Supporto tecnico all'attività di ricerca
- Supporto alla gestione ospedaliera
- Gestione museale



## Principali attività di ciascun servizio

Per ciascun servizio sono state mappate le **principali attività** che caratterizzano quel servizio. Di seguito si riporta l'esempio del servizio **2. Contabilità**

2. Contabilità	
	Gestione entrate (comprese entrate conto terzi ed altre entrate)
	Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)
	Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)
	Gestione rapporti con l'ente tesoriere
	Rapporti con l'istituto cassiere
	Adempimenti fiscali
	Consulenza fiscale
	Gestione bilancio a consuntivo
	Registrazione fatture piattaforma certificazione crediti PCC
	Altre attività legate a contabilità (es gestione patrimoniale ai fini della reportistica di bilancio, gestione rapporti con strutture autonome e non, contabilità analitica, etc.)





% Personale  
con logica  
Full Time  
Equivalent  
(FTE)  
(vista per servizio)

Il personale dell'Ateneo è stato quindi ripartito in % sui 26 macro servizi, tenendo conto dell'eventuale % di part-time del dipendente (logica FTE)

A titolo di esempio si riporta il servizio **11. Sistemi Informativi** con il personale FTE dislocato nelle varie strutture dell'Ateneo

<b>11. Sistemi Informativi</b>	Direzione Organizzazione del Sistema Informativo	<b>41,0</b>
	Centro Linguistico d'Ateneo	1,5
	Biblioteca A. Frinzi	1,3
	Direzione Tecnica, Acquisti e Servizi Economici	1,2
	Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti	0,7
	Biblioteca E. Meneghetti	0,7
	Medicina	0,6
	Biotecnologie	0,4
	Diagnostica e Sanità Pubblica	0,4
	Pianificazione e Controllo Direzionale	0,4
	Direzione Risorse Umane	0,2
	Neuroscienze, Biomedicina e Movimento	0,2
	Scienze Umane	0,2
	Centro Docimologico di Ateneo	0,2
	Direzione Generale	0,1
	Affari Generali e Legali	0,1
	Scienze Chirurgiche, Odontostomatologiche e Materno-Infantili	0,1
	<b>Totale</b>	<b>49</b>



Per la determinazione del **costo unitario per servizio** sono stati individuati e condivisi opportuni driver (indicatori sintomatici della dimensione del servizio oggetto di analisi)

SERVIZIO	DRIVER
1. Pianificazione, controllo e statistica	€/ (Valore tot. Entrate + Uscite (MGL€))
2. Contabilità	€/ (Valore tot. Entrate + Uscite (MGL€))
3. Affari legali e istituzionali	€/ (PTA + DOC + RIC + CEL)
4. Comunicazione	€/ numero tot. unità di personale
5. Servizi sociali e welfare	€/ (PTA + DOC + RIC + CEL)
6. Personale	€/ (numero tot. unità di personale)
8. Edilizia_Interventi sul costruito	€/ Mq interni
9. Approvvigionamenti	€/ Uscita di cassa per approvv.(MGL€)
10. Servizi generali e logistici (1)	€/ Mq interni
10. Servizi generali e logistici (2)	€/ (Mq totali*50%)+(N edifici*50%)
11. Sistemi informativi	€/ numero tot. unità di personale

## Driver



# Driver

SERVIZIO	DRIVER
12. Orientamento in entrata	€/N immatricolati CdL
14. Gestione delle borse di studio	€/N domande totali borse studio
15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello	€/N iscritti CdL
16. Formazione post-laurea	€/TOT DOTT E SPECIALIZZ
17. Orientamento in uscita	€/LAUREATI + STAGISTI
18. Internazionalizzazione studenti	€/STUD STR+MOB ENTR+MOB USC
19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	€/ (PTA, DOC, RIC ENTRATA + USCITA)
20. Biblioteche	€/UTENZA POTENZIALE (PTA, DOC, RIC, ASSEGN, DOC CONTR, ISCRITTI CDL, DOTTOR, SPECIAL+MASTER+PERFEZ)
22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali (1)	€/TOTALE PROGETTI: NAZ INTERNAZ E C TERZI
22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali (2)	€/ (DOC + RIC)
25. Supporto alle gestione ospedaliera	€/ (N convenzioni con medicina)



## Customer Satisfaction (CS)

Rilevata attraverso la somministrazione di questionari conformi anche a quanto richiesto dalla riforma Brunetta (D.Lgs. 150/2009) rivolto a:

- Studenti primo anno
- Studenti anni successivi al primo
- Personale docente, dottorandi e assegnisti
- Personale Tecnico-Amministrativo (PTA)

### TASSO DI RISPOSTA ATENEO DI VERONA

Studenti primo anno	55%	4223/7703
Studenti anni successivi al primo	73%	11341/15503
Personale Docente, Dottorandi e Assegnisti (*)	13%	179/1425
Personale Tecnico-Amministrativo (PTA) (**)	19%	135 /729

(\*) Sono inclusi i ruoli: PD, RD,PO,PA,RU (722) + AR, DR (703)

(\*\*) Oltre al Personale TA e Dirigente sono inclusi anche il Collaboratori Linguistici



## Slide

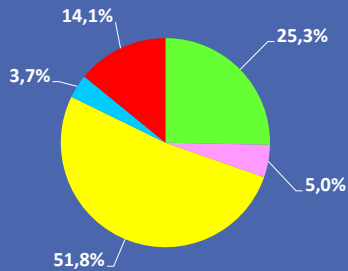
Di seguito si riportano le slide relative alla comparazione dei risultati fra gli atenei partecipanti al progetto, rispetto a:

**Rilevazione di efficienza per servizio:** è stato rilevato il costo unitario sostenuto dall'Ateneo sulla base del costo a cedolino del personale TA adibito a quel servizio

**Rilevazione dell'efficacia:** rilevata sulla base dei risultati della somministrazione dei questionari relativamente alla domanda sulla soddisfazione complessiva degli studenti, dei docenti e del personale tecnico-amministrativo

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio  
1. Pianificazione, controllo e statistica



■ Direzioni e Uffici di Staff

■ Centri e Laboratori

■ Pianificazione e Controllo Direzionale

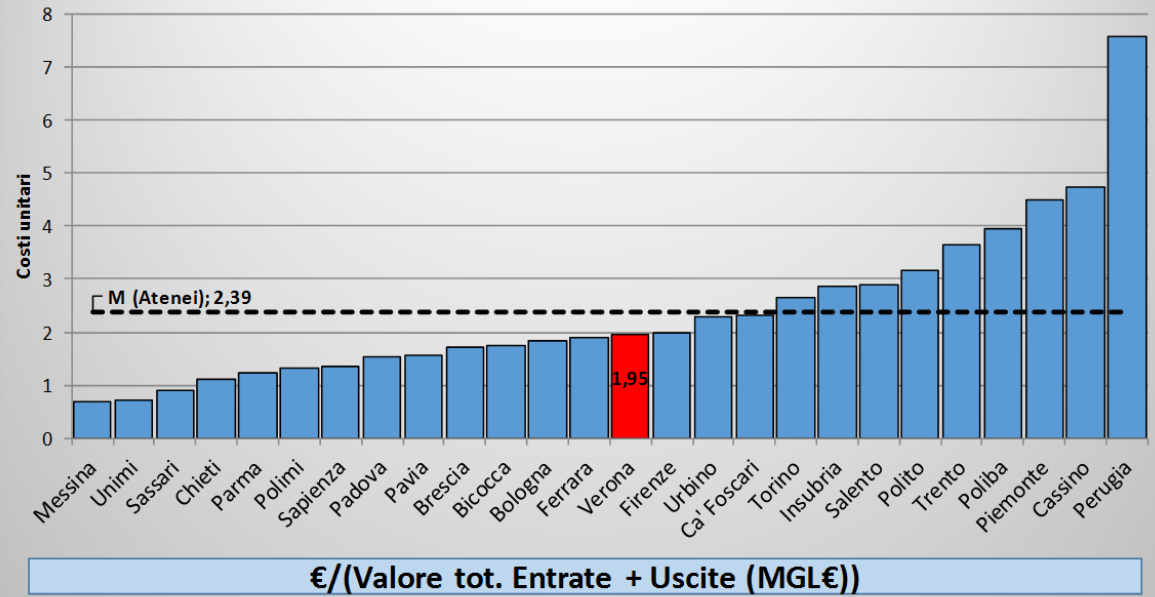
■ Biblioteche

■ Dipartimenti

**personale  
dedicato:  
17,1 FTE**

## 1. Pianificazione, controllo e statistica

Efficienza



Attività rilevate nel servizio

### 1. Pianificazione, controllo e statistica

Altre attività legate a pianificazione, controllo e statistica

Controllo di gestione

Gestione bilancio di previsione/budget

Gestione bilancio sociale

Gestione dei sistemi di qualità in ottemperanza ai requisiti AVA

Gestione qualità pratiche ISO

Monitoraggio e supporto alla gestione del processo di valutazione delle performance

Pianificazione personale docente

Pianificazione personale TA

Rielaborazione dati da banche dati (es. SUA-CDS, PREOFF e RAD)

Servizi statistici (Attività statistica di ateneo)

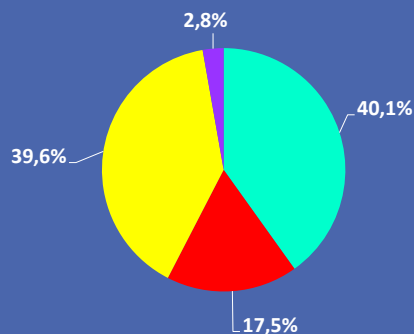
Supporto alla gestione del piano anticorruzione

Supporto alla valutazione (Nuclei e OGG)

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 2. Contabilità

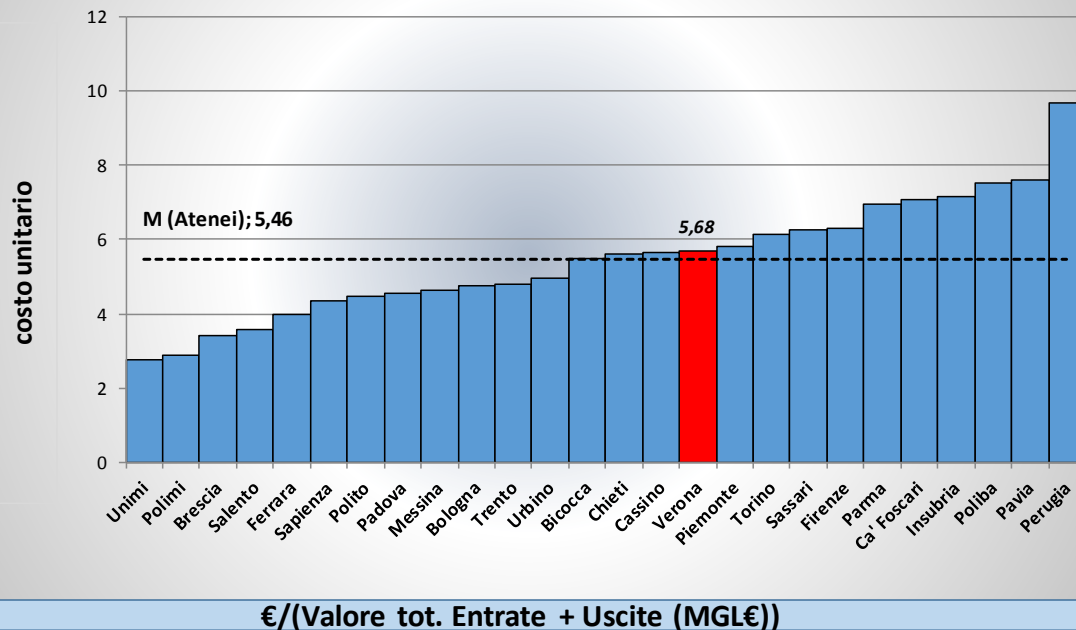


- Direzioni e Uffici di Staff
- Altre strutture
- Dipartimenti
- Biblioteche

**personale dedicato:**  
**57,8 FTE**

## 2. Contabilità

Efficienza



### Attività rilevate nel servizio

#### 2. Contabilità

Adempimenti fiscali

Altre attività legate a contabilità (es gestione patrimoniale ai fini della reportistica di bilancio, gestione rapporti con strutture autonome e non, contabilità analitica, etc.)

Consulenza fiscale

Gestione bilancio a consuntivo

Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)

Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)

Gestione entrate (comprese entrate conto terzi ed altre entrate)

Gestione rapporti con l'ente tesoriere

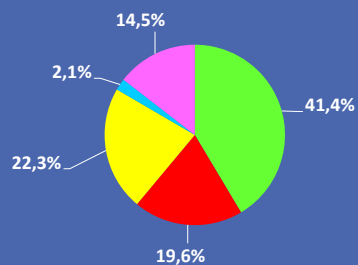
Rapporti con l'istituto cassiere

Registrazione fatture piattaforma certificazione crediti PCC

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 3. Affari legali e istituzionali

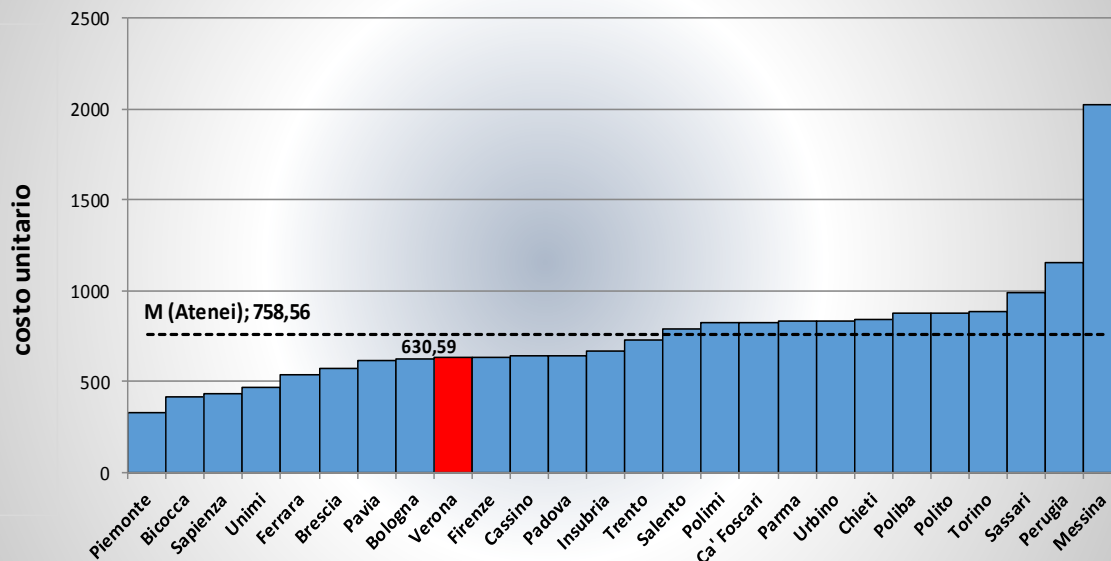


- Affari Generali e Legali
- Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti
- Direzioni
- Centri e Laboratori
- Dipartimenti

personale  
dedicato:  
**21,4 FTE**

## 3. Affari legali e istituzionali

Efficienza



€/ (PTA + DOC + RIC + CEL)

### Attività rilevate nel servizio

#### 3. Affari legali e istituzionali

Altre attività legate a affari istituzionali e legali (es gestione adempimenti trasparenza, etc.)

Gestione del contenzioso (si fa riferimento a qualunque tipo di contenzioso: personale, studenti, ricercatori, edilizia)

Gestione della regolamentazione e nomina dei responsabili delle strutture in supporto alla predisposizione dei regolamenti

Gestione delle elezioni di ateneo

Segreteria attori istituzionali e supporto agli organi collegiali

Servizio accoglienza ospiti nazionali

Stipulazione di assicurazioni e convenzioni sanitarie per dipendenti/studenti

Supporto alla stesura di contratti di ricerca e didattica (clausole, NDA, etc.)

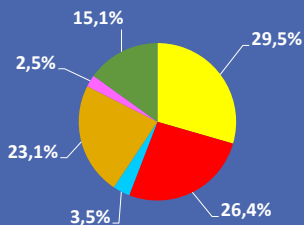
Supporto e consulenza legale e giuridica



# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 4. Comunicazione

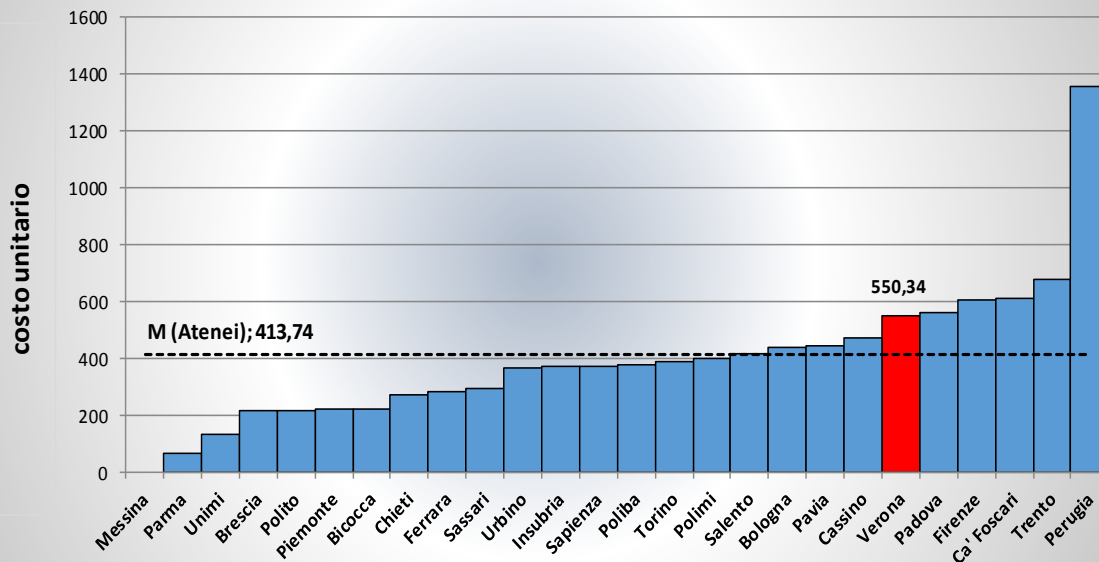


- Comunicazione Integrata d'Ateneo
- Direzioni e Uffici di Staff
- Centri e Laboratori
- Direzione Risorse Umane
- Biblioteche
- Dipartimenti

**personale  
dedicato:  
25,3 FTE**

## 4. Comunicazione

Efficienza



€/numero tot. unità di personale

### Attività rilevate nel servizio

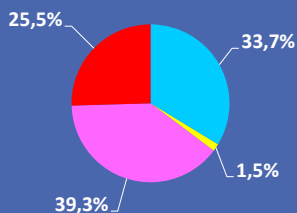
#### 4. Comunicazione

- Altre attività legate a comunicazione
- Comunicazione e relazione con l'esterno (compreso Ufficio Stampa e Piano di comunicazione)
- Comunicazione e relazione con l'interno (compreso Ufficio Stampa e Piano di comunicazione)
- Organizzazione eventi e supporto al cerimoniale
- Sponsorizzazioni e fundraising
- Verifica efficacia comunicativa (attività di monitoraggio, valutazione e controllo dell'efficacia comunicativa)
- Web marketing, social media e comunicazione integrata (redazione web notizie e informazioni, aggiornamento quotidiano sito)



# EFFICIENZA

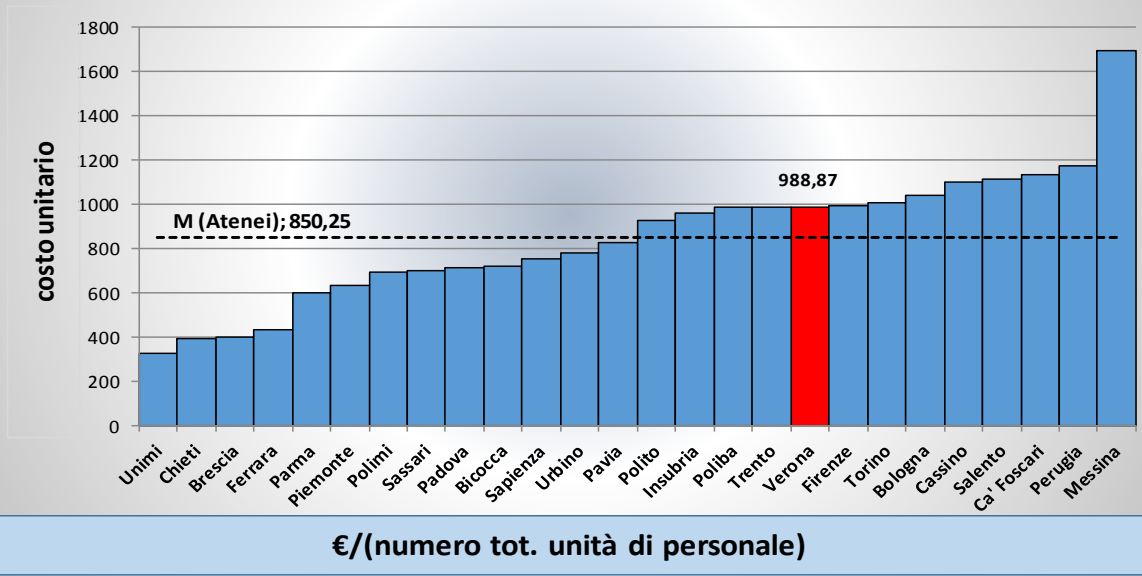
Contributo delle strutture all'erogazione del servizio  
6. Personale



**personale dedicato:**  
**47,46 FTE**

## 6. Personale

Efficienza



€/ (numero tot. unità di personale)

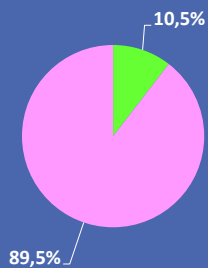
Attività rilevate nel servizio

6. Personale

- Altre attività legate a personale (es trattamento dei dati personali - privacy, etc.)
- Concorsi personale docente
- Concorsi personale TA
- Formazione del personale TA (compresa la formazione relativa alla sicurezza, SI e Web)
- Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici
- Gestione amministrativa contratti di collaborazione
- Gestione amministrativa degli assegnatisti di ricerca
- Gestione amministrativa dei collaboratori linguistici
- Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale docente
- Gestione amministrativa e giuridica della carriera del personale TA
- Gestione compensi e missioni del personale docente e del personale TA
- Gestione dei contratti di lavoro e gestione amministrativa del personale (orari di lavoro, infortuni, etc.)
- Gestione del contenzioso per il personale docente (se non ricorre a vie legali)
- Gestione del contenzioso per il personale TA (se non ricorre a vie legali)
- Gestione del sistema premiante e dell'incentivazione del personale TA
- Gestione trasferte e missioni del personale non strutturato
- Gestione trattamento previdenziale di fine rapporto e attività connesse
- Mobilità e trasferimenti interni/esterni del personale docente
- Mobilità e trasferimenti interni/esterni del personale TA

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio  
8. Edilizia\_Interventi sul costruito



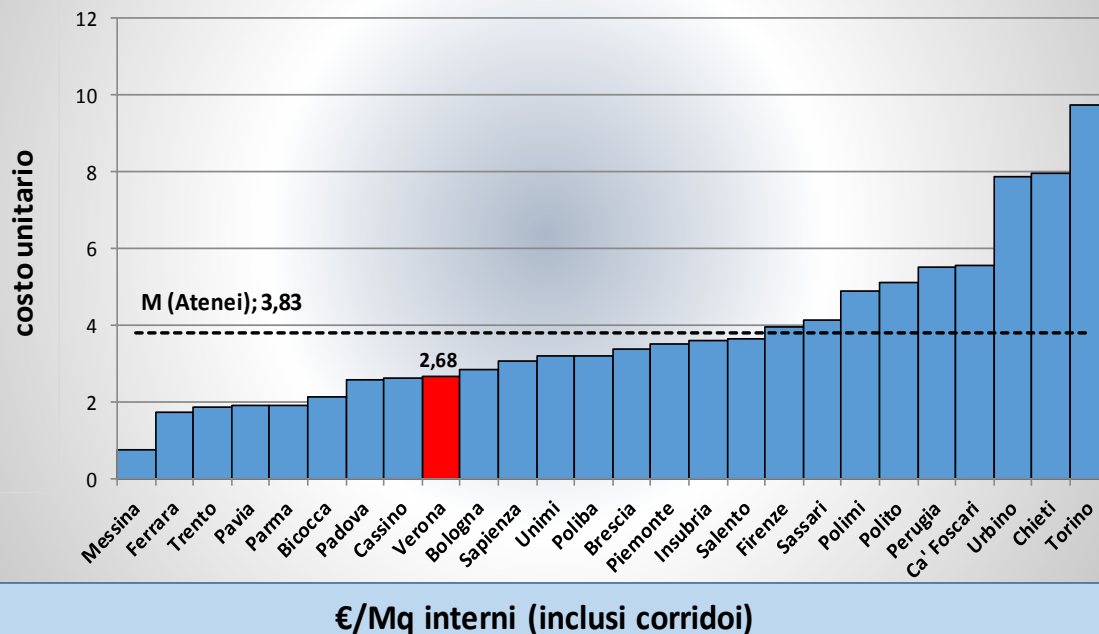
■ Altre Strutture

■ Direzione Tecnica, Acquisti e Servizi Economici

personale  
dedicato:  
6,68 FTE

## 8. Edilizia\_Interventi sul costruito

Efficienza



€/Mq interni (inclusi corridoi)

Attività rilevate nel servizio

8. Edilizia\_Interventi sul costruito

AFFIDAMENTO (Gestione documentazione, archiviazione e rendicontazione legata ad interventi sul costruito; Gestione e aggiornamento patrimonio edilizio; Altre attività legate a interventi sul costruito)

Altre attività legate a interventi sul costruito

ESECUZIONE (Attività di direzione lavori, di gestione di impianti e forniture di servizi; Sono comprese tutte le tipologie di manutenzione ordinaria e straordinaria)

Gestione del contenzioso relativo all'attività di edilizia sul costruito (solo se non ricorre a vie legali)

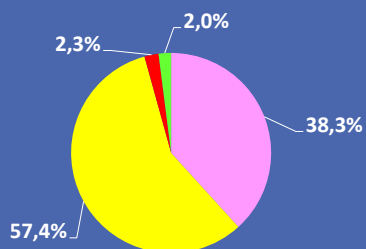
PIANIFICAZIONE (Attività di pianificazione, redazione piano risparmio energetico, monitoraggio consumi)

VERIFICA, CONTROLLO E COLLAUDO

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 9. Approvvigionamenti

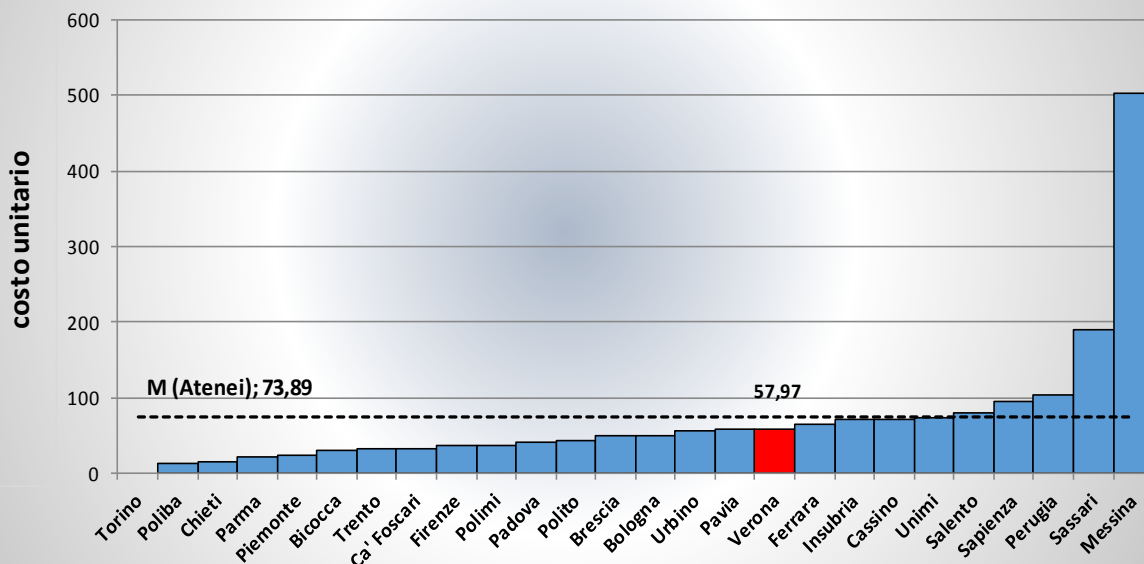


- Direzioni e Uffici di Staff
- Dipartimenti
- Centri e Laboratori
- Biblioteche

personale  
dedicato:  
24,0 FTE

## 9. Approvvigionamenti

Efficienza



€/Uscita di cassa per approvv.(MGL€)

### Attività rilevate nel servizio

#### 9. Approvvigionamenti

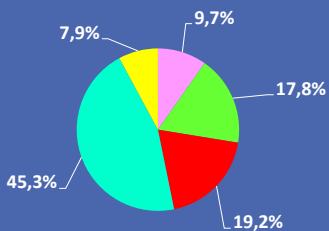
- Altre attività legate a approvvigionamenti
- Definizione e pianificazione dei fabbisogni (inclusa la pianificazione acquisti di laboratorio)
- Gestione Assicurazioni
- Gestione contratti di servizio (vigilanza, pulizia, portierato, facchinaggio)
- Gestione contratti per utenze (energia, gas, acqua, riscaldamento, smaltimento rifiuti)
- Gestione patrimoniale beni mobili (inclusa la gestione dell'inventario)
- Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte
- Gestione procedure ad evidenza pubblica negoziate
- Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement
- Servizio cassa (gestionale del fondo economale)



# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 10. Servizi generali e logistici



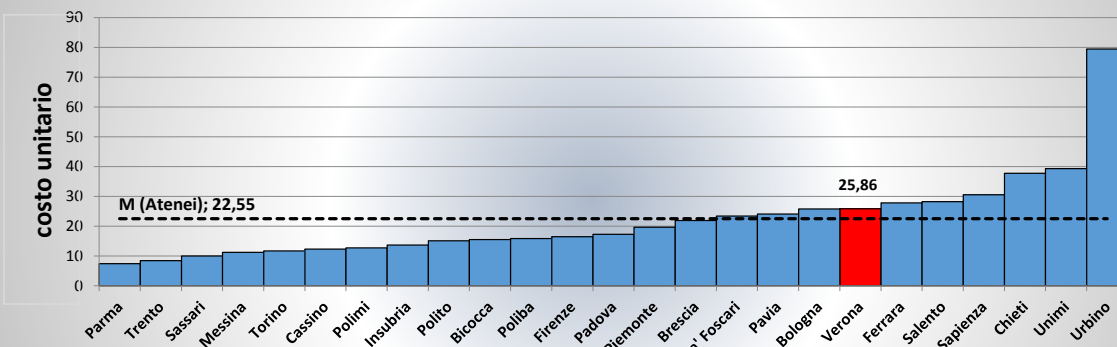
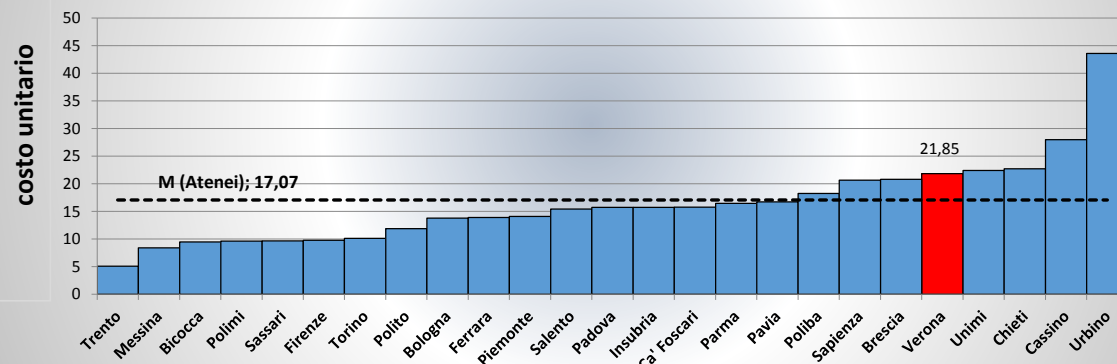
- Direzioni e Uffici di Staff
- Altre strutture
- Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti
- Direzione Tecnica, Acquisti e Servizi Economici
- Dipartimenti

**personale dedicato:**  
**86,4 FTE**

## 10. Servizi generali e logistici

Efficienza

€/Mq interni (inclusi corridoi)



€/((Mq totali\*50%)+(N edifici\*50%))

### Attività rilevate nel servizio

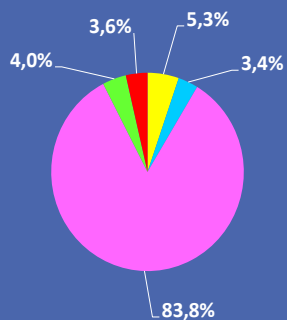
#### 10. Servizi generali e logistici

Altre attività legate a servizi generali e logistici	Programmazione e gestione logistica degli spazi (in relazione ad esigenze didattiche a necessità di spostamenti interni di uffici, strutture...)
Gestione automezzi ed autisti	Programmazione e monitoraggio dei servizi generali
Gestione ambientale (es. smaltimento rifiuti tossici, etc)	Servizi di portierato e custodia, traslochi e facchinaggio
Gestione arredi aule/uffici e relativa manutenzione	Servizi di posta
Gestione flussi documentali (es protocollo)	Servizi di pulizia
Gestione magazzino	Servizio di manutenzione aree verdi
Monitoraggio contratti di outsourcing	Supporto e gestione della sicurezza (escluso il supporto e gestione sicurezza nei laboratori di ricerca che rientra nell'attività 24)

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 11. Sistemi informativi



■ Direzioni e Uffici di Staff

■ Centri e Laboratori

■ Direzione Organizzazione del Sistema Informativo

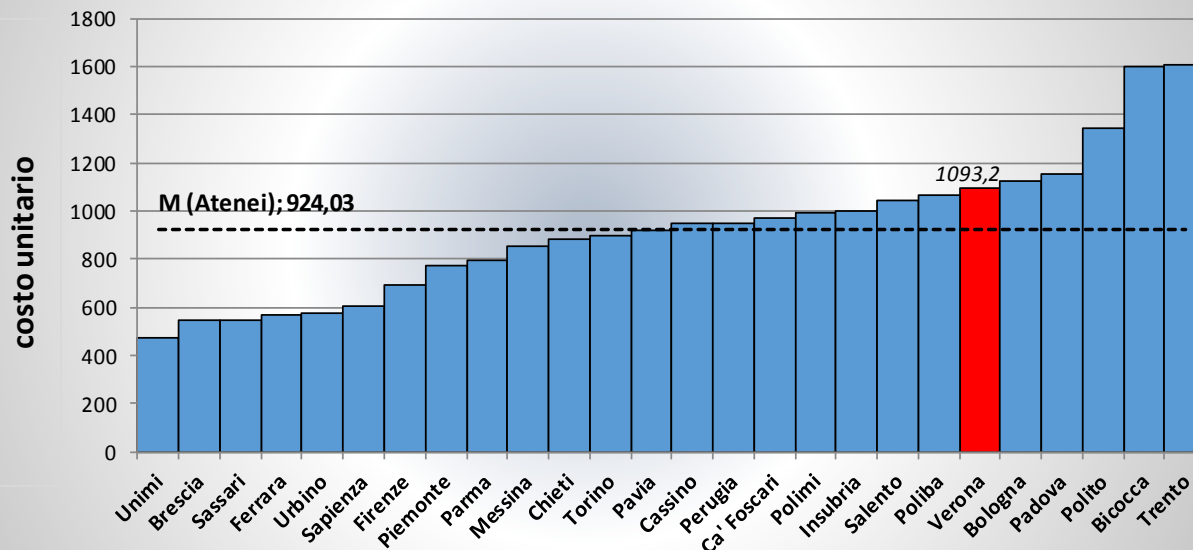
■ Biblioteche

■ Dipartimenti

**personale  
dedicato:  
48,9 FTE**

## 11. Sistemi informativi

Efficienza



€/numero tot. unità di personale

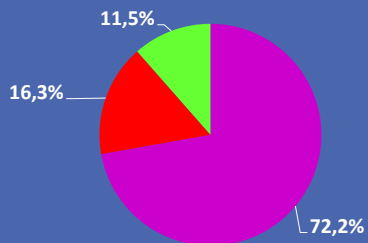
### Attività rilevate nel servizio

#### 11. Sistemi informativi

- Altre attività legate a sistemi informativi (es. gestione sicurezza informativa)
- Attività di analisi e valutazione per lo sviluppo dei sistemi informativi di ateneo
- Attività di manutenzione
- Gestione delle postazioni di lavoro, delle postazioni didattiche, assistenza HW, SW ed helpdesk
- Gestione e progettazione portali (di ateneo, di facoltà, etc)
- Progettazione architettura e gestione piattaforme tecnologiche
- Progettazione e gestione applicativi (procedure e data base)
- Progettazione e gestione rete e telefonia

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio  
12. Orientamento in entrata

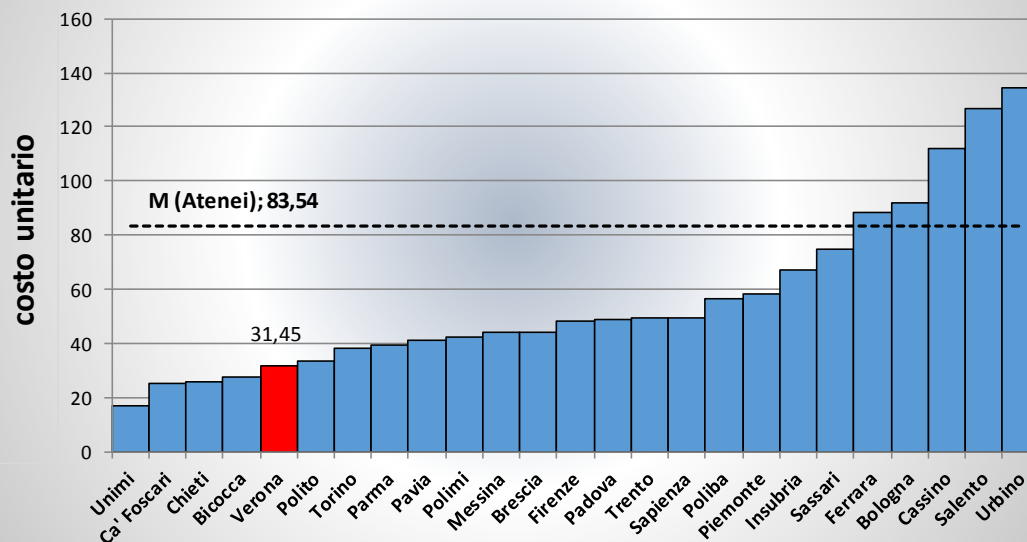


- Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti
- Centri
- Dip. Diagnostica e Sanità Pubblica

**personale dedicato:**  
**5,22 FTE**

## 12. Orientamento in entrata

Efficienza



€/N immatricolati CdL

Attività rilevate nel servizio

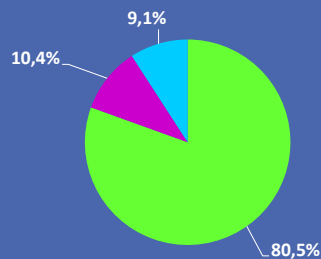
12. Orientamento in entrata

- Altre attività legate a orientamento in entrata
- Campagna pubblicitaria su quotidiani, etc.
- Gestione prova test orientamento online
- Guida immatricolazione e orientamento
- Progetti di orientamento con istituti esterni
- Punti informativi e front-office

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 14. Gestione delle borse di studio



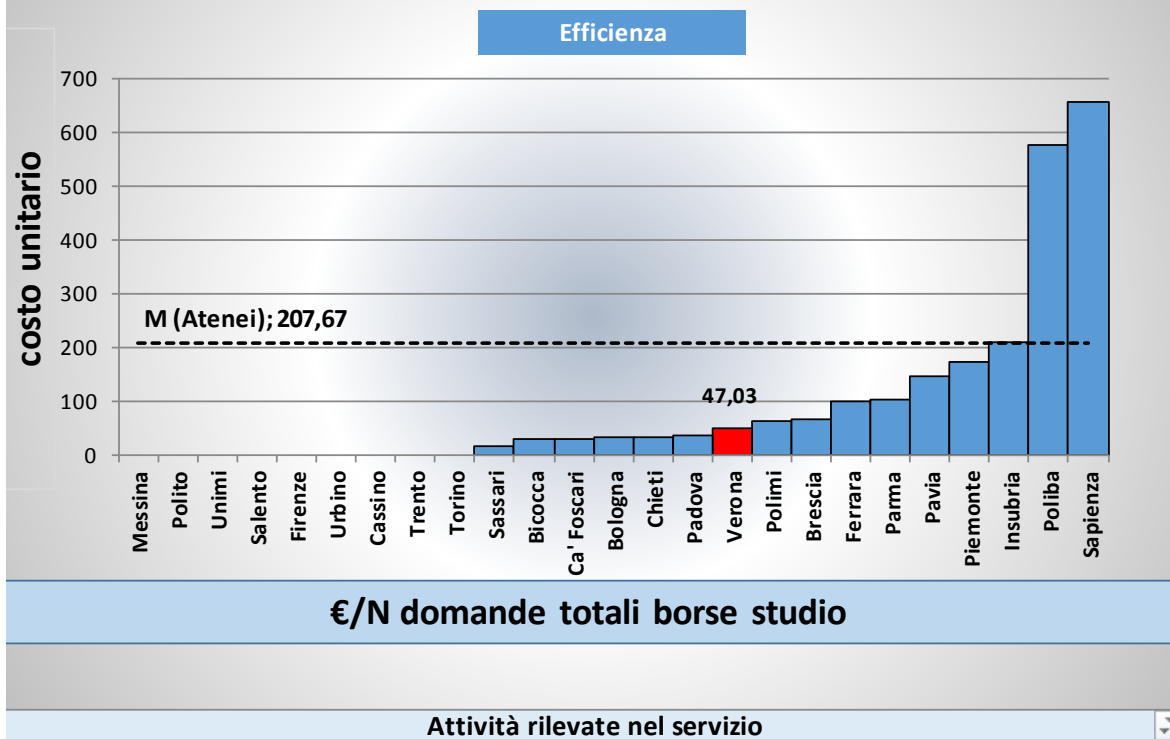
■ Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti

■ Direzione Amministrazione e Finanza

■ Dipartimenti

personale  
dedicato:  
6,19 FTE

## 14. Gestione delle borse di studio



### 14. Gestione delle borse di studio

Altre attività legate a gestione delle borse di studio (attività legate al diritto allo studio, autocertificazioni, esoneri e rimborso tasse, altre forme di sovvenzione)

Altri interventi e servizi per gli studenti (attività culturali gestite direttamente dagli studenti di cui alla L. 429/85 - es. Sale Studio, Associazioni Culturali, ecc.)

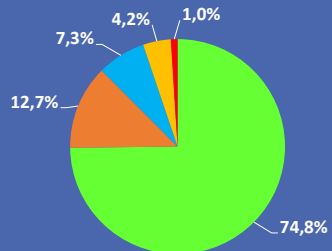
Gestione amministrativa dei sostegni economici agli studenti (qualunque tipologia di borsa di studio ad eccezione delle borse di dottorato: borse di studio, part-time studentesco, assegni di tutorato DM 198/2003, prestiti fiduciari)



# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello

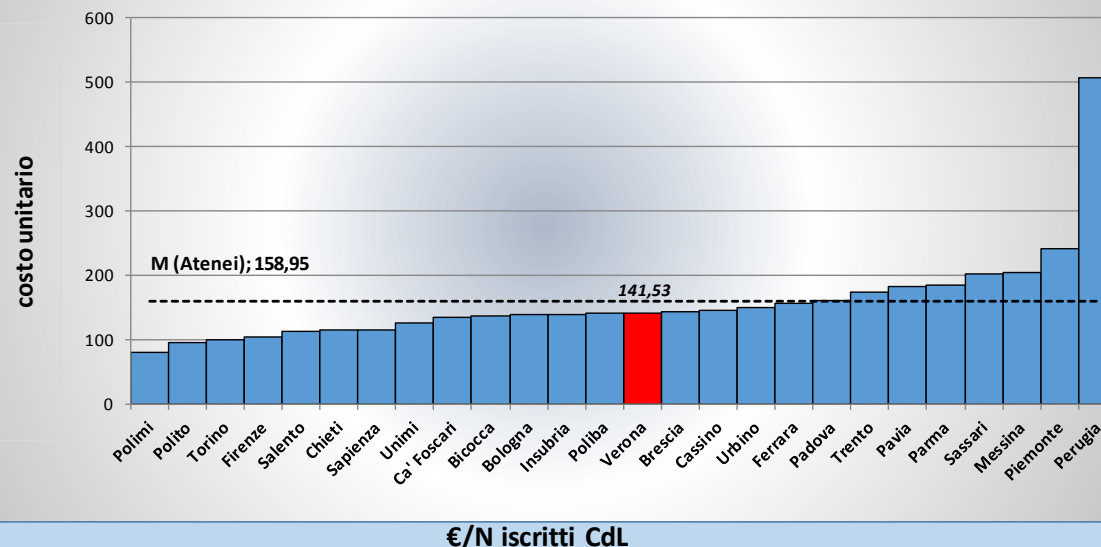


- Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti
- Direzione Organizzazione del Sistema Informativo
- Dipartimenti
- Centri e Laboratori
- Direzioni e Uffici di Staff

**personale  
dedicato:  
86,7 FTE**

## 15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello

Efficienza



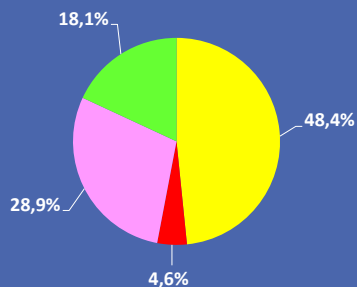
Attività rilevate nel servizio

### 15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello

- Altre attività legate a didattica in itinere
- Gestione carriere, piani di studio e certificazione (anche predisposizione on line)
- Gestione convenzioni didattiche con partner nazionali
- Gestione cooperazione tra AC e DIP per la didattica
- Gestione del contenzioso, reclami e ricorsi degli studenti (solo se non ricorre a vie legali)
- Gestione non contabile della contribuzione studentesca (es attribuzione tasse in base alle fasce di reddito, al merito, etc.)
- Immatricolazioni a corsi, lauree, lauree specialistiche a libero accesso o a numero chiuso
- Iscrizioni, libretti/tessere e abilitazione ai servizi
- Reportistica e gestione dell'anagrafe nazionale degli studenti
- Servizio di assistenza agli studenti diversamente abili
- Supporto al monitoraggio della performance della didattica (ad es questionari di rilevazione di soddisfazione, etc.) e Quality Assurance"
- Supporto alla gestione dell'offerta didattica e formativa
- Supporto alla gestione di corsi, esami ed appelli di laurea
- Supporto alla progettazione ed erogazione della didattica on line
- Supporto informatico per la determinazione e gestione della contribuzione studentesca
- Supporto informativo agli studenti in itinere (include l'orientamento in itinere come le consulenze psicologiche e i seminari su metodo di studio)
- Supporto informativo ai docenti e collaboratori alla didattica
- Supporto tecnico e informatico ai docenti nei laboratori didattici e linguistici

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio  
16. Formazione post-laurea  
(corsi di perfezionamento, dottorato e master)

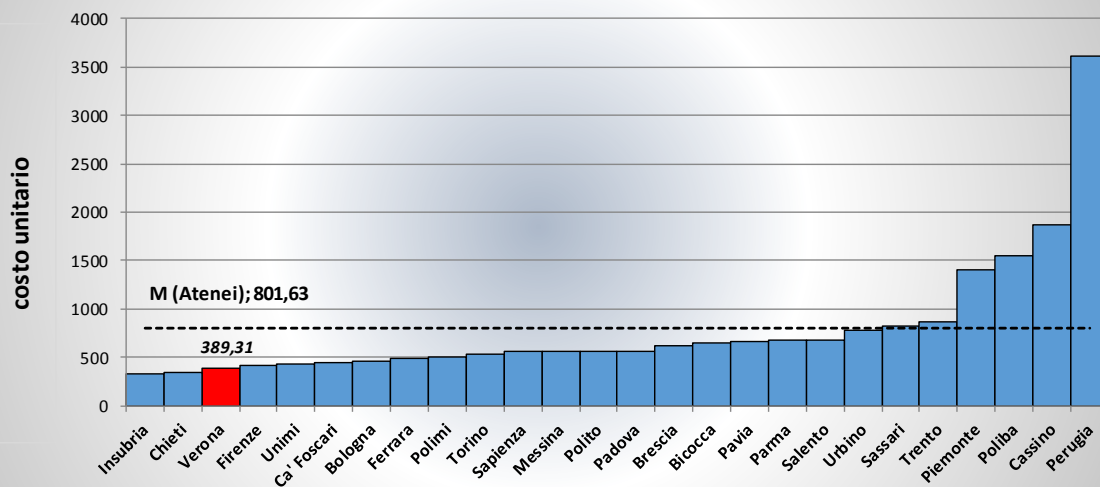


- Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti
- Direzione Amministrazione e Finanza
- Ricerca
- Dipartimenti

**personale  
dedicato:  
26,3 FTE**

## 16. Formazione post-laurea (corsi di perfezionamento, dottorato e master)

Efficienza



€/TOT DOTT E SPECIALIZZ

Attività rilevate nel servizio

16. Formazione post-laurea

Altre attività legate a formazione post-laurea

Gestione borse di studio per studenti post-laurea (le borse legate al diritto allo studio entrano nel servizio 14)

Gestione carriere, piani di studio e certificazione (include anche predisposizione on line)

Gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali

Gestione cooperazione tra AC e DIP per la didattica

Gestione corsi, esami, diplomi e gestione dell'offerta post-laurea

Gestione del contenzioso e ricorso degli studenti

Gestione dottorandi, e studenti iscritti a master e corsi di perfezionamento

Gestione specializzandi

Immatricolazioni ai corsi post-laurea

Iscrizioni, libretti/tessere e abilitazione ai servizi

Servizio di assistenza agli studenti diversamente abili

supporto al monitoraggio della performance della didattica (ad es questionari di rilevazione di soddisfazione, etc.) e Quality Assurance"

Supporto alla gestione degli esami di stato

Supporto alla gestione dei laboratori didattici

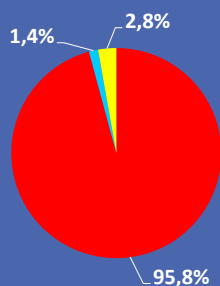
Supporto informativo ai docenti e ai collaboratori alla didattica

Valutazione corsi da parte degli studenti

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 17. Orientamento in uscita



■ Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti

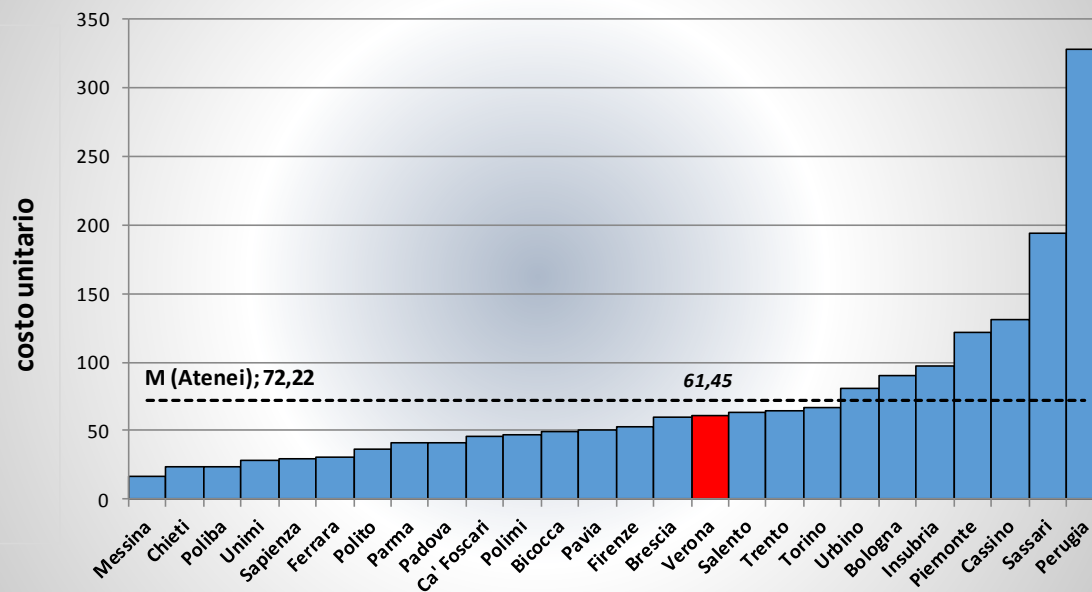
■ Centro Disabili di Ateneo

■ Dipartimenti

personale  
dedicato:  
7,14 FTE

## 17. Orientamento in uscita

Efficienza



€/LAUREATI + STAGISTI

Attività rilevate nel servizio

☑ 17. Orientamento in uscita

Altre attività legate a orientamento in uscita

Gestione delle relazioni/fidelizzazione dei contatti con imprese/enti esterni

Gestione di stage e tirocini con enti esterni, nazionali ed internazionali

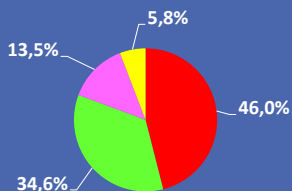
Gestione progetti formativi e orientamento al lavoro

Servizio di placement

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 18. Internazionalizzazione studenti

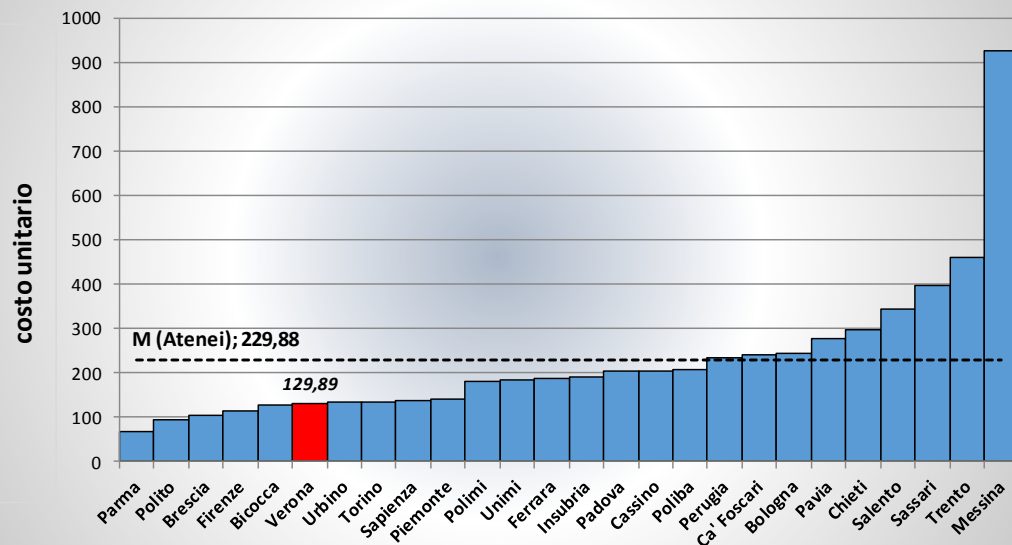


- Ricerca
- Direzione Didattica e Servizi Agli Studenti
- Dipartimenti
- Centri

personale  
dedicato:  
7,23 FTE

## 18. Internazionalizzazione studenti

Efficienza



€/STUD STR+MOB ENTR+MOB USC

### Attività rilevate nel servizio

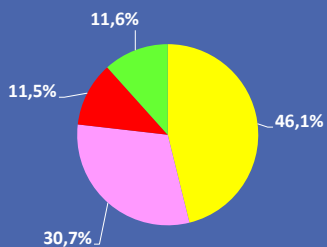
#### 18. Internazionalizzazione studenti

- Altre attività legate a internazionalizzazione studenti
- Gestione di progetti internazionali e promozione indiretta
- Gestione mobilità studentesca (in entrata e in uscita)
- Iscrizione studenti stranieri "indipendenti" e gestione programmi di mobilità e scambi internazionali (progetti dell'ateneo, UE ed extra UE)
- Mediazione culturale e attività ricreative
- Pre-valutazione e ammissioni studenti stranieri
- Relazione e creazione sinergie con uffici della questura e comune per studenti stranieri
- Servizio accoglienza studenti stranieri
- Supporto definizione accordi/programmi e rappresentanza internazionali per la formazione undergraduate e post graduate

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA



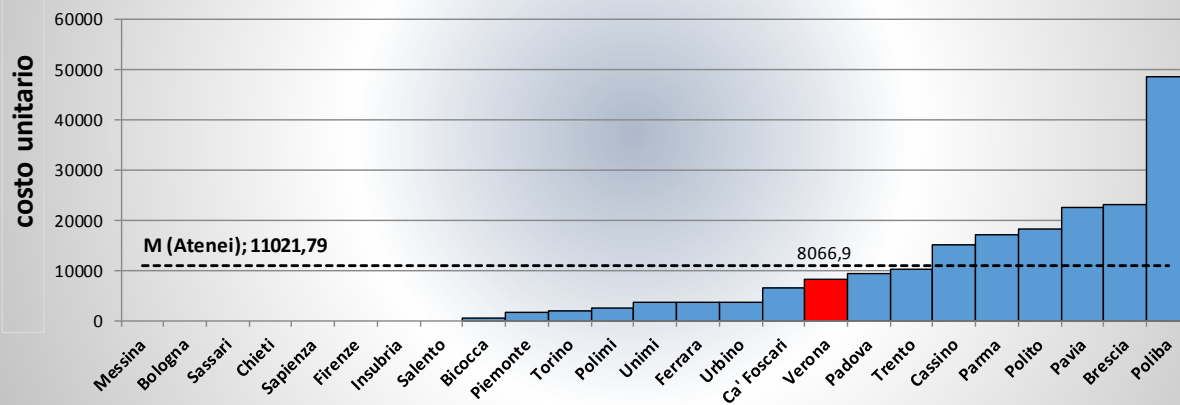
- Ricerca
- Altri Dipartimenti
- Dip. Scienze Chirurgiche, Odontostomatologiche e Materno-Infantili
- Dip. Neuroscienze, Biomedicina e Movimento

personale  
dedicato:  
4,76 FTE

## 19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA

Efficienza

€/ (PTA, DOC, RIC ENTRATA + USCITA)



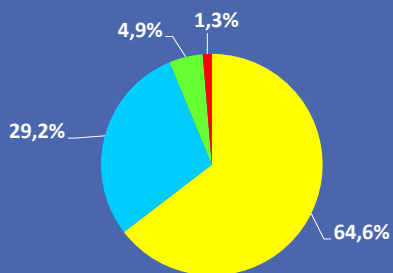
### Attività rilevate nel servizio

#### 19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA

- Altre attività legate a internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA
- Comunicazione Internazionale (siti web, pubblicazioni)
- Gestione accordi interuniversitari
- Gestione di progetti internazionali e promozione indiretta
- Gestione procedure amministrative: contratti, visti, permessi, codice fiscale, etc.
- Organizzazione eventi internazionali
- Servizio accoglienza ospiti internazionali (es. visiting professor, ricercatori a contratto, etc)

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio  
20. Biblioteche



■ Biblioteca A. Frinzi

■ Biblioteca E. Meneghetti

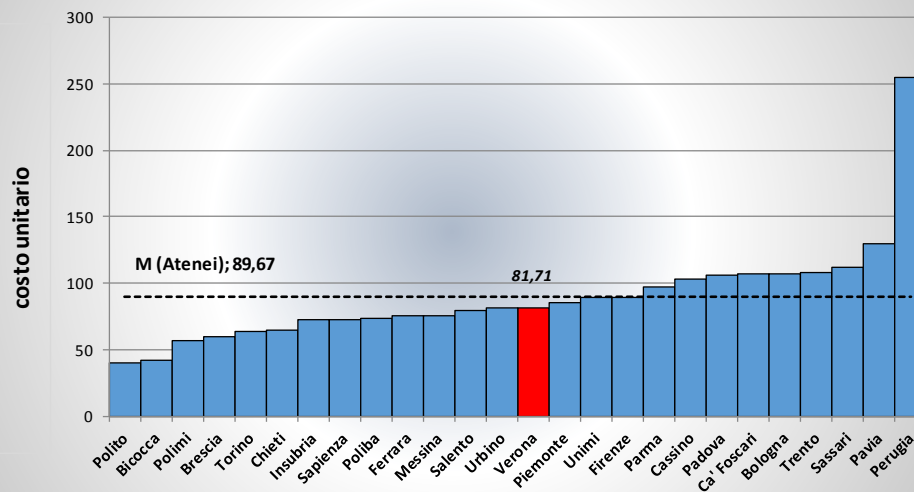
■ Dipartimenti

■ Centro Linguistico d'Ateneo

**personale  
dedicato:  
56,1 FTE**

## 20. Biblioteche

Efficienza



€/UTENZA POTENZIALE (PTA, DOC, RIC, ASSEGN, DOC CONTR, ISCRITTI CDL, DOTTOR, SPECIAL+MASTER+PERFEZ)

Attività rilevate nel servizio

20. Biblioteche

Accoglienza, prestito utenti, presidio e gestione della sala

Altre attività legate a biblioteche (include: richieste di manutenzione locali ed attrezzature; gestione studenti 150 ore; attività connesse al sistema di gestione della qualità; rapporti con organismi tecnici e politici interni ed esterni all'ateneo e gestione atti connessi a tali rapporti)

Comunicazione esterna

Document Delivery (DD) attivo e passivo

Formazione utente

Gestione amministrativa

Gestione archivio istituzionale della ricerca e delle tesi

Gestione help desk sistema automazione

Gestione infrastruttura informatica e sistema automazione

Gestione patrimonio

Gestione progetti innovazione

Gestione risorse elettroniche

Inter Library Loan (ILL) attivo e passivo

Nuove acquisizioni di monografie e altro materiale documentario su qualsiasi supporto fisico, incluse le tesi

Nuove acquisizioni periodici cartacei

Reference strutturata

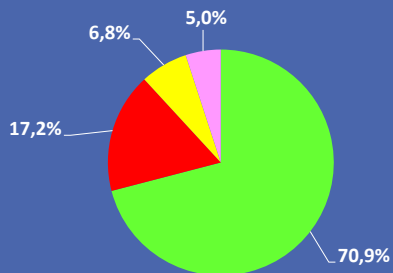
Supporto all'attività editoriale



# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

22-23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali



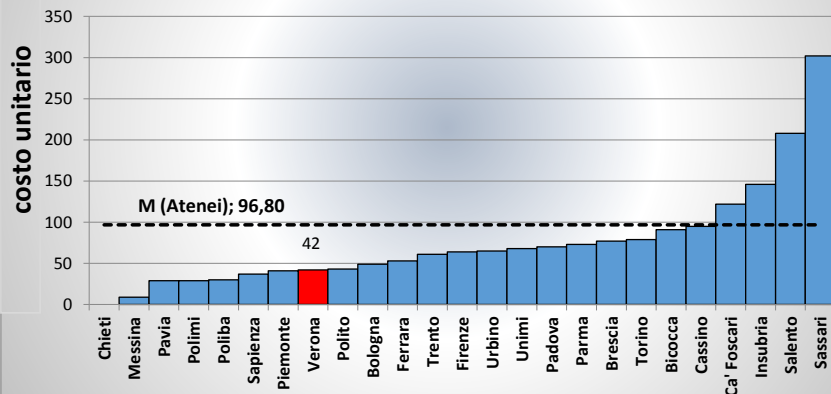
- Dipartimenti
- Ricerca
- Direzioni e Uffici di Staff
- Centri e Laboratori

**personale dedicato:**  
**21,6 FTE**

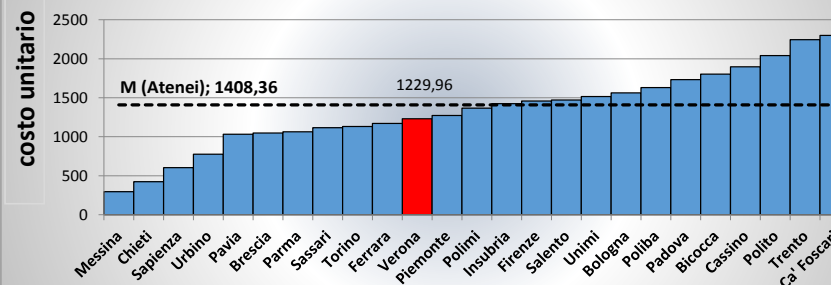
## 22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali

Efficienza

### €/TOTALE PROGETTI: NAZ INTERNAZ E C TERZI



### €/(DOC + RIC)



### Attività rilevate nel servizio

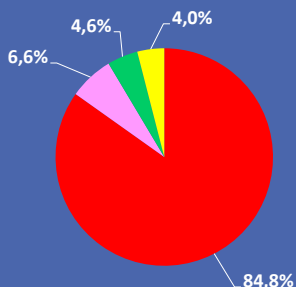
#### 22/23. Supporto alla gestione dei progetti nazionali e internazionali

Altre attività legate al supporto alla gestione dei progetti nazionali - internazionali	Gestione amministrativa dei contratti e dei progetti di ricerca (sia incluso sia escluso conto terzi)
Attività di assistenza alla gestione e rendicontazione dei contratti finanziati	Help desk sulle modalità di accesso e gestione dei progetti di ricerca
Attività di consulenza e supporto in merito alla redazione dei progetti e/o alla negoziazione di progetti approvati	Monitoraggio del contesto e normativa sui bandi
Consulenza interna e supporto alla comunicazione per la ricerca	Predisposizione tariffario conto terzi
Creazione e mantenimento di network con i partner strategici per accesso a fondi	Presidio banche dati produttività scientifica + elementi (convegni, ecc.) e anagrafe della ricerca
Formazione e supporto personale di altre strutture in termini di contenuti ed eventuale docenza	Supporto e valutazione della ricerca

# EFFICIENZA

Contributo delle strutture all'erogazione del servizio

## 25. Supporto alle gestione ospedaliera



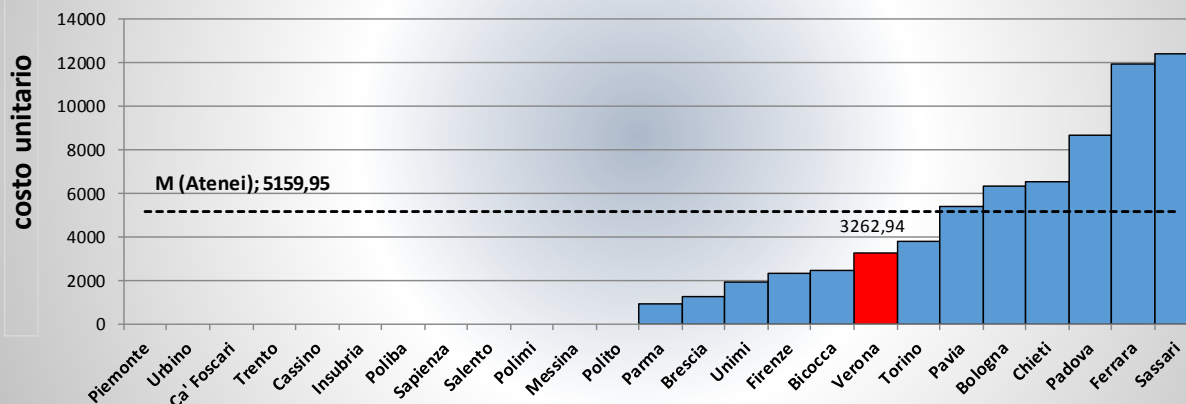
- Dipartimenti
- Direzione Risorse Umane
- Servizio di Sorveglianza Sanitaria
- Altre Strutture

**personale  
dedicato:  
19,7 FTE**

## 25. Supporto alle gestione ospedaliera

Efficienza

€/ (N convenzioni con medicina)



### Attività rilevate nel servizio

#### 25. Supporto alle gestione ospedaliera

Altre attività legate a supporto alla gestione ospedaliera

- Gestione del contenzioso relativo al personale universitario convenzionato (se non ricore a vie legali)
- Gestione della carriera assistenziale del personale universitario convenzionato nel comparto 2 della procedura CSA
- Gestione rapporti con servizio sanitario nazionale, regionale e territoriale (gestione delle convenzioni, dei protocolli d'intesa e degli accordi attuativi con la regione e con gli enti del SSN per l'utilizzo delle strutture sanitarie e la disciplina assistenziale)
- Gestioni sperimentazioni e rapporti con il comitato etico
- Organizzazione dei turni del personale ospedaliero ed universitario
- Supporto assistenziale e segreteria per conto degli enti ospedalieri (es. prenotazione visite, cartelle cliniche, etc)



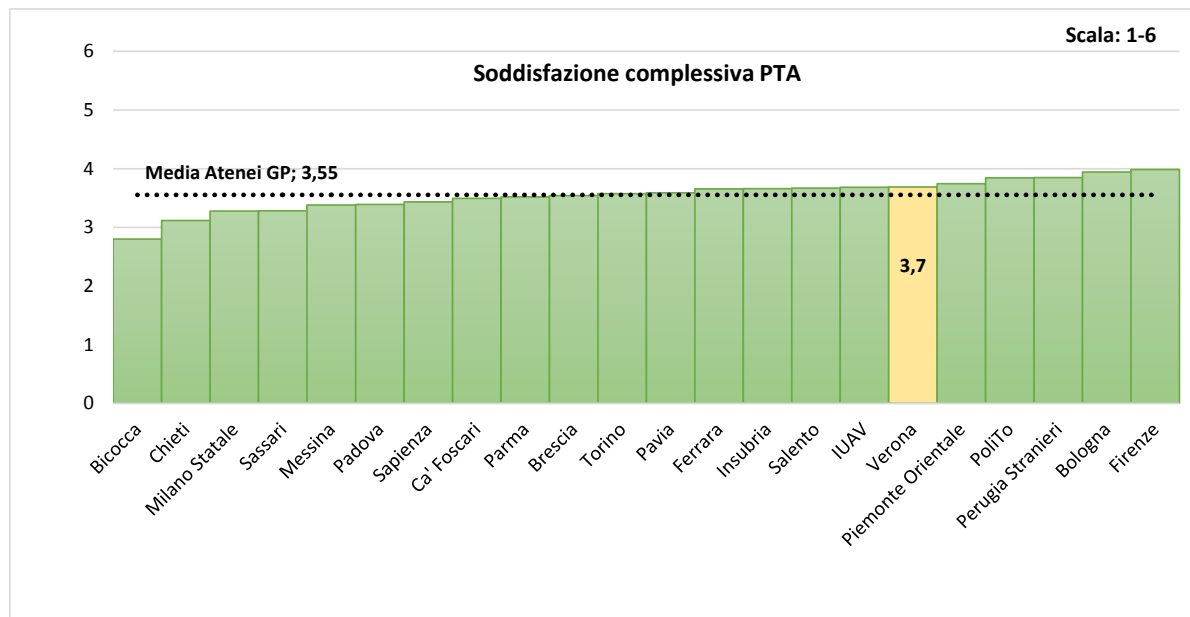
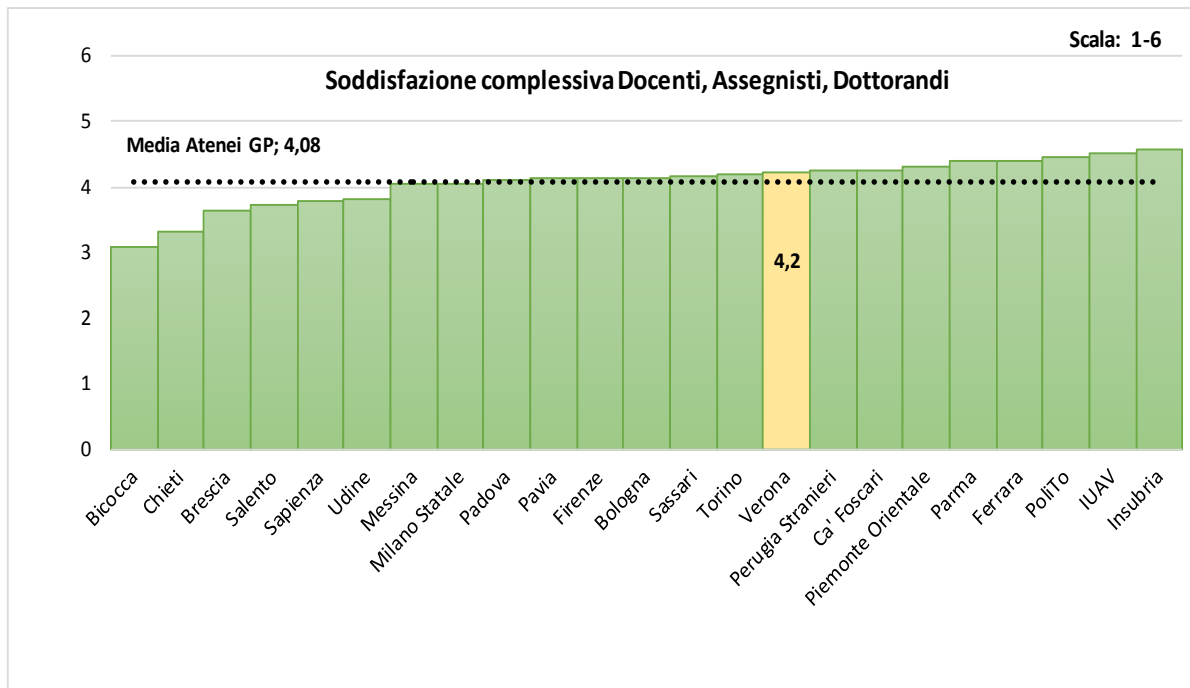


# EFFICACIA

Media complessiva del personale docente e del Personale Tecnico Amministrativo (PTA) rispetto al servizio:

«AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE»

## EFFICACIA AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE



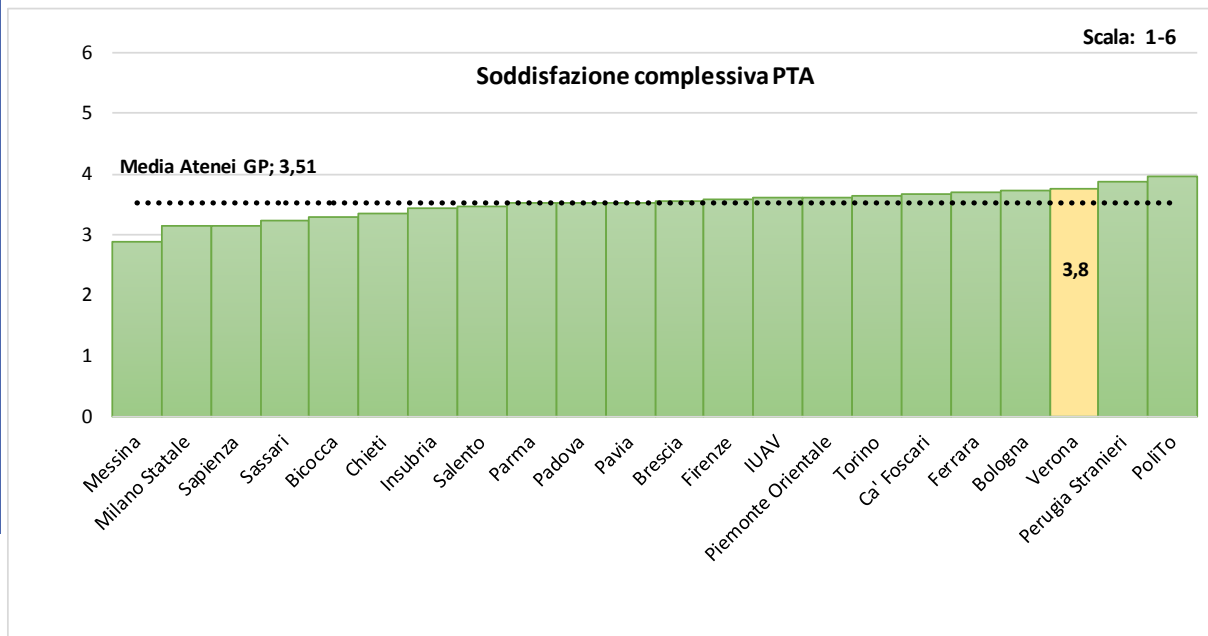
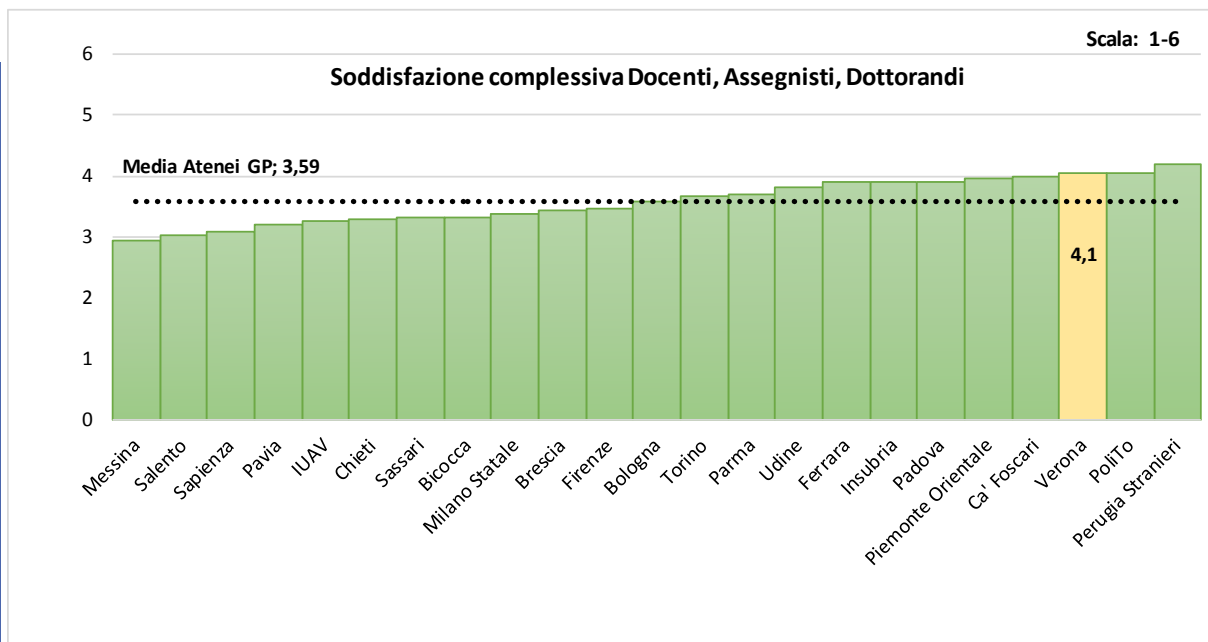


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva del personale docente e del Personale Tecnico Amministrativo (PTA) rispetto al servizio:

«APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI»

## EFFICACIA APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI



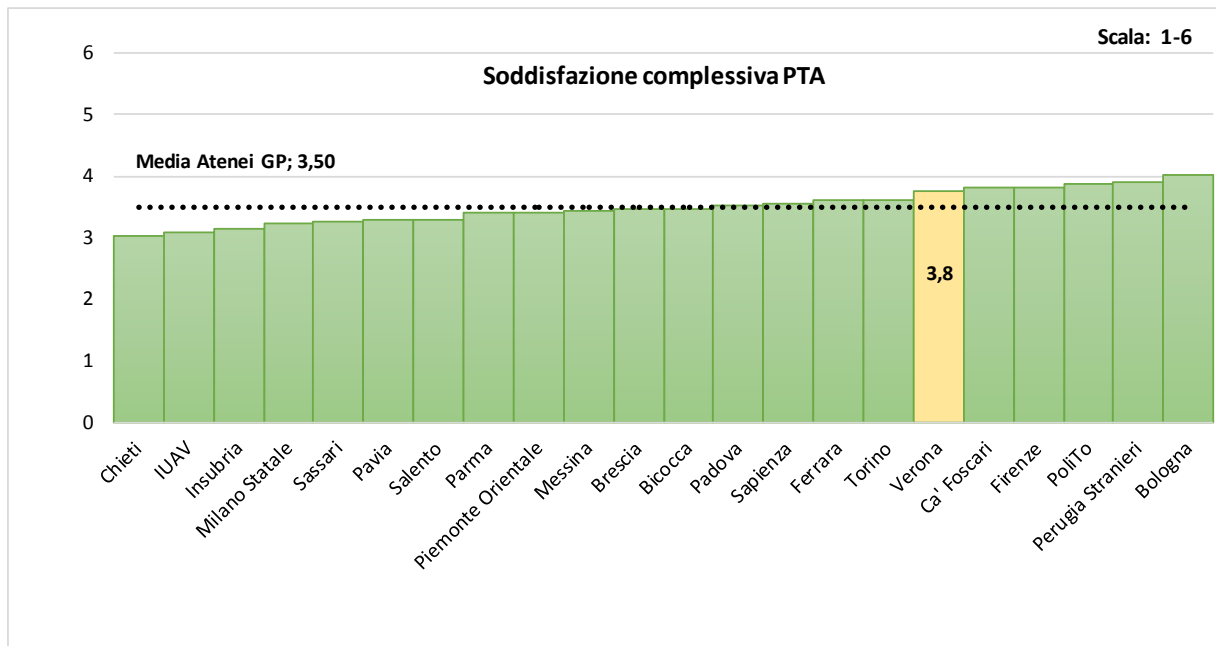
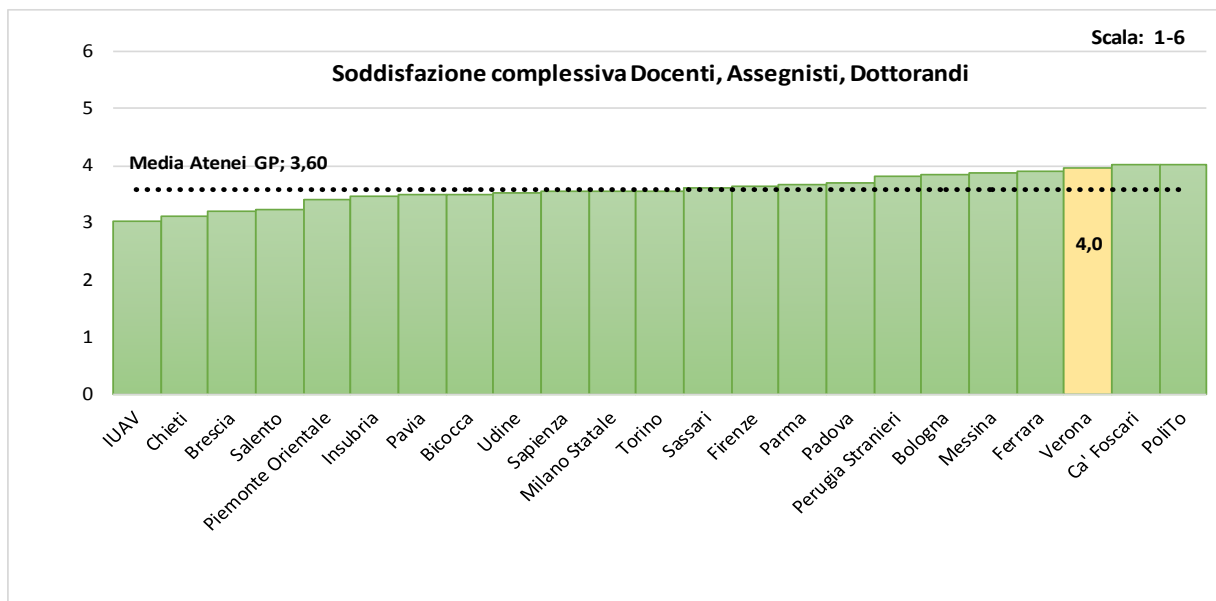


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva del personale docente e del Personale Tecnico Amministrativo (PTA) rispetto al servizio:

«COMUNICAZIONE»

## EFFICACIA COMUNICAZIONE



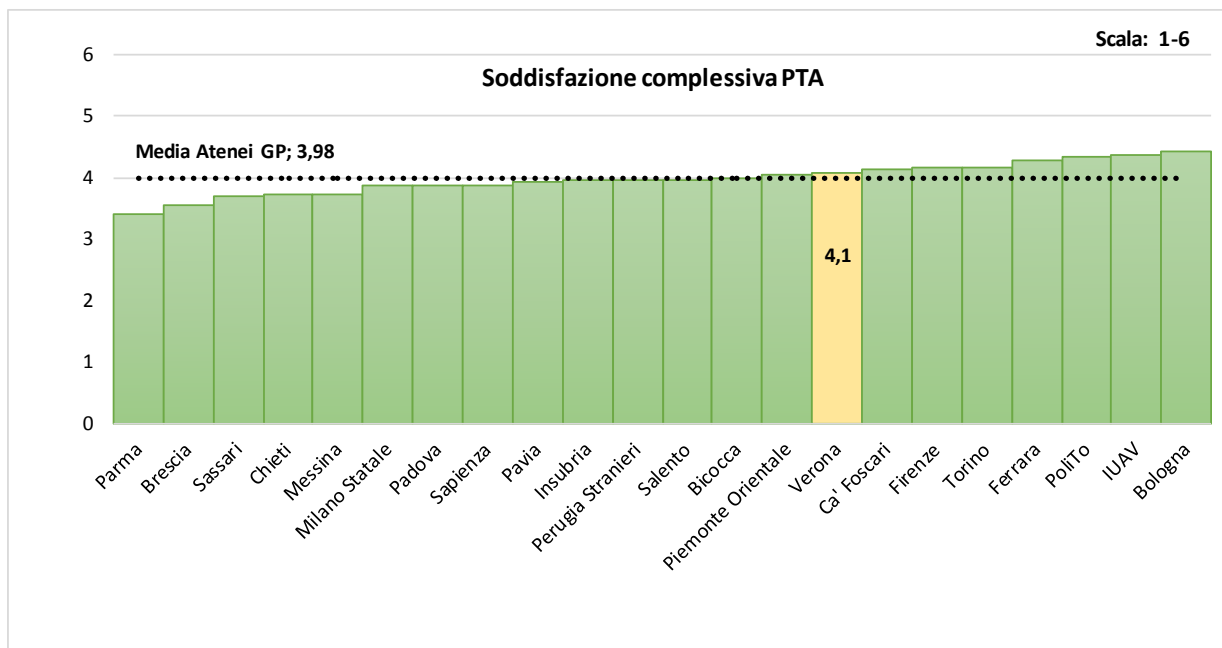
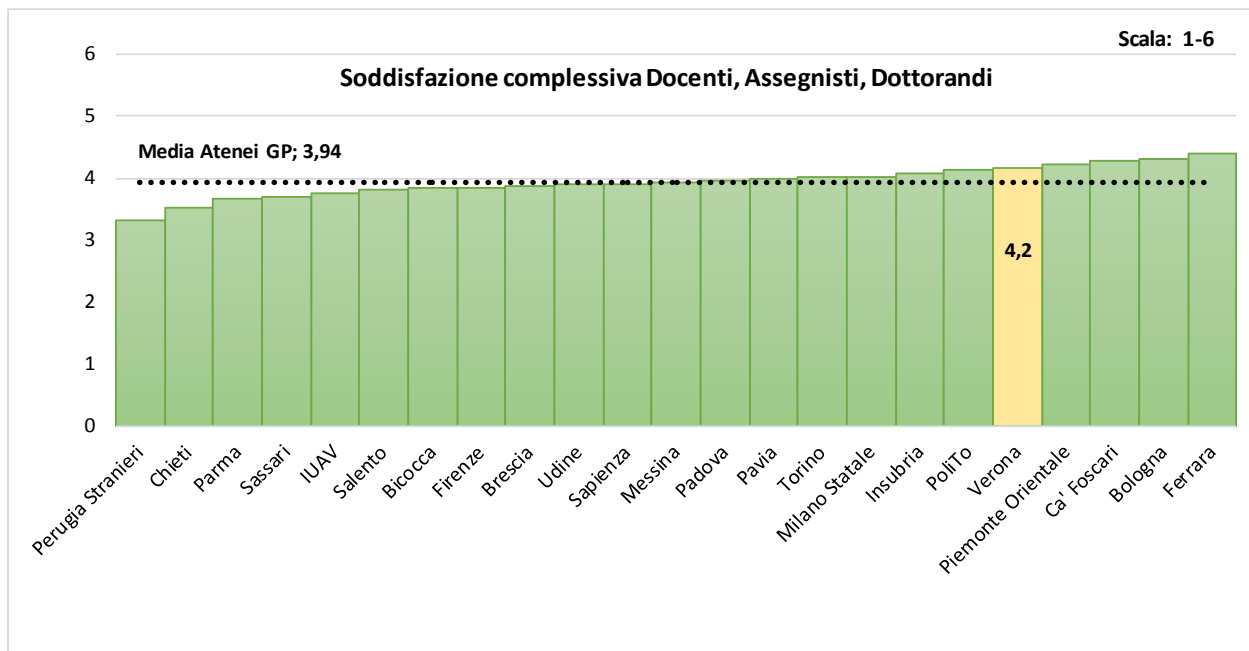


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva del personale docente e del Personale Tecnico Amministrativo (PTA) rispetto al servizio:

«SISTEMI INFORMATIVI»

## EFFICACIA SISTEMI INFORMATIVI



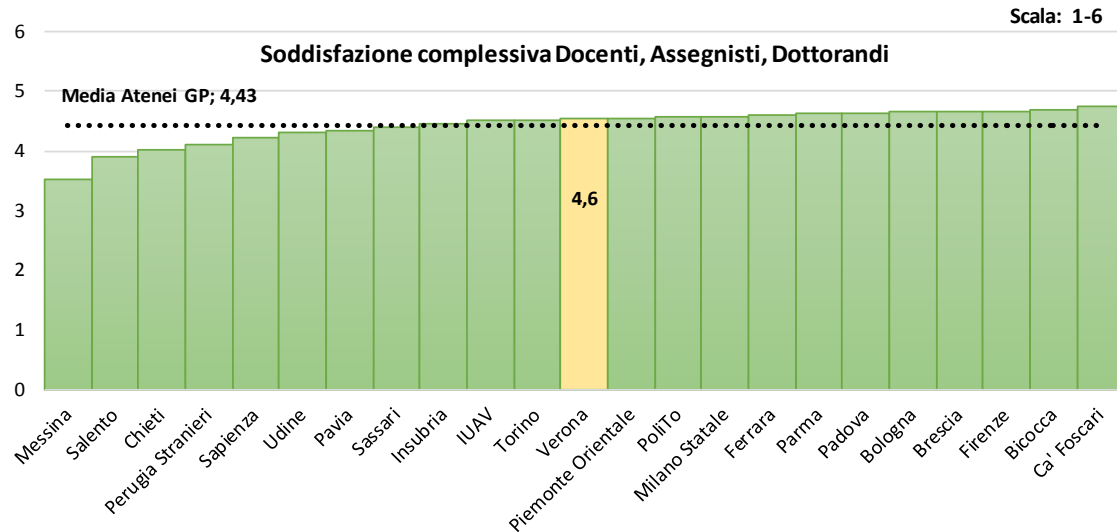


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva  
del personale docente rispetto al  
servizio:

«BIBLIOTECA»

## EFFICACIA BIBLIOTECA



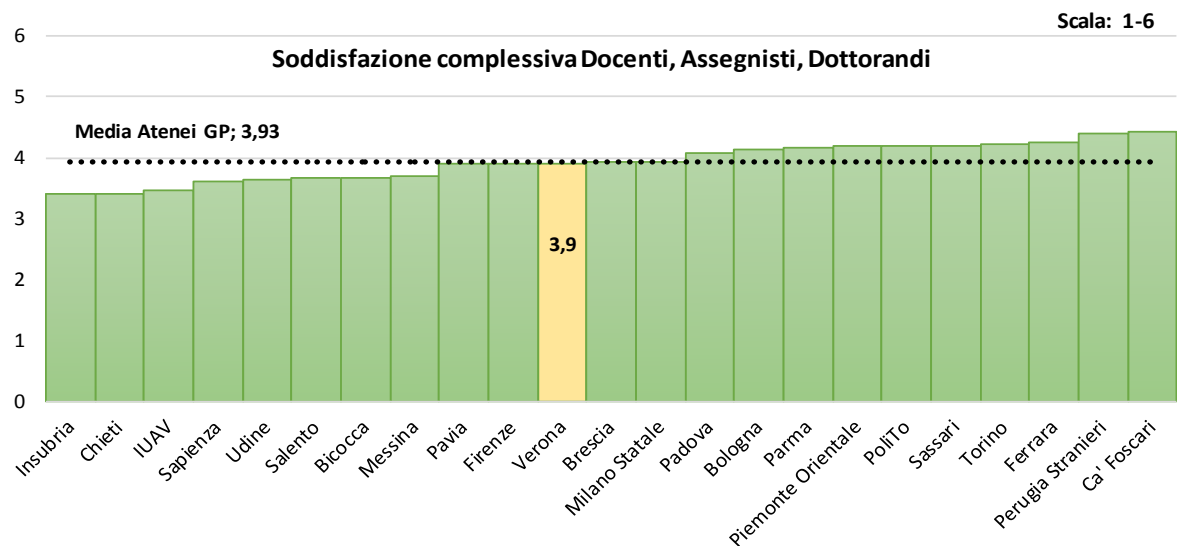


## EFFICACIA SUPPORTO ALLA DIDATTICA

# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva  
del personale docente rispetto al  
servizio:

«SUPPORTO ALLA DIDATTICA»



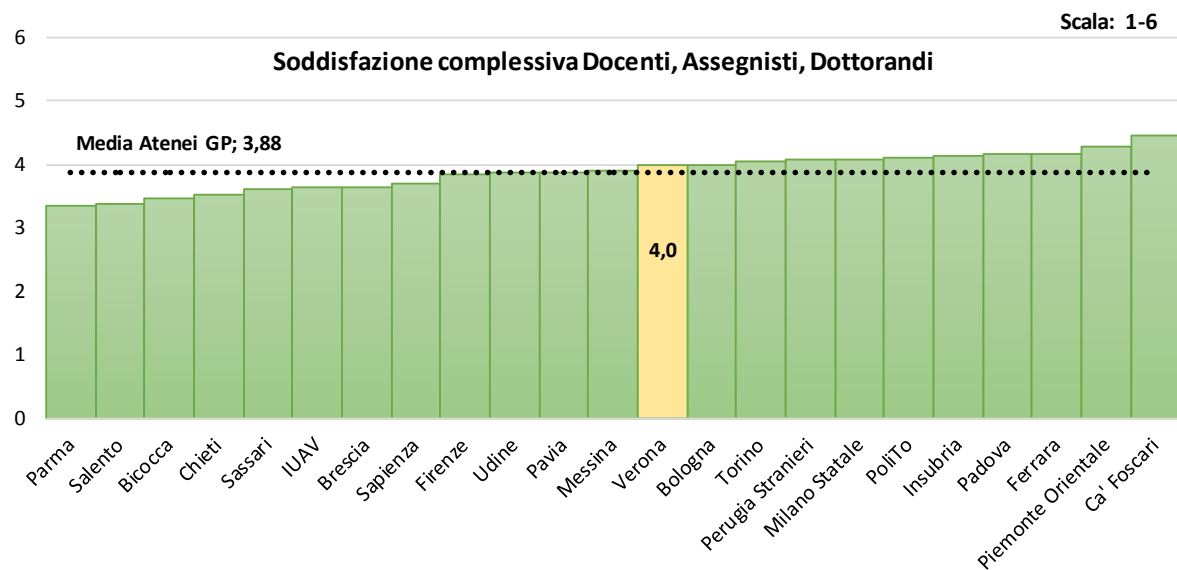


## EFFICACIA SUPPORTO ALLA RICERCA

# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva  
del personale docente rispetto al  
servizio:

«SUPPORTO ALLA RICERCA»

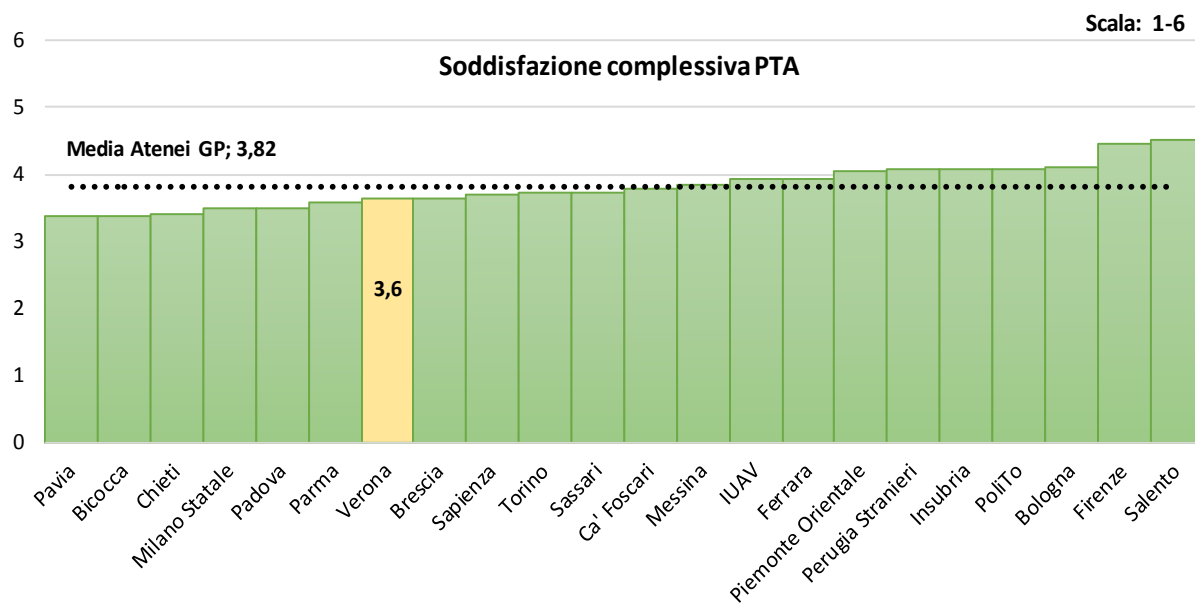




# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva del Personale Tecnico Amministrativo (PTA) rispetto al servizio:

«CONTABILITÀ»





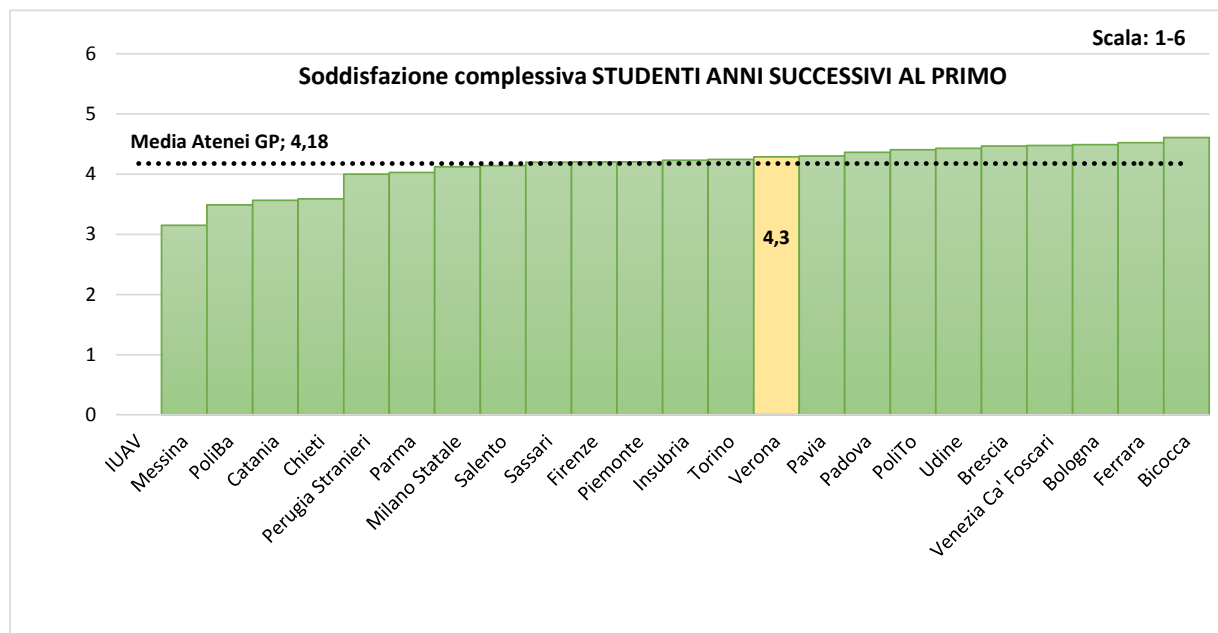
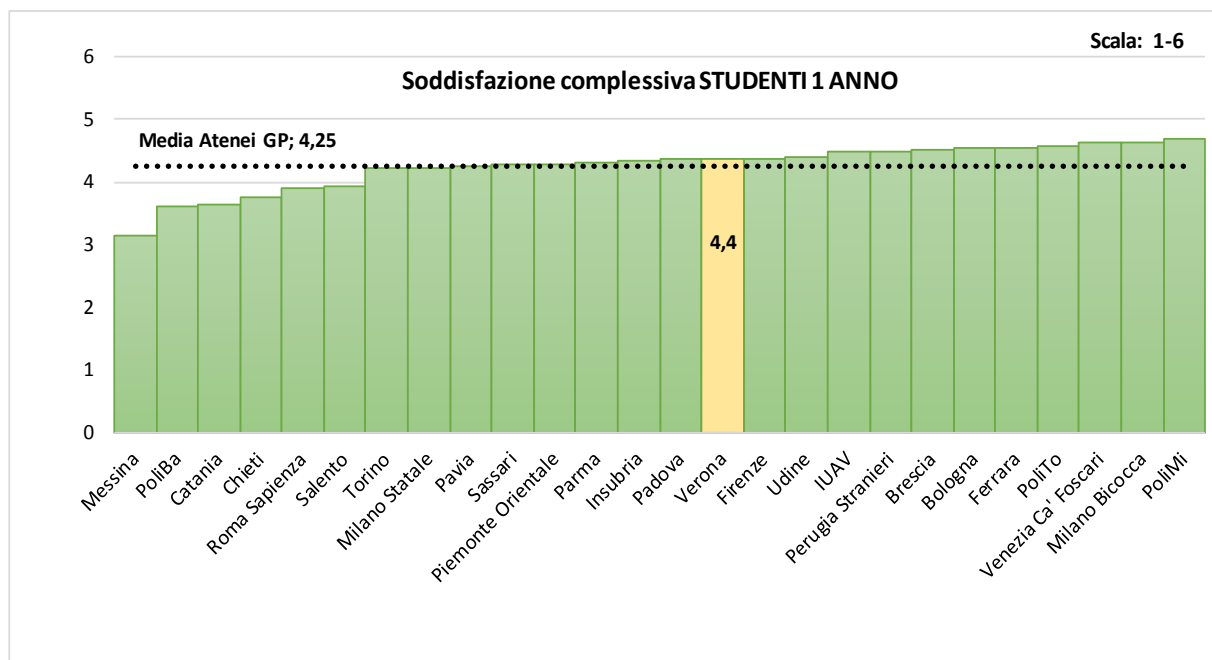


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti al 1 anno e agli anni successivi al primo rispetto al servizio:

«BIBLIOTECA»

## EFFICACIA BIBLIOTECA



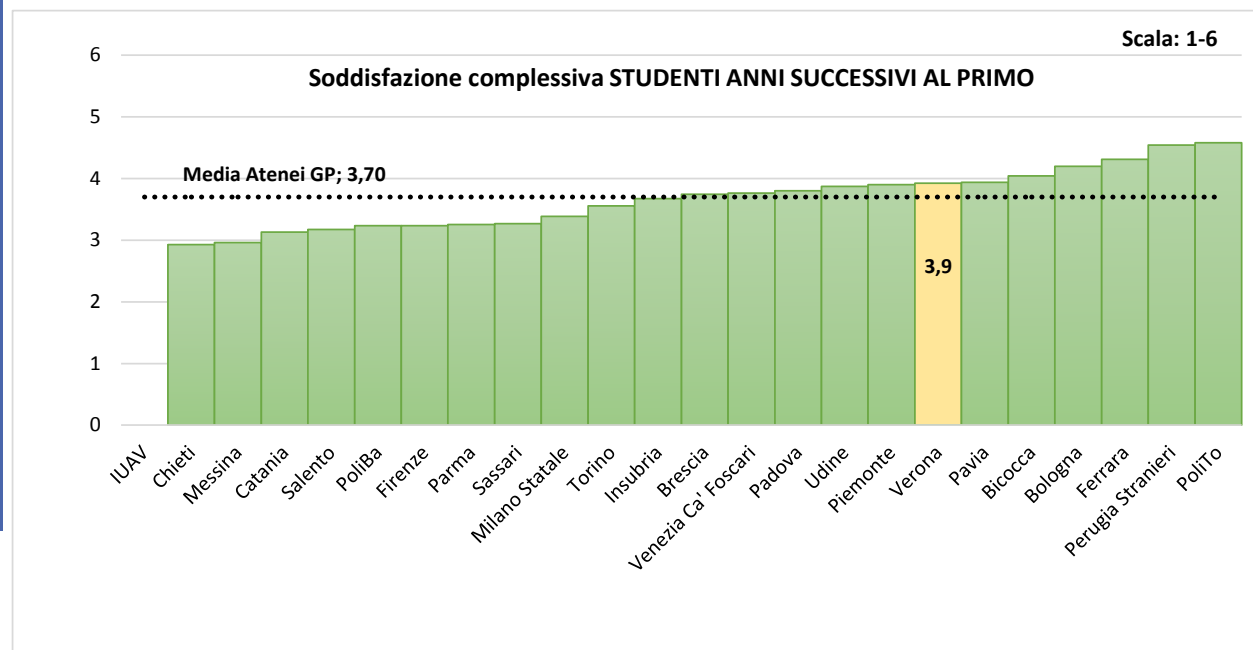
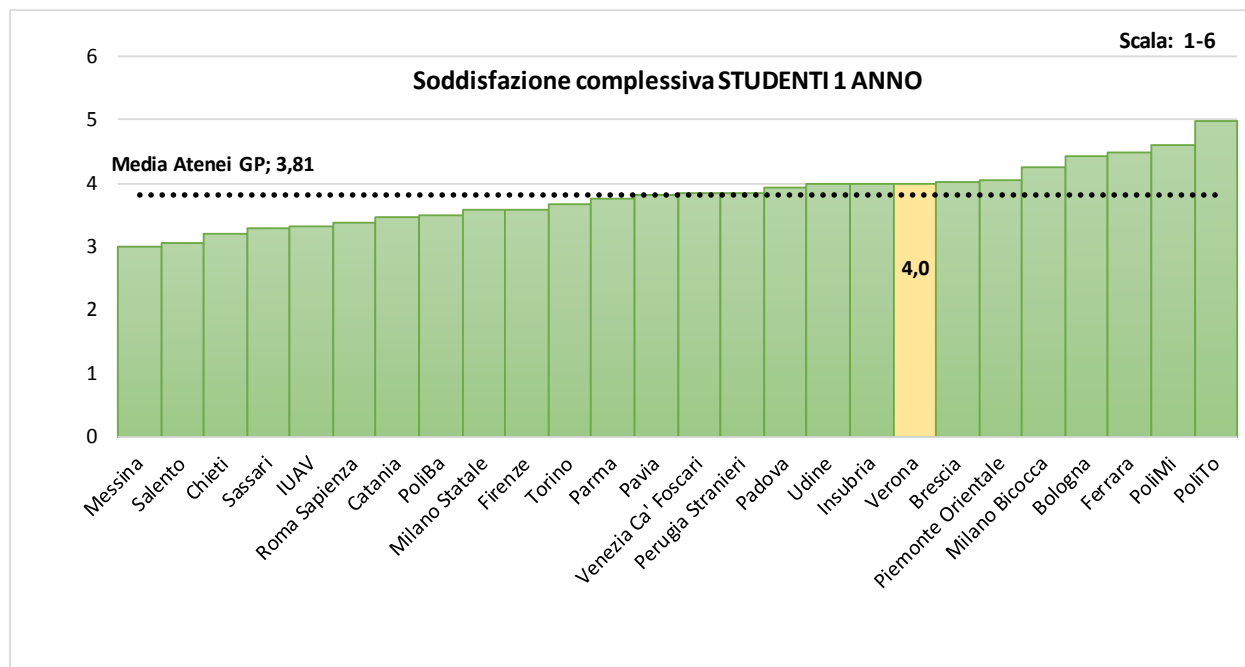


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti al 1° anno e agli anni successivi al primo rispetto al servizio:

«COMUNICAZIONE»

## EFFICACIA COMUNICAZIONE



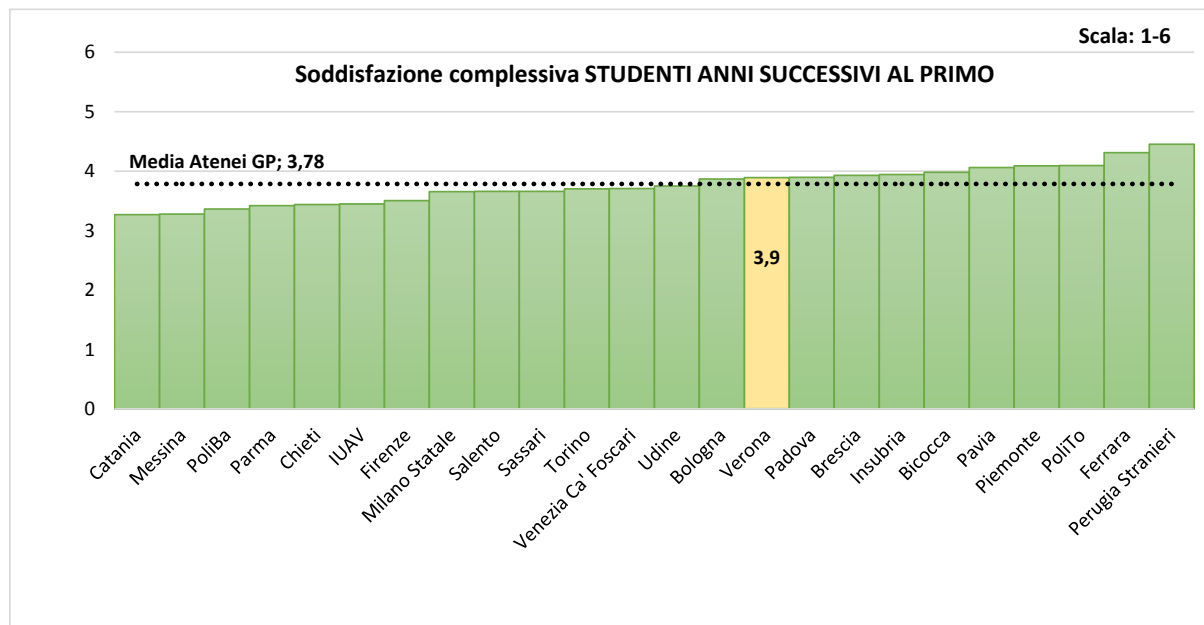
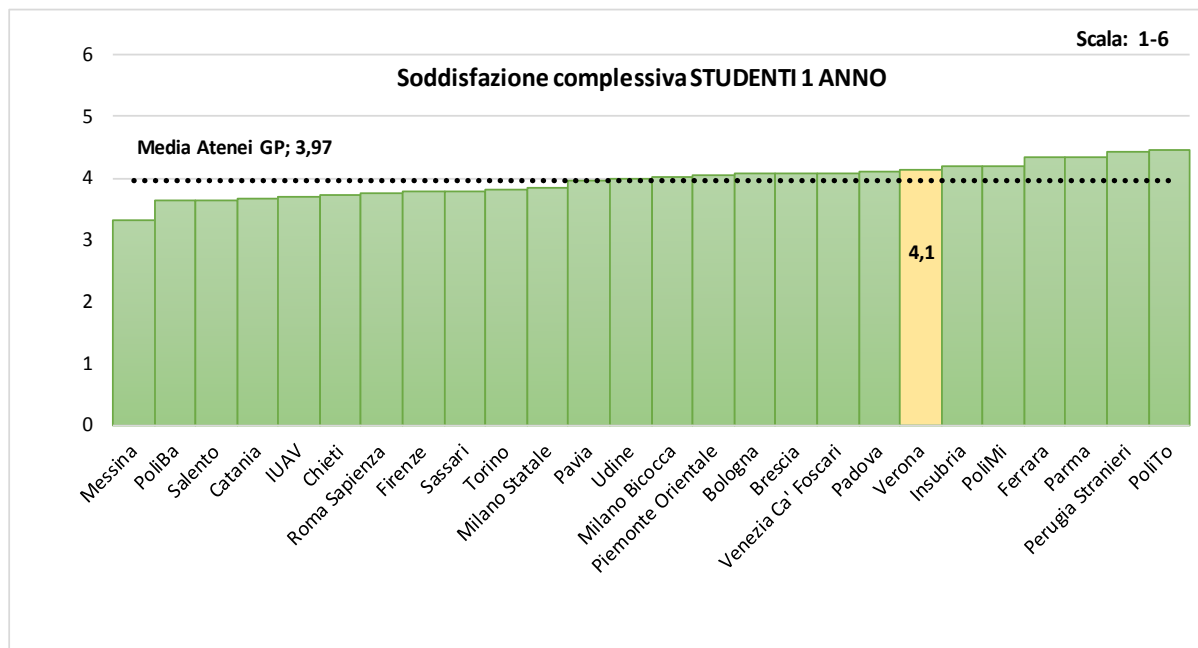


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti al 1° anno e agli anni successivi al primo rispetto al servizio:

«DIRITTO ALLO STUDIO»

## EFFICACIA DIRITTO ALLO STUDIO



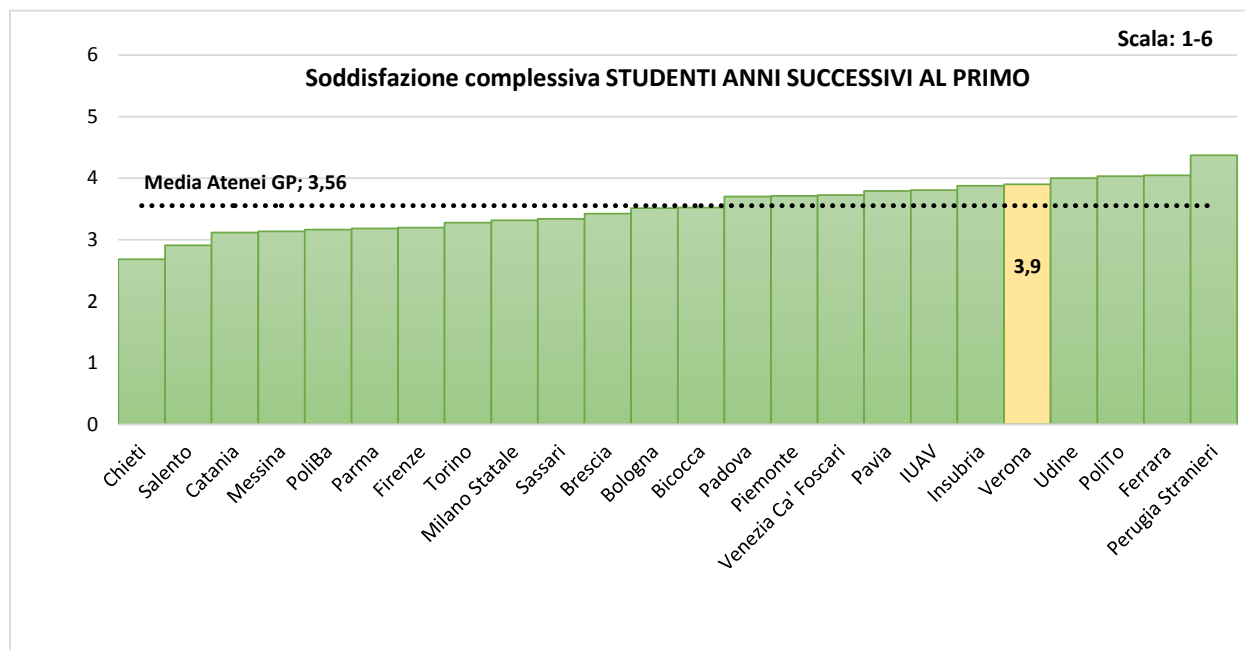
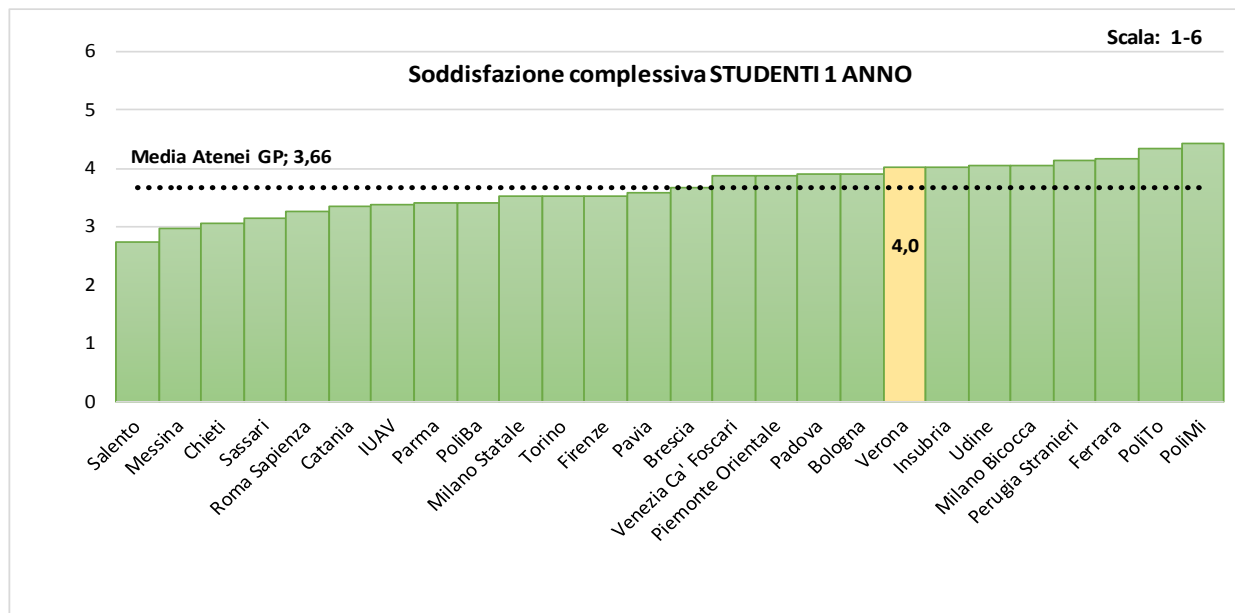


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti al 1° anno e agli anni successivi al primo rispetto al servizio:

«SERVIZI DI SEGRETERIA»

## EFFICACIA SERVIZI DI SEGRETERIA



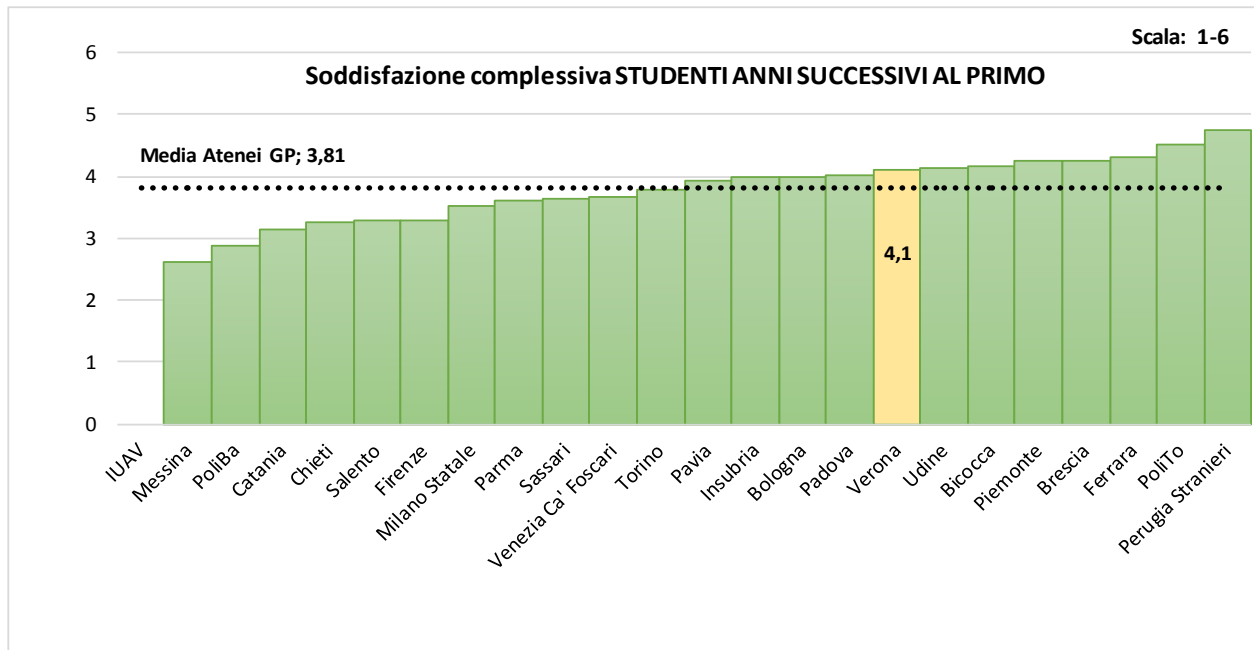
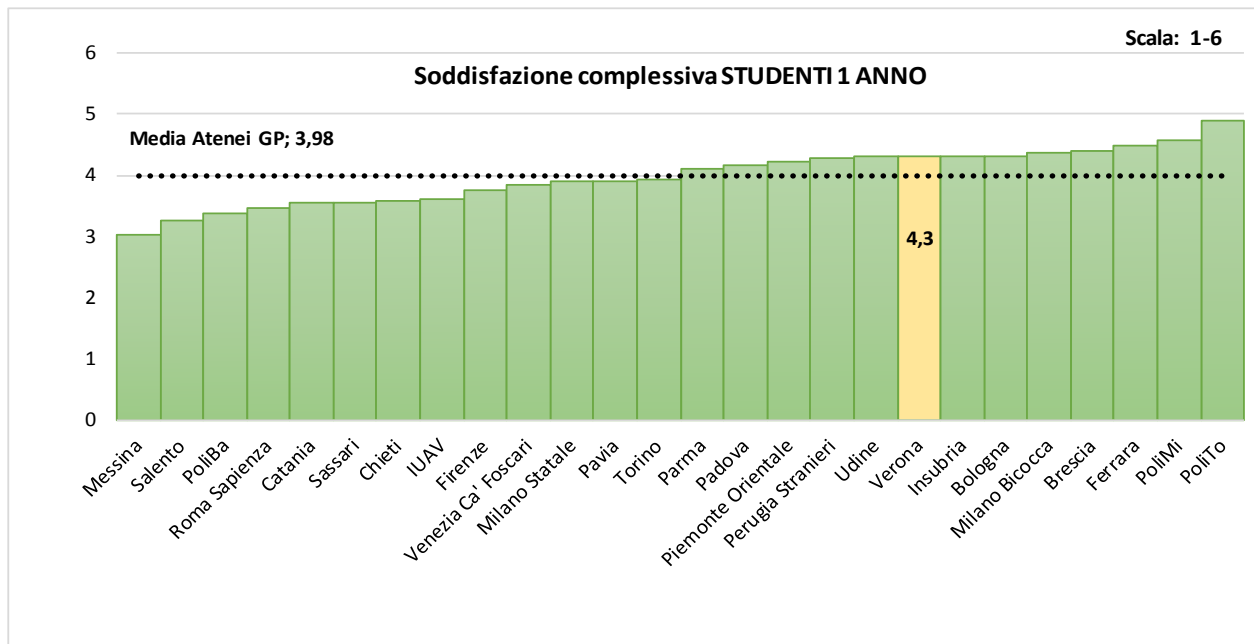


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti al 1 anno e agli anni successivi al primo rispetto al servizio:

«SERVIZI GENERALI,  
INFRASTRUTTURE E LOGISTICA»

## EFFICACIA SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA



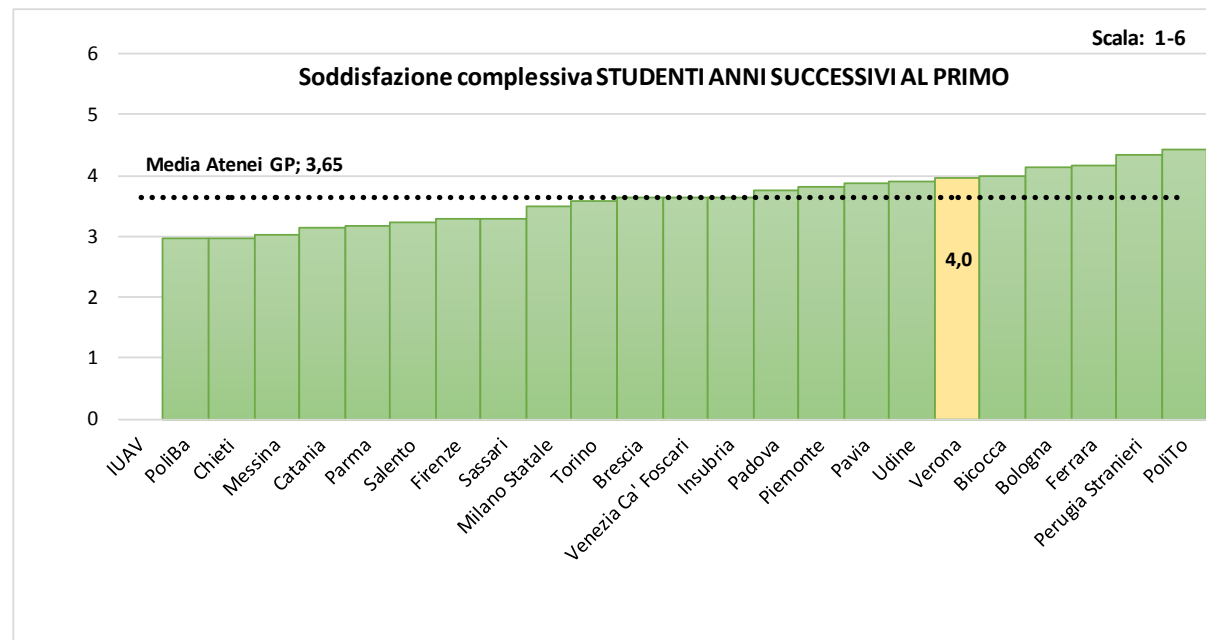
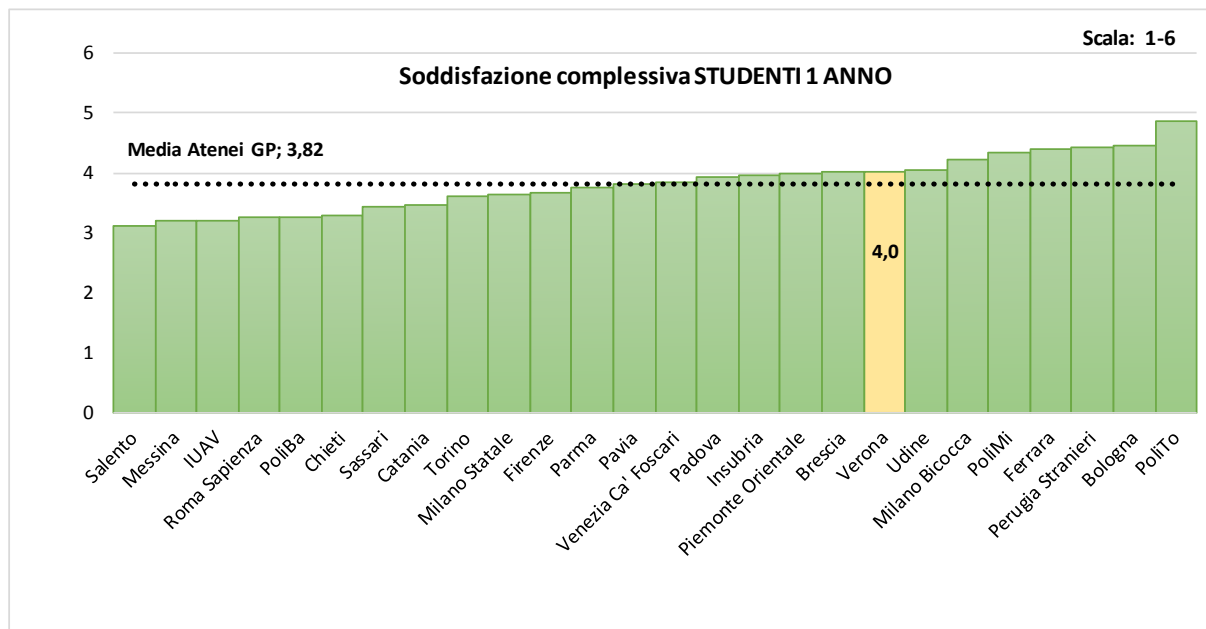


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti al 1° anno e agli anni successivi al primo rispetto al servizio:

«SISTEMI INFORMATIVI»

## EFFICACIA SISTEMI INFORMATIVI



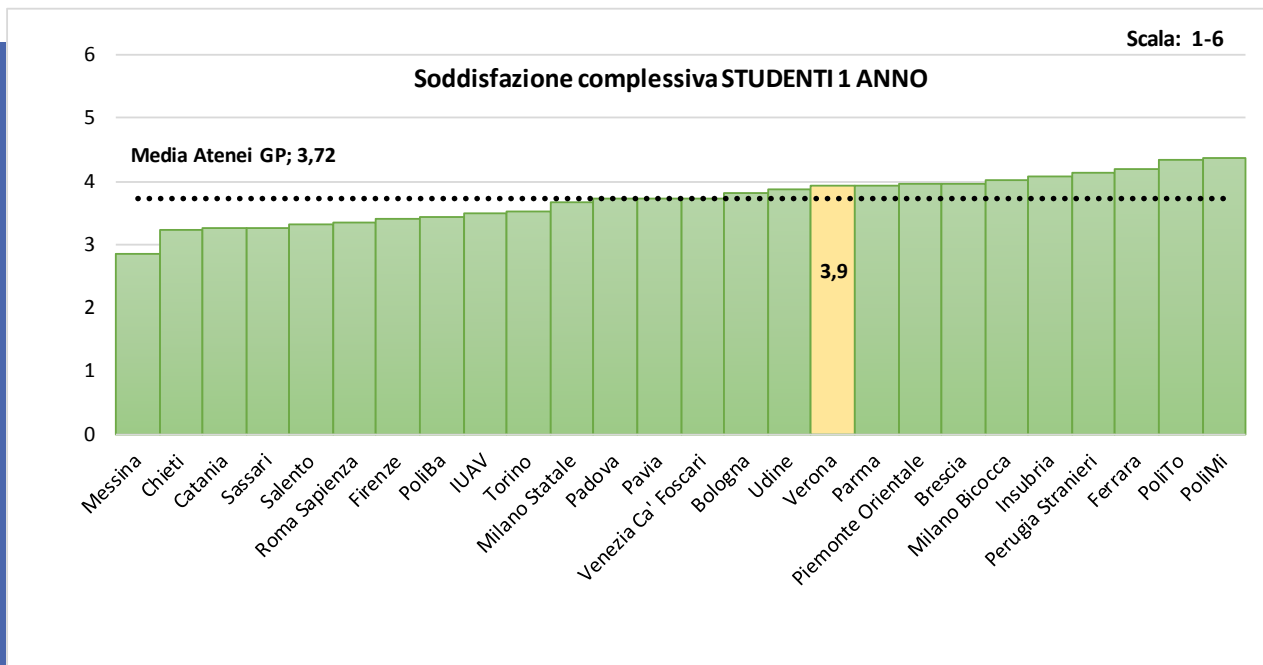


# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti al 1 anno rispetto al servizio:

«ORIENTAMENTO IN ENTRATA»

## EFFICACIA ORIENTAMENTO IN ENTRATA





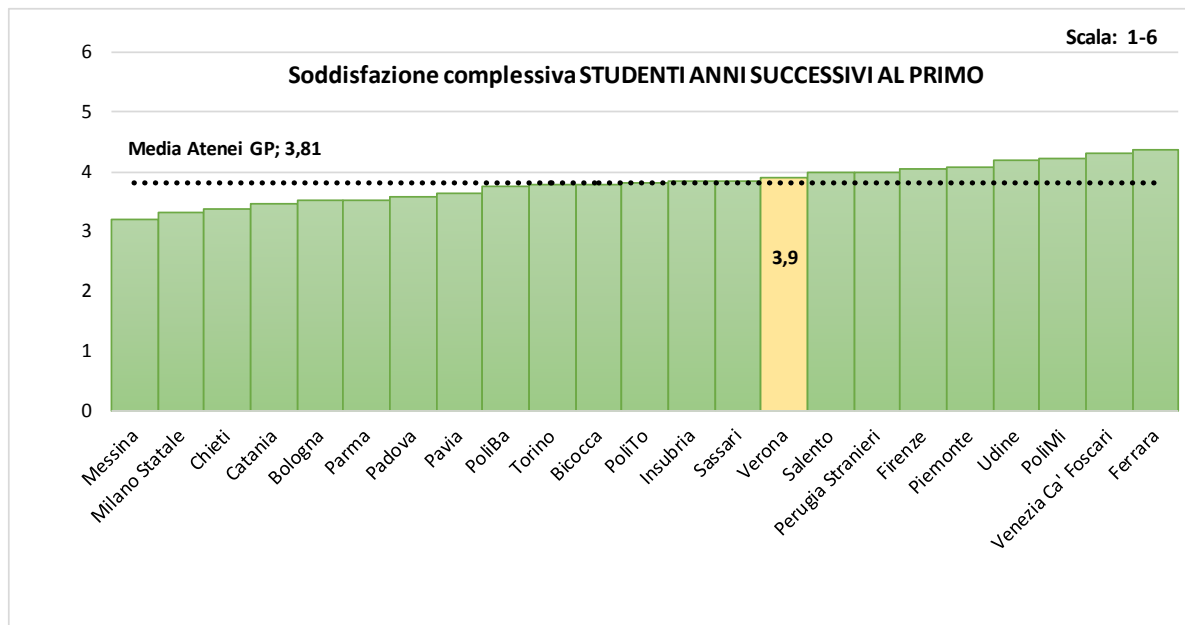
# EFFICACIA

Media della soddisfazione complessiva degli studenti iscritti agli anni successivi al primo rispetto ai servizi:

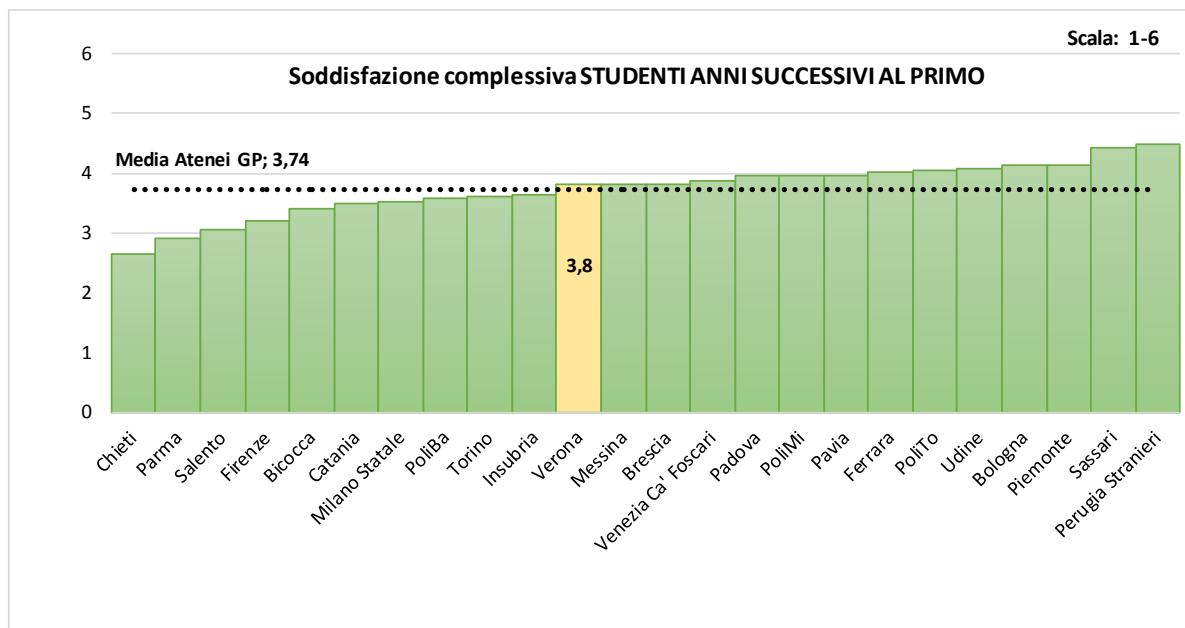
«JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE»

«INTERNAZIONALIZZAZIONE»

## EFFICACIA JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE



## EFFICACIA INTERNAZIONALIZZAZIONE





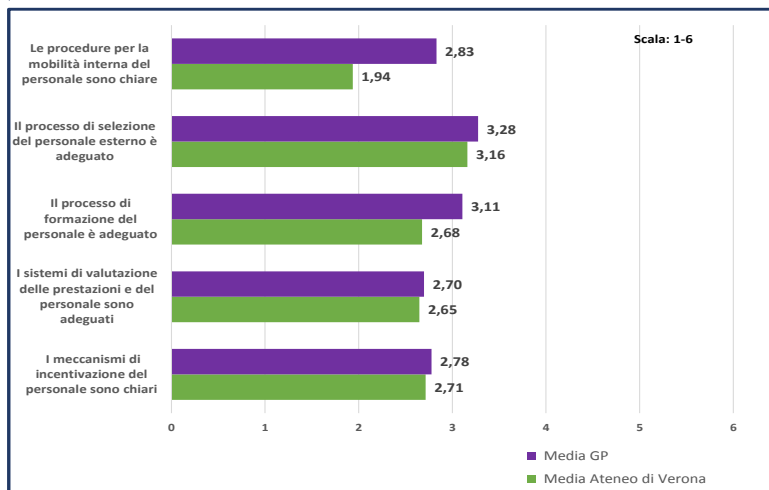
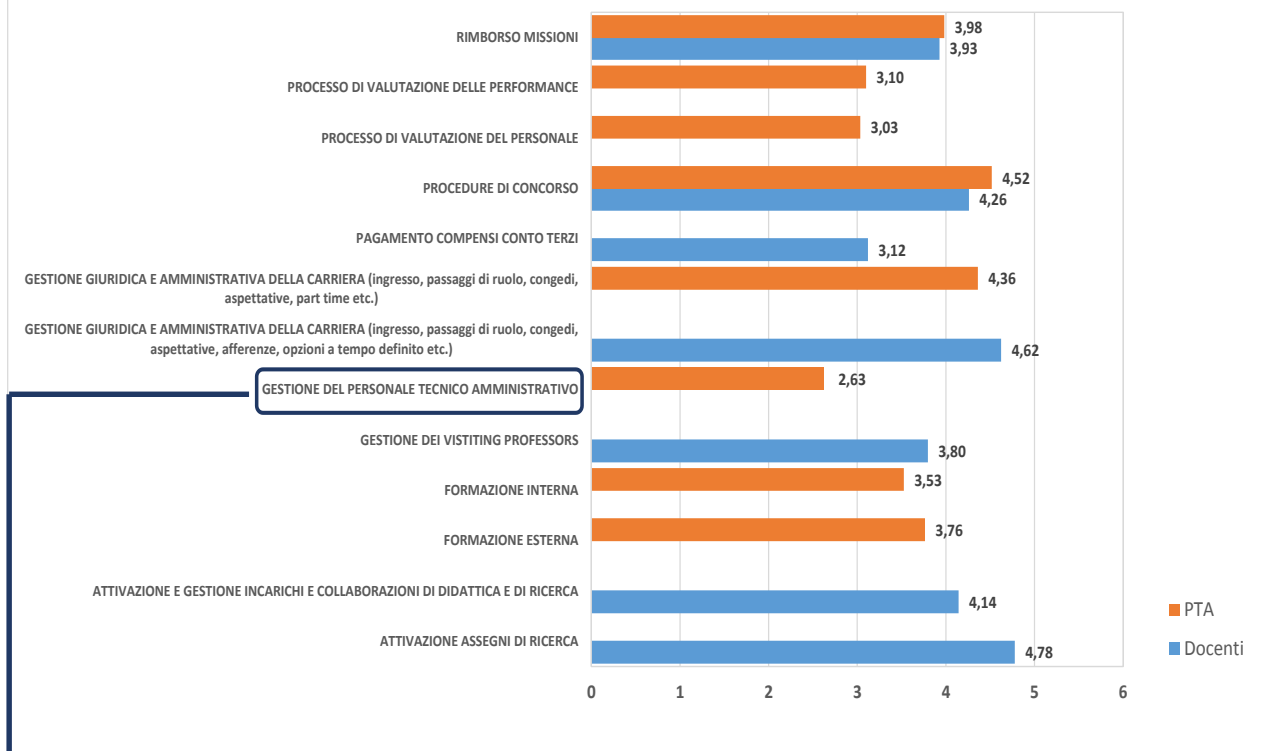


# EFFICACIA

Focus «AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE»

## AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

Scala: 1-6



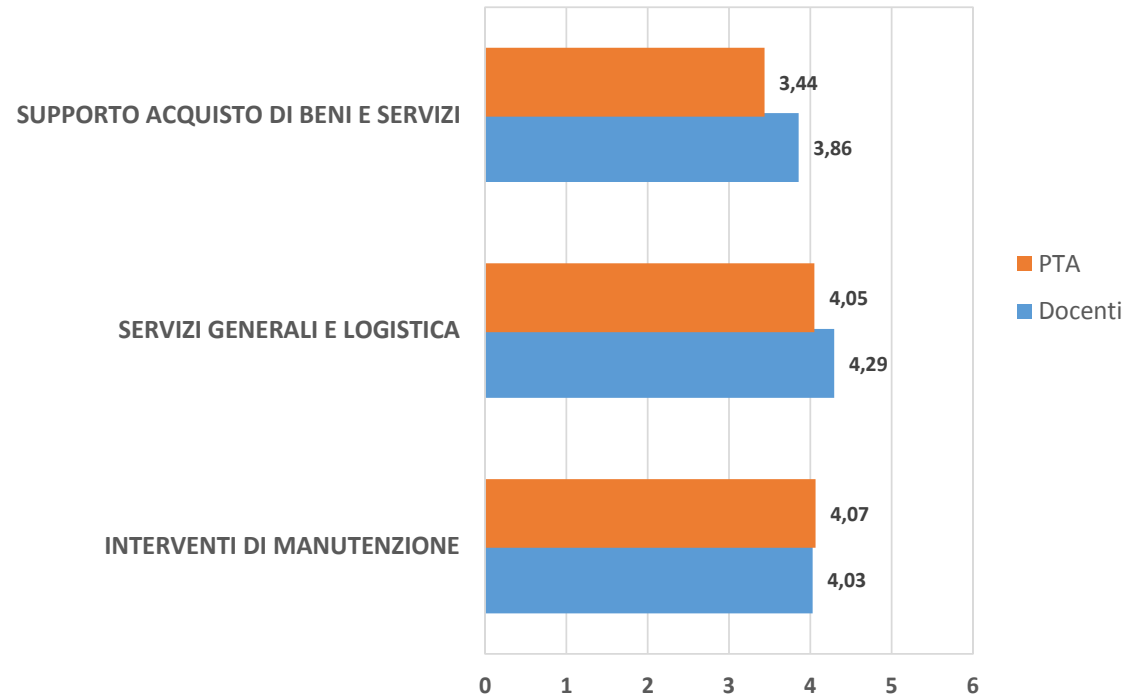


# EFFICACIA

Focus «APPROVVIGIONAMENTI E  
SERVIZI LOGISTICI»

## APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI LOGISTICI

Scala: 1-6



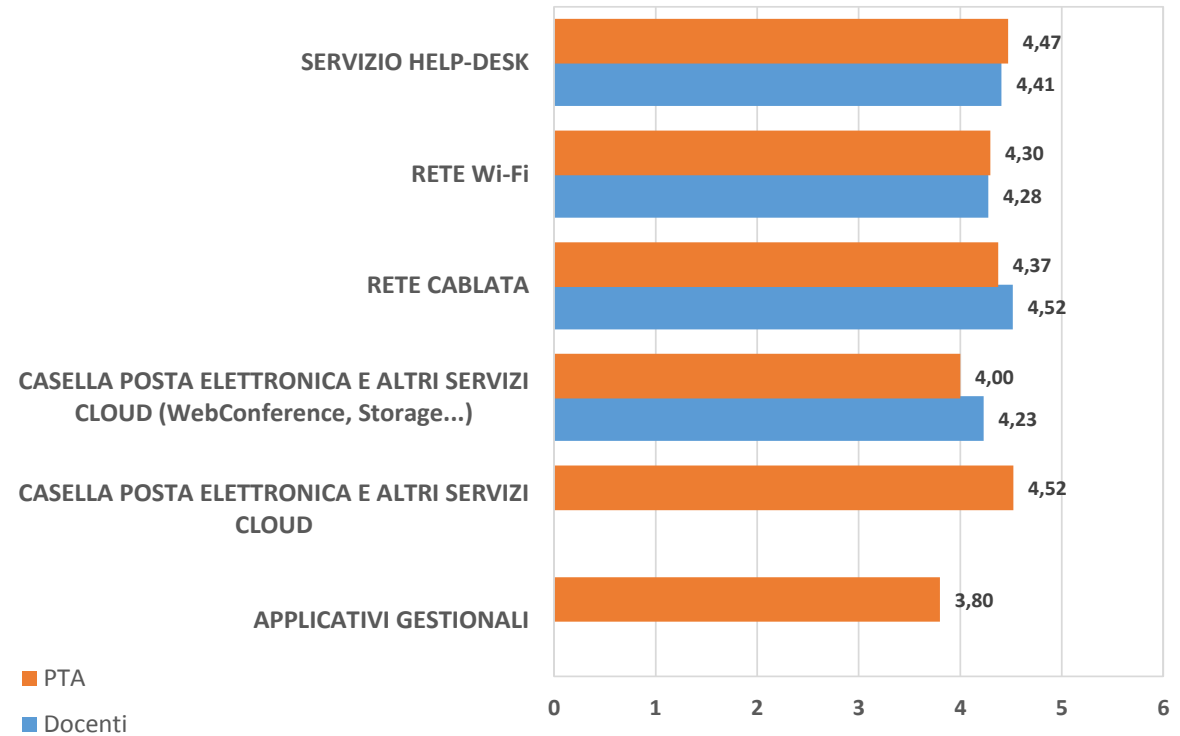


# EFFICACIA

Focus «SISTEMI INFORMATIVI»

## SISTEMI INFORMATIVI

Scala: 1-6



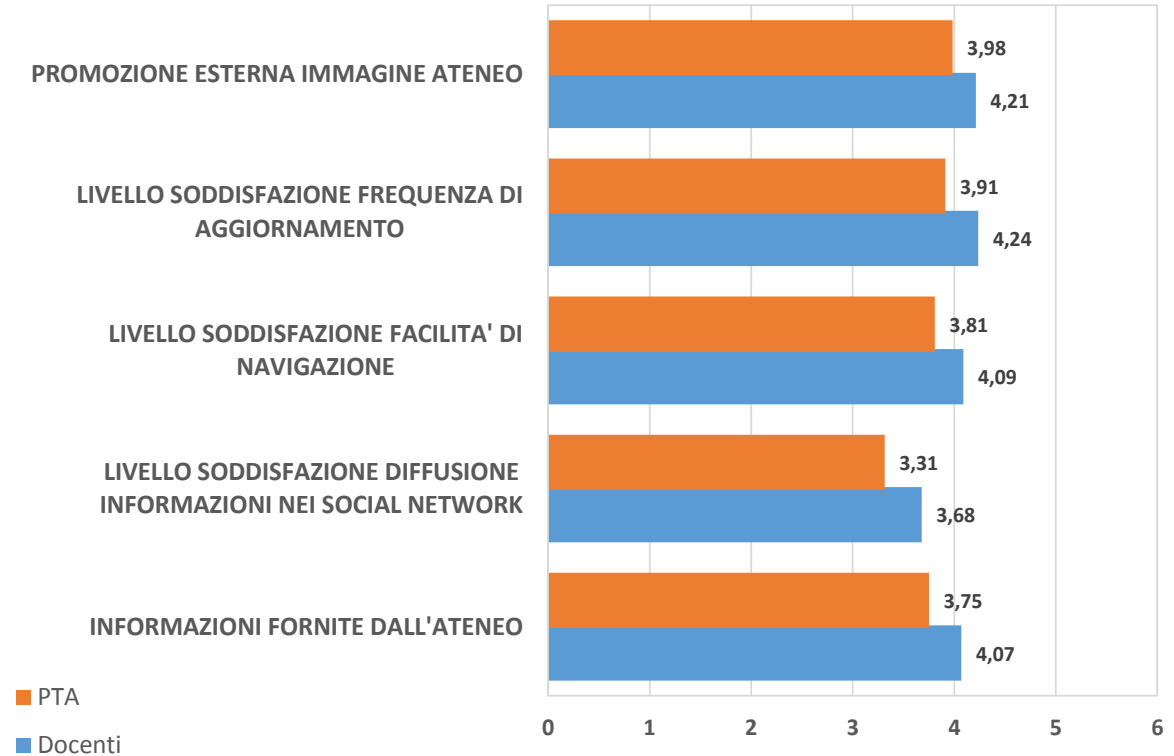


# EFFICACIA

Focus «COMUNICAZIONE»

## COMUNICAZIONE

Scala: 1-6



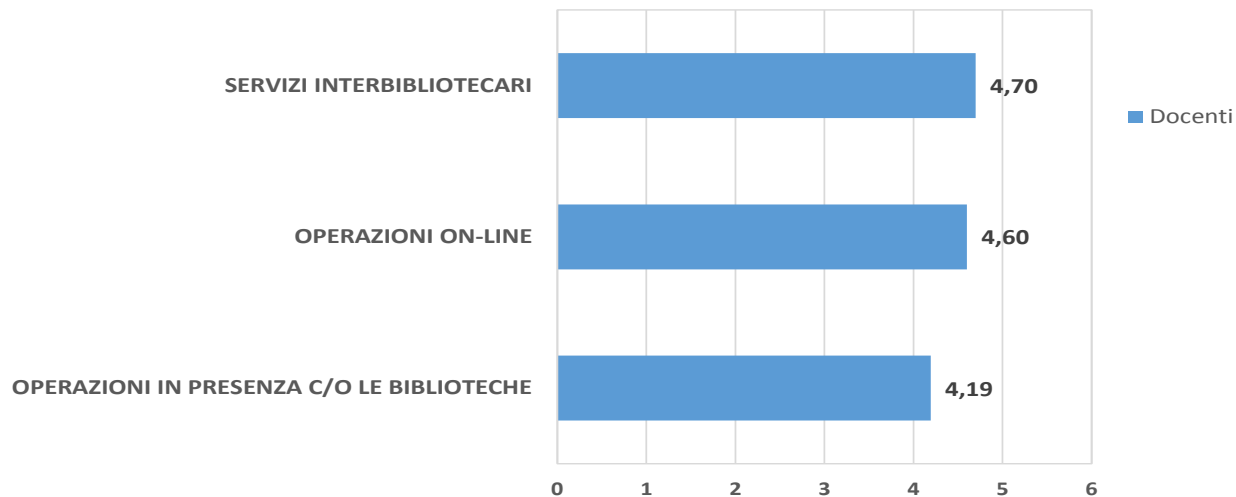


# EFFICACIA

Focus «BIBLIOTECA» E  
«SUPPORTO ALLA DIDATTICA»

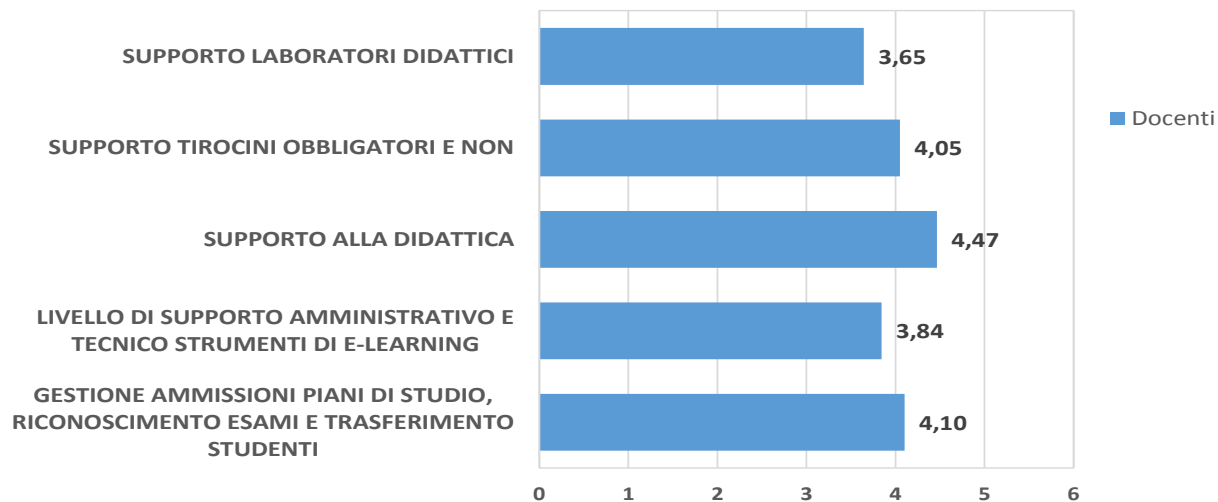
## BIBLIOTECA

Scala: 1-6



## SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Scala: 1-6



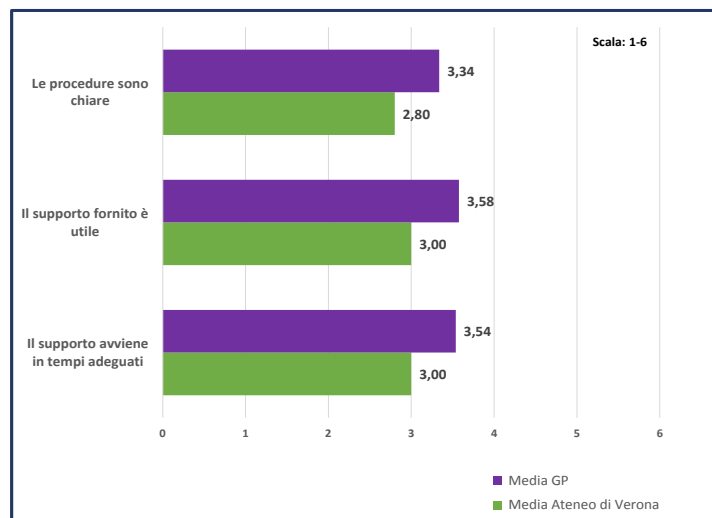
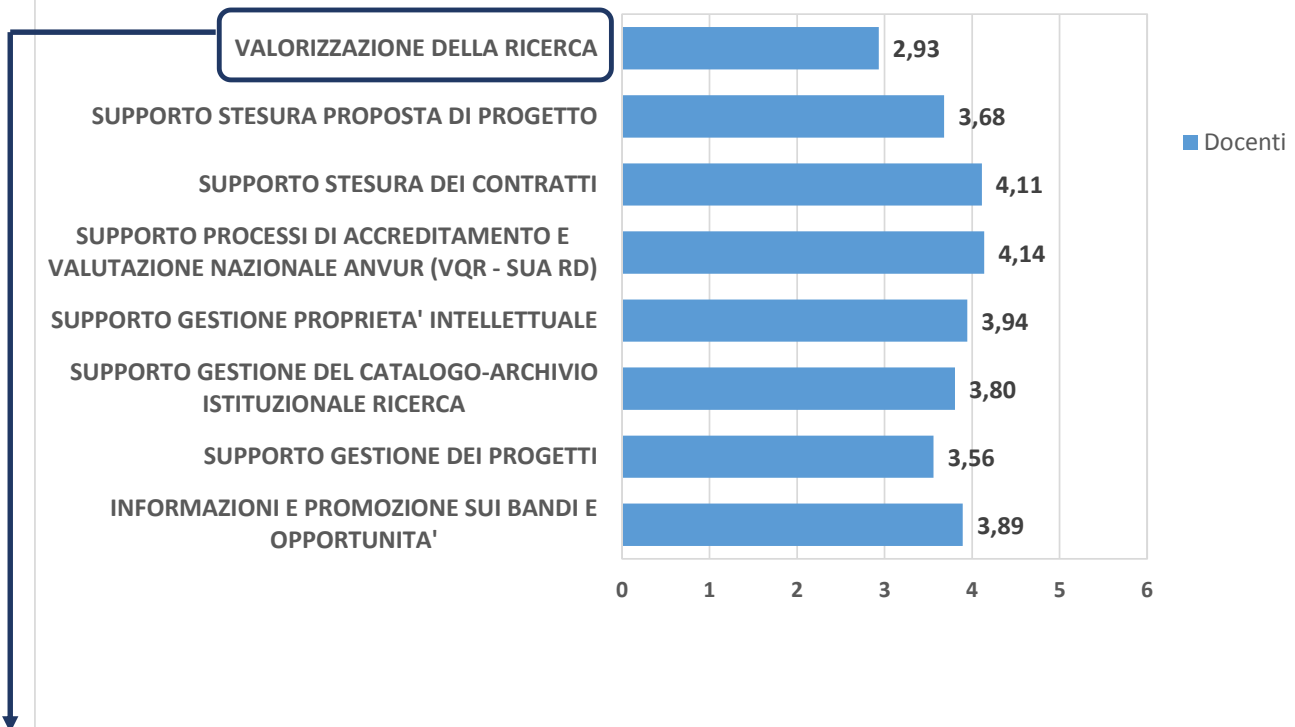


# EFFICACIA

Focus «SUPPORTO ALLA RICERCA»

## SUPPORTO ALLA RICERCA

Scala: 1-6





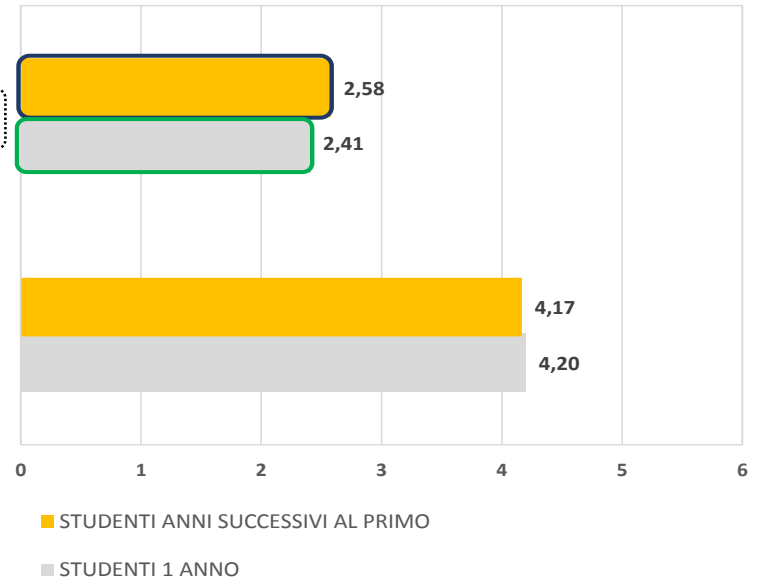
# EFFICACIA

Focus «BIBLIOTECA»

## BIBLIOTECA

Scala: 1-6

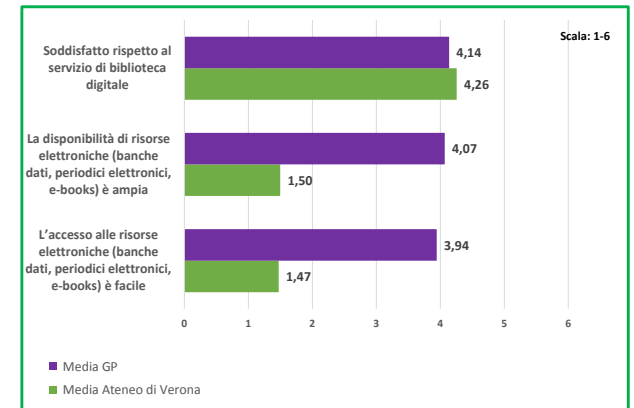
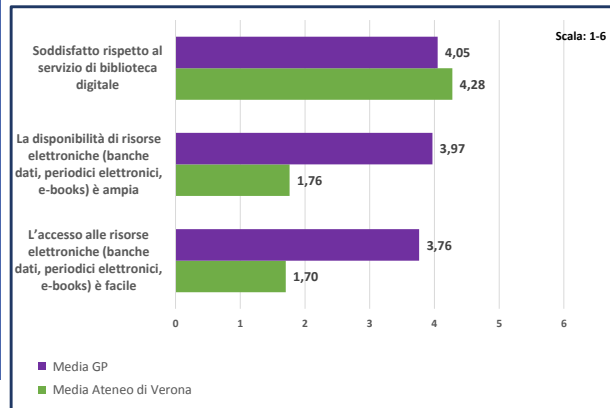
SERVIZI DI BIBLIOTECA DIGITALE



SERVIZI BIBLIOTECARI

■ STUDENTI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

■ STUDENTI 1 ANNO





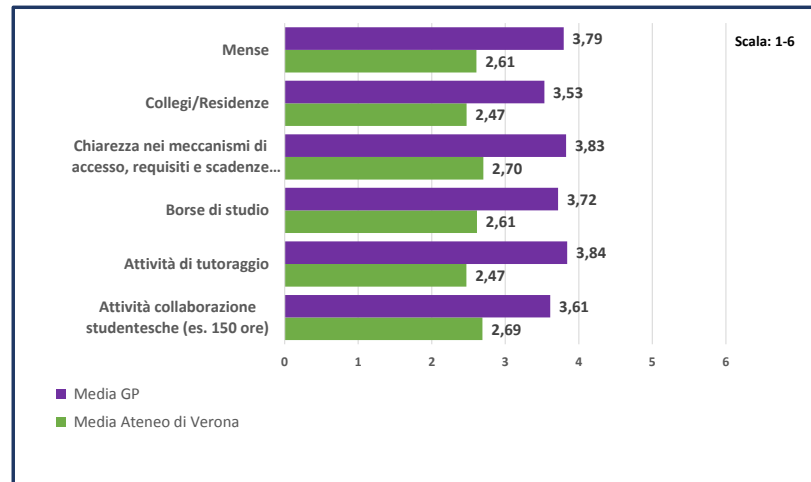
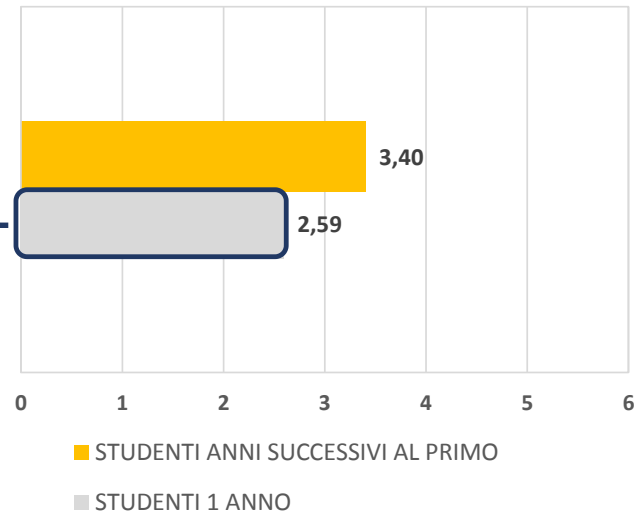
# EFFICACIA

Focus «DIRITTO ALLO STUDIO»

## DIRITTO ALLO STUDIO

Scala: 1-6

SODDISFAZIONE SUPPORTO RICEVUTO  
DAL DIRITTO ALLO STUDIO





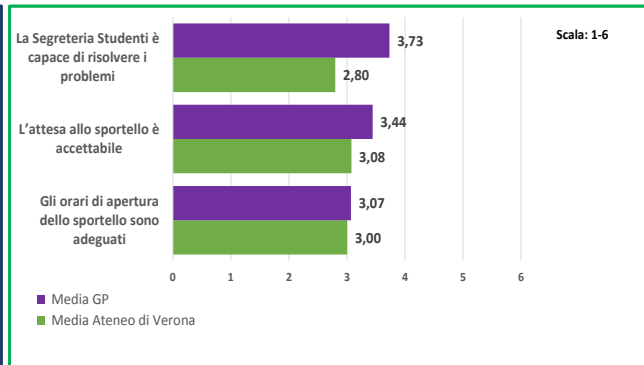
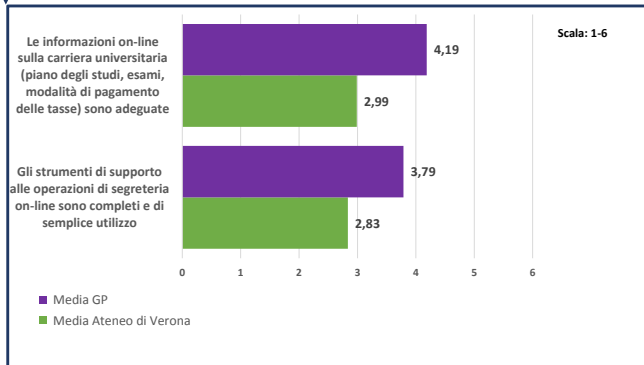
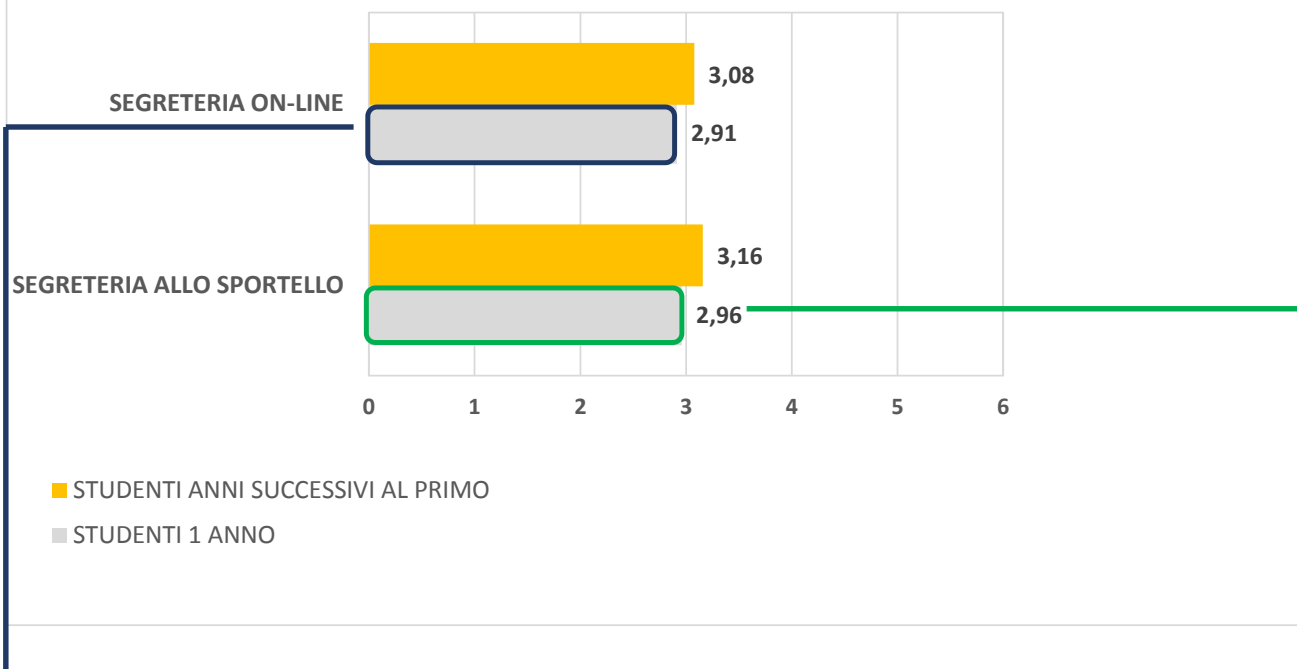


# EFFICACIA

Focus «SERVIZI DI SEGRETERIA»

## SERVIZI DI SEGRETERIA

Scala: 1-6



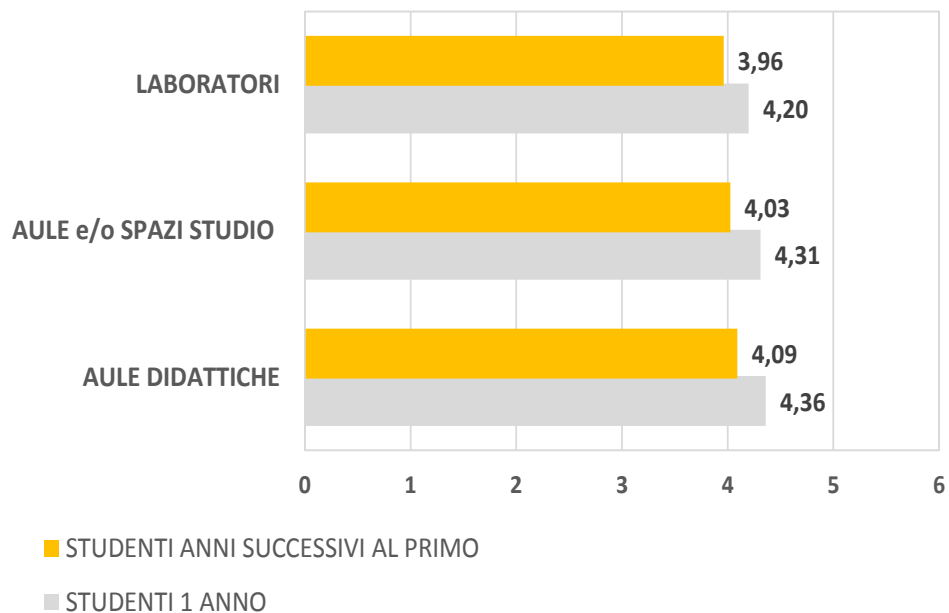


# EFFICACIA

Focus «SERVIZI GENERALI,  
INFRASTRUTTURE E LOGISTICA»

## SERVIZI GENERALI, INFRASTRUTTURE E LOGISTICA

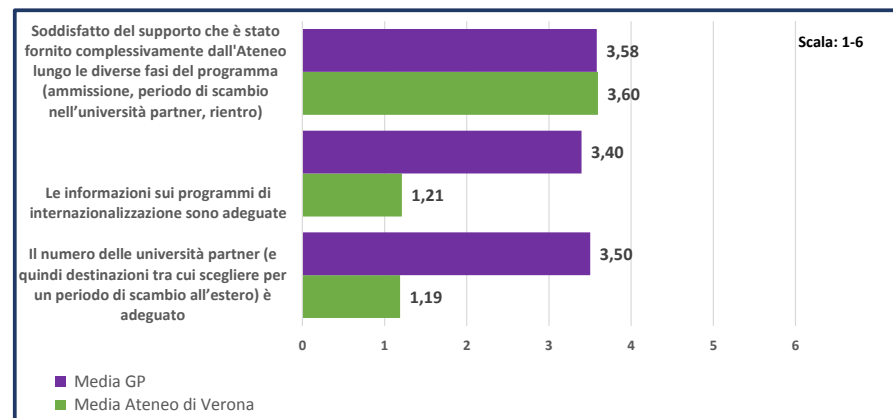
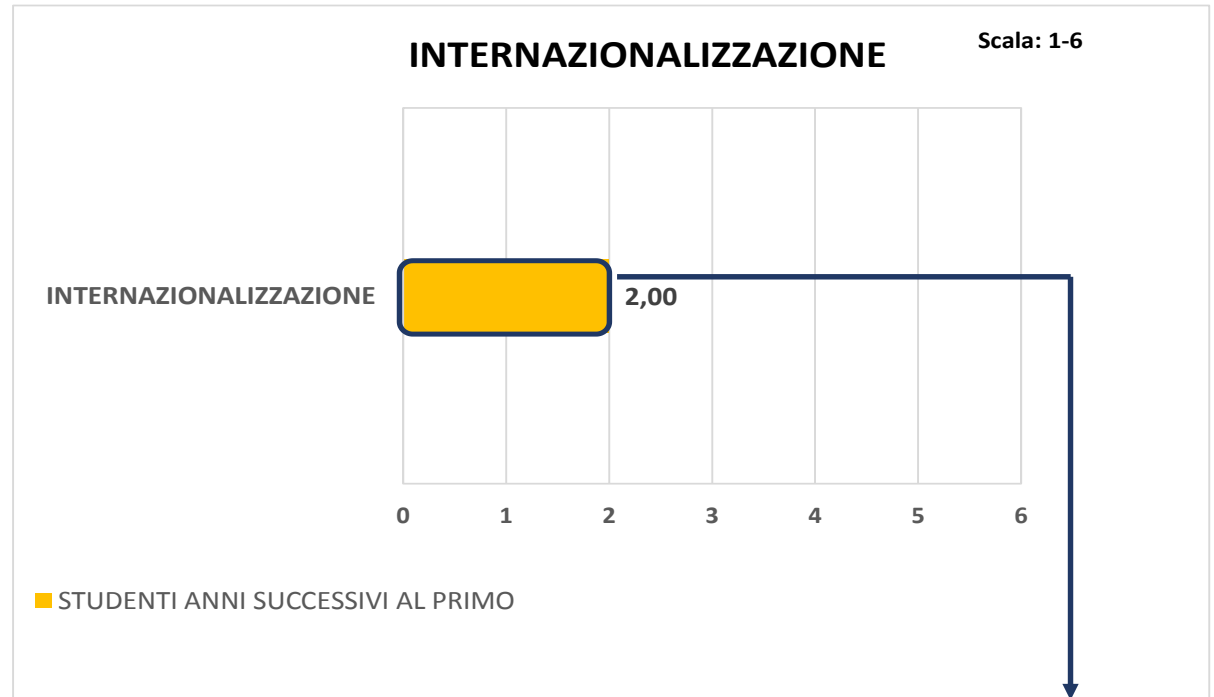
Scala: 1-6





# EFFICACIA

Focus  
«INTERNAZIONALIZZAZIONE»



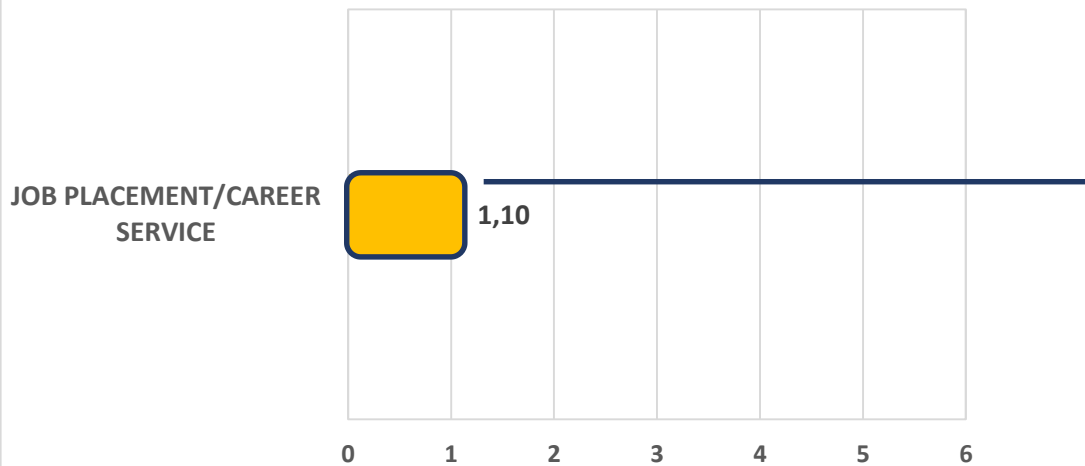


# EFFICACIA

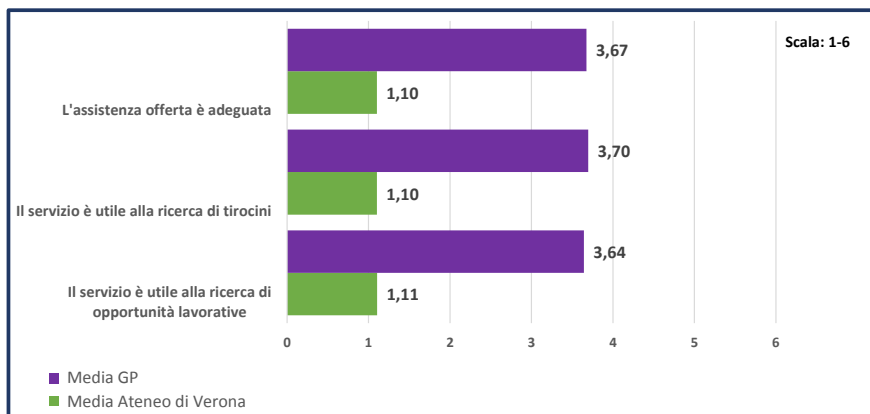
Focus «JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE»

## JOB PLACEMENT/CAREER SERVICE

Scala: 1-6



■ STUDENTI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO





EFFICACIA

CAMPIONE  
RISPONDENTE

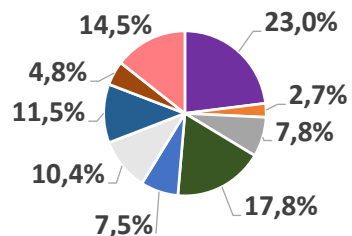




# EFFICACIA

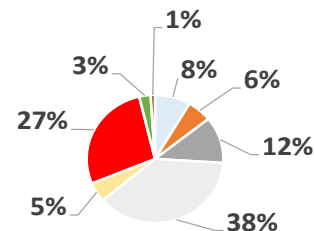
## COMPOSIZIONE STUDENTI DEL PRIMO ANNO

Studenti 1 anno  
AREA SCIENTIFICO DISCIPLINARE DEL CORSO



- Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale
- Scienze biologiche
- Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari
- Scienze economiche e statistiche
- Scienze giuridiche
- Scienze matematiche e informatiche
- Scienze mediche
- Scienze motorie e dello sport
- Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche

Studenti 1 anno  
MOTIVO DELLA SCELTA UNIVERSITARIA



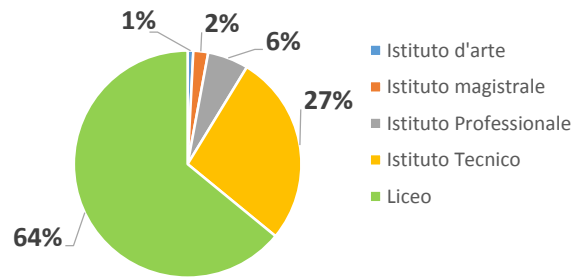
- Distanza dalla città di residenza
- Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)
- Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)
- Offerta formativa (varietà dei corsi di laurea, opportunità di studio all'estero)
- Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)
- Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)
- Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)
- Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana)



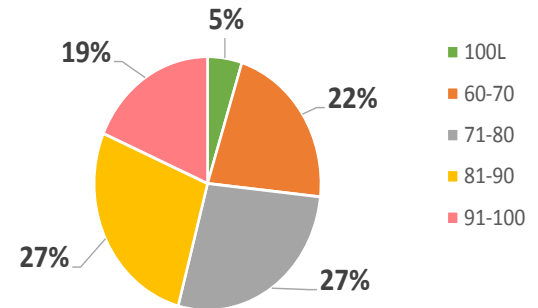
# EFFICACIA

COMPOSIZIONE STUDENTI  
DEL PRIMO ANNO

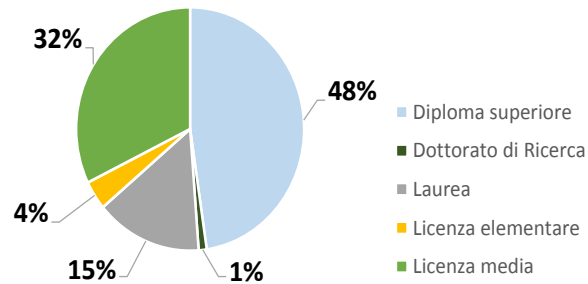
**Studenti 1 anno**  
**TIPOLOGIA SCUOLA SUPERIORE FREQUENTATA**



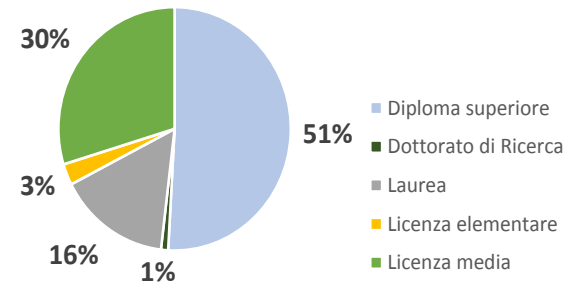
**Studenti 1 anno**  
**VOTO DI DIPLOMA SUPERIORE**



**Studenti 1 anno**  
**TITOLO DI STUDIO DEL PADRE**



**Studenti 1 anno**  
**TITOLO DI STUDIO DELLA MADRE**

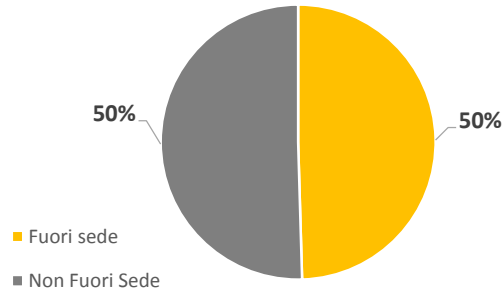




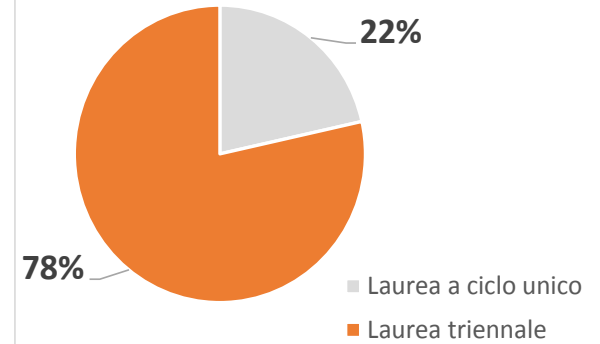
# EFFICACIA

COMPOSIZIONE STUDENTI DEL  
PRIMO ANNO

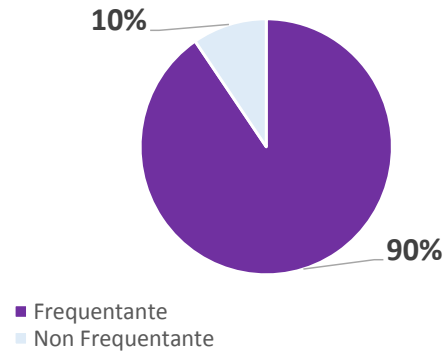
Studenti 1 anno  
FUORI SEDE O NON FUORI SEDE



Studenti 1 anno  
CdL DI ISCRIZIONE



Studenti 1 anno  
FREQUENTANTE O NON FREQUENTANTE



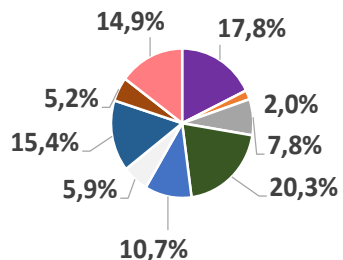




# EFFICACIA

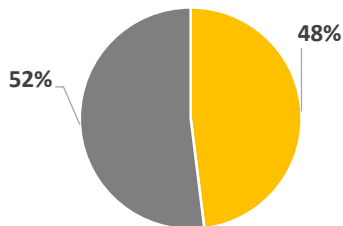
## COMPOSIZIONE STUDENTI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO

Studenti anni successivi al primo  
AREA SCIENTIFICO DISCIPLINARE DEL CORSO



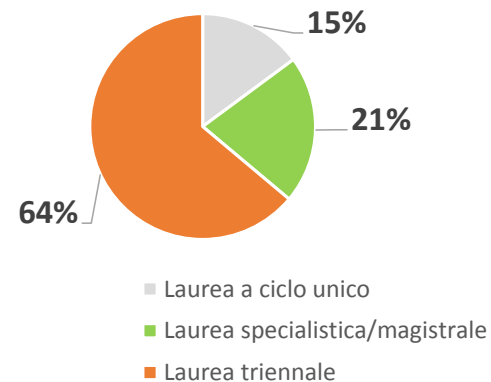
- Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale
- Scienze biologiche
- Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari
- Scienze economiche e statistiche
- Scienze giuridiche
- Scienze matematiche e informatiche
- Scienze mediche
- Scienze motorie e dello sport
- Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche

Studenti anni successivi al primo  
FUORI SEDE O NON FUORI SEDE



- Fuori sede
- Non Fuori Sede

Studenti anni successivi al primo  
CdL DI ISCRIZIONE



Studenti anni successivi al primo  
FREQUENTANTE O NON FREQUENTANTE

