

Introduzione

Good Practice 2011

Milano, 15 febbraio 2012

School of Management 1

Agenda Riunione

- 10,30 - I servizi di supporto alla didattica
- 11,45 - I servizi di supporto alla persona

Pranzo

- 14,00 - Le Biblioteche
- 14,30 - I servizi di supporto alle infrastrutture
- 15,45 - L'Audit
- 16,15 - Conclusioni

School of Management 2

Le aree di rilevazione

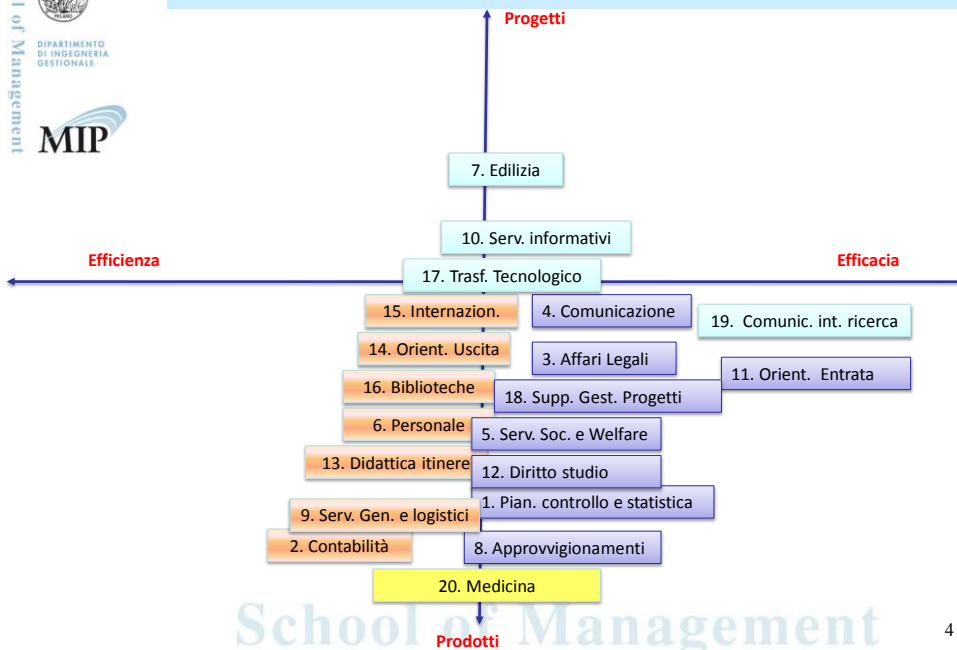
Il GP2011 è stato strutturato in due parti:

- **PERFORMANCE** di tutti i servizi dell'ateneo (*in allegato il dettaglio*):
 - Efficienza
 - Amministrazione Centrale (AC)
 - Strutture Decentrate (DEC)
 - SBA
 - Customer Satisfaction (CS)
 - Studenti
 - Personale Tecnico Amministrativo (PTA)
 - Docenti (DOC)
 - Efficacia Oggettiva
- **AUDIT**:
 - Processo di rilevazione
 - Uso dei dati

School of Management

3

Il quadro dei servizi analizzati



4

Partecipanti e modalità di rilevazione

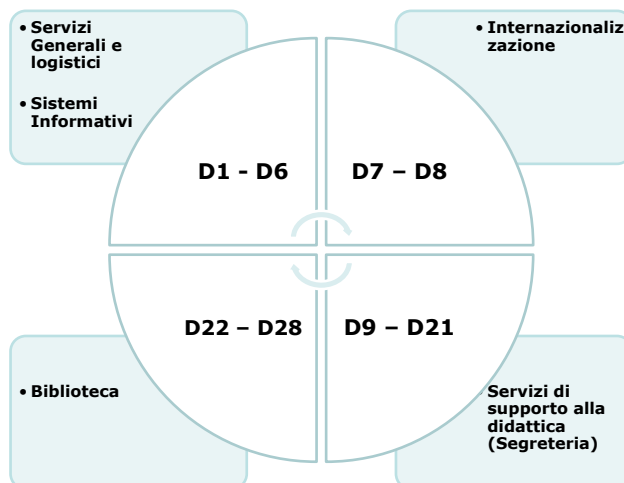
	Efficienza AC	Efficienza DC	Efficacia oggettiva AC	Efficacia oggettiva DEC	CS Studenti	CS PTA e Docenti	Audit
Politecnico Bari	X	X	X	X	X	X	X
Brescia	X	NO	X	NO	X	X	NO
Bologna	X	X	X	X	X	NO	X
Ferrara	X	X	X	X	X	X	X
Genova	X	NO	X	NO	X	X	NO
Insubria	X	CAMPIONE	X	X	X	X	NO
Iuav	X	X	X	X	X	X	X
Messina	X	NO	X	NO	X	X	X
Bicocca	X	X	X	X	X	X	X
Politecnico Milano	X	X	X	X	X	X	X
Milano Statale	X	X	X	X	X	NO	X
Padova	X	NO	X	NO	X	X	X
Pavia	X	X	X	X	X	X	X
Mediterranea RC	X	X	X	X	X	X	X
Sapienza	X	CAMPIONE	X	CAMPIONE	X	NO	X
Salento	X	X	X	X	X	X	X
Politecnico Torino	X	X	X	X	X	X	X
Università Torino	X	X	X	X	X	X	X
Verona	X	X	X	X	X	X	X
Trento	X	X	X	X	X	NO	NO

Customer satisfaction (CS) studenti

- **Periodo di Somministrazione: Maggio-Giugno 2011**
- **Modalità di somministrazione:**
 - Cartaceo 13 atenei /20 (65%)
 - On-Line 7 atenei /20 (35%)
- **Campione minimo richiesto:**
 - I Anno 300: questionari/Ateneo
 - Anni successivi: 300 Questionari / Gruppo di facoltà
- **4 Gruppi di Facoltà individuati**
- **Risposte ottenute:**

Totali	I Anno	Anni Successivi
40306	10078	30228

Questionario Anni successivi al primo: La Struttura



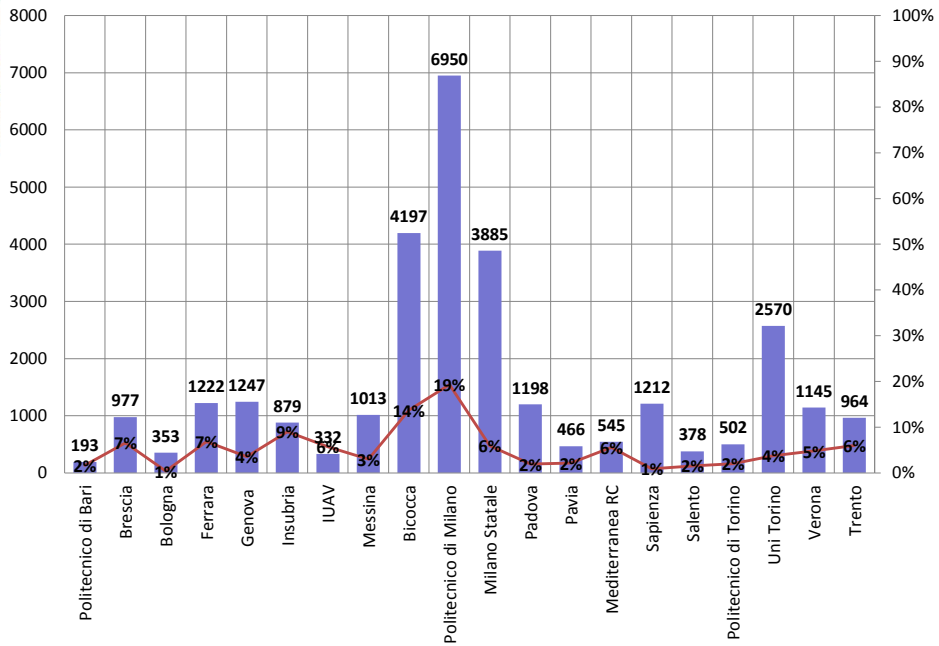
School of Management

7

Questionario Anni successivi al primo: Modalità di somministrazione

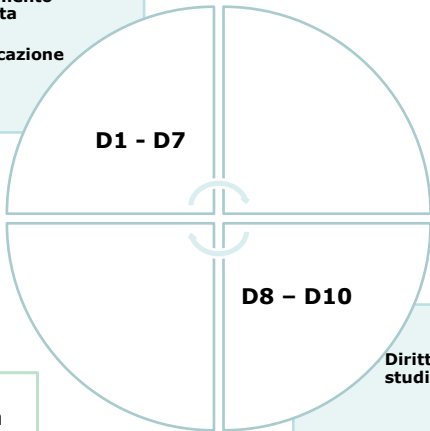
Ateneo	Modalità di somministrazione	Ricevuti	% studenti
Politecnico di Bari	On-Line	193	2%
Brescia	Cartaceo	977	7%
Bologna	Cartaceo	353	1%
Ferrara	Cartaceo	1222	7%
Genova	Cartaceo	1247	4%
Insubria	Cartaceo	879	9%
IUAV	Cartaceo	332	6%
Messina	On-Line	1013	3%
Bicocca	On-Line	4197	14%
Politecnico di Milano	On-Line	6950	19%
Milano Statale	On-Line	3885	6%
Padova	Cartaceo	1198	2%
Pavia	Cartaceo	466	2%
Università Mediterranea di Reggio Calabria	On-Line	545	6%
Sapienza	Cartaceo	1212	1%
Salento	Cartaceo	378	2%
Politecnico di Torino	Cartaceo	502	2%
Università di Torino	On-Line	2570	4%
Verona	Cartaceo	1145	5%
Trento	Cartaceo	964	6%

Questionario Anni successivi al primo: Il campione rispondente



Questionario Studenti primo anno di corso: La Struttura

- Orientamento in Entrata
- Comunicazione



Diritto allo studio

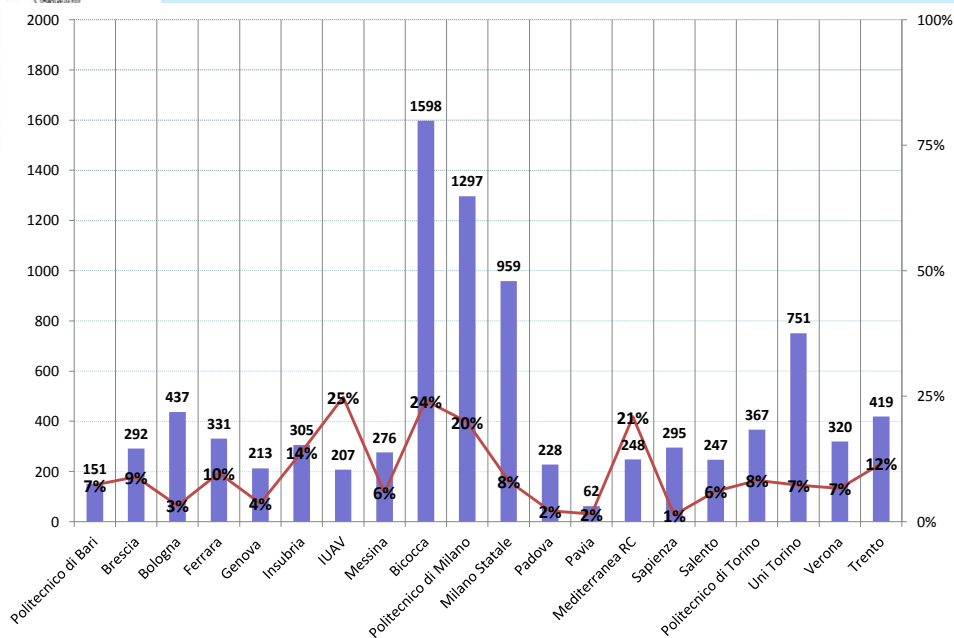
Identificazione di:

- Tipologia di scuola superiore frequentata
- Provenienza Geografica (se fuorisede)

Questionario Studenti primo anno di corso: modalità di somministrazione

Ateneo	Modalità di somministrazione	Ricevuti	% studenti I anno
Politecnico di Bari	On-Line	201	7%
Brescia	Cartaceo	359	9%
Bologna	Cartaceo	522	3%
Ferrara	Cartaceo	335	10%
Genova	Cartaceo	234	4%
Insubria	Cartaceo	322	14%
IUAV	Cartaceo	209	25%
Messina	On-Line	313	6%
Bicocca	On-Line	2198	24%
Politecnico di Milano	On-Line	1297	20%
Milano Statale	On-Line	959	8%
Padova	Cartaceo	229	2%
Pavia	Cartaceo	75	2%
Università Mediterranea di Reggio Calabria	On-Line	290	21%
Sapienza	Cartaceo	326	1%
Salento	Cartaceo	318	6%
Politecnico di Torino	Cartaceo	368	8%
Università di Torino	On-Line	775	7%
Verona	Cartaceo	321	7%
Trento	Cartaceo	427	12%

Questionario Studenti primo anno di corso: il campione rispondente



Questionario PTA: La Struttura

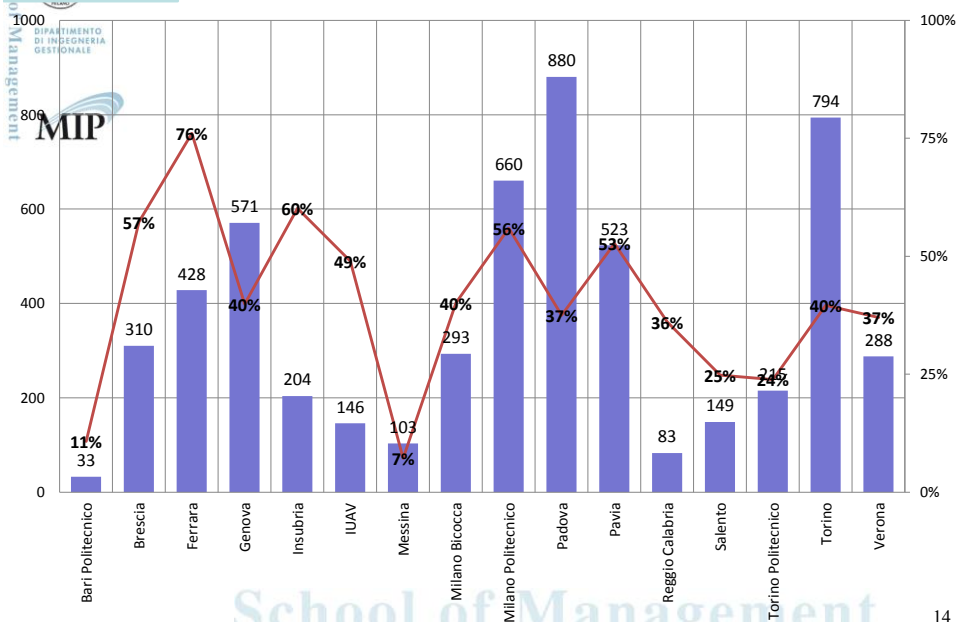


- Scala di soddisfazione 1-6
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati al termine di ogni sezione

School of Management

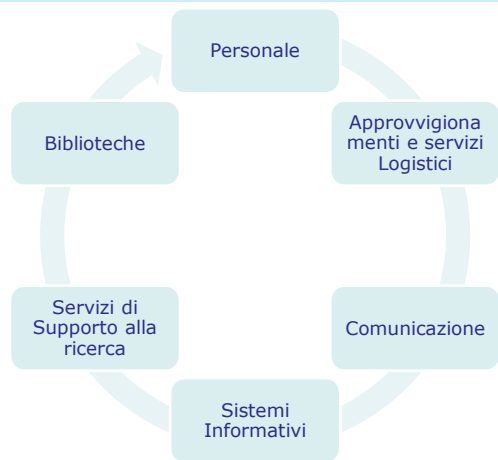
Questionario PTA: Tassi di risposta

Questionari raccolti (5680)



School of Management

Questionario Docenti: La Struttura

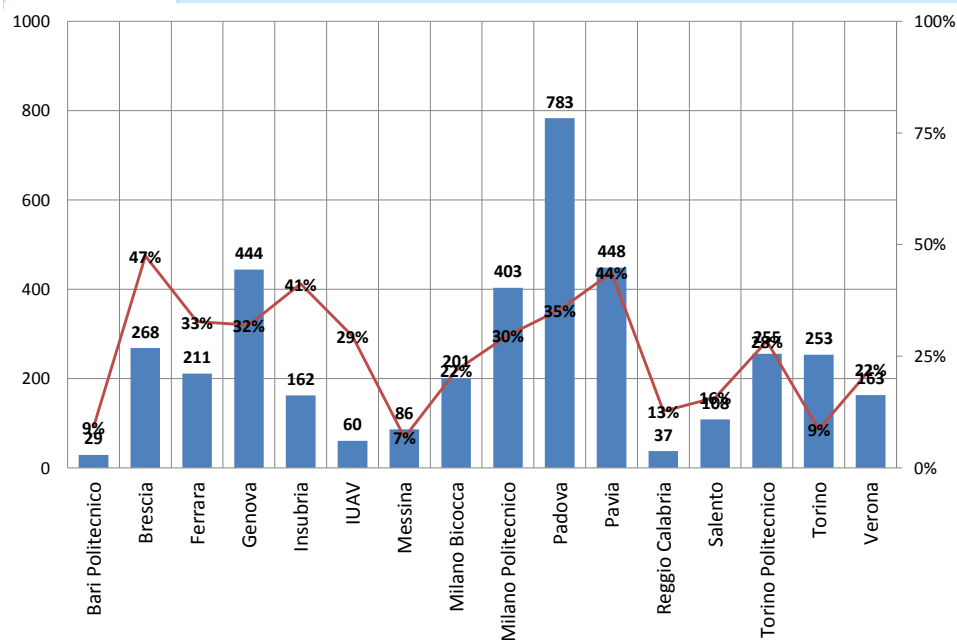


- Scala di soddisfazione 1-6
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati al termine di ogni sezione

School of Management

Questionari raccolti (3911)

Questionario Docenti: Tassi di risposta



Analisi di Efficacia Oggettiva: Le strutture coinvolte

	Efficacia oggettiva AC	Efficacia oggettiva DEC
Politecnico Bari	X	X
Brescia	X	NO
Bologna	X	X
Ferrara	X	X
Genova	X	NO
Insubria	X	CAMPIONE
Iuav	X	X
Messina	X	NO
Bicocca	X	X
Politecnico Milano	X	X
Milano Statale	X	X
Padova	X	NO
Pavia	X	X
Mediterranea RC	X	X
Sapienza	X	CAMPIONE
Salento	X	X
Politecnico Torino	X	X
Università Torino	X	X
Verona	X	X
Trento	X	X

- Identificazione di Indicatori per ciascuno dei 20 servizi (AC)
- Rilevazioni di un sottogruppo di questi indicatori anche per le strutture decentrate

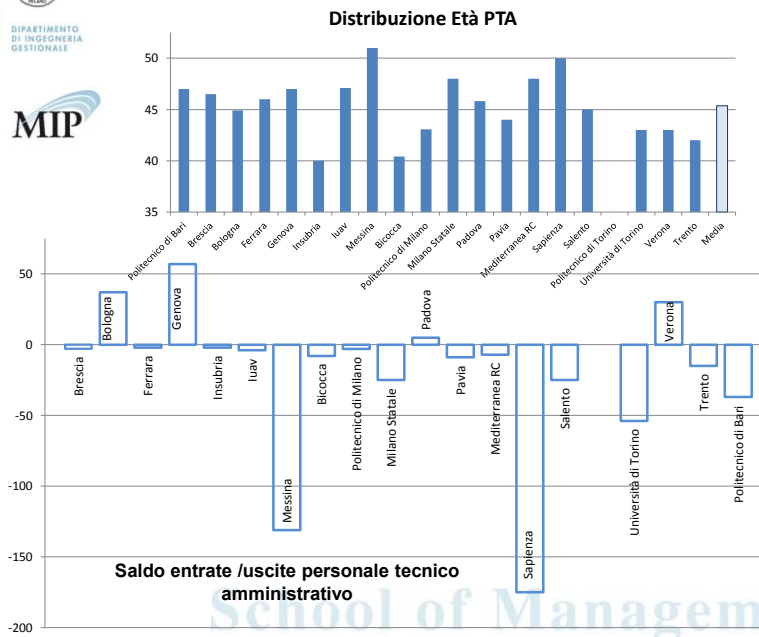
Efficienza: Il quadro delle strutture analizzate

TIPO RILEVAZIONE	ATENEO	Nr. Dipart.	Nr. Poli	Nr. Fac	Nr. Altro	TOT DEC	note
MIP	BOLOGNA	67		23	41	131	
	FERRARA	8		8		16	
	MEDIT RC	12		4		16	
	PAVIA	49		11	33	93	
	SALENTO	15		10	7	32	
	UNIMI	69		9		78	
	BICOCCA	21				21	esclusi centri di ricerca
	POLIBA	9		3		12	escluso un dipartimento e un centro
	TORINO	54		15	29	98	escluso un dipartimento
	TRENTO	14		7		21	escluse scuole e centri interdipartimentali
	VERONA	14	1	7	1	23	escluso un dipartimento, una facoltà, 4 centri e un laboratorio per la ricerca medica
	POLIMI	16	5			21	escluse le facoltà
	POLITO	15			4	19	
	IUAV					0	
	A CAMPIONE	SAPIENZA	4				4
	INSUBRIA				2	2	
SOLO AC	BRESCIA					0	
	GENOVA					0	
	MESSINA					0	
	PADOVA					0	
	Totale	367	6	97	117	587	

ALLEGATO

School of Management

Atenei partecipanti: Informazioni Generali



School of Management

Rispondenti PTA: Informazioni Generali

	Categoria:				
	Dirigente	EP	D	C	B
PoliBA	0	5	12	15	1
Brescia	0	24	82	148	56
Ferrara	1	18	105	264	40
Genova	2	40	177	321	31
Insubria	1	9	68	112	14
IUAV	1	22	59	64	0
Messina	2	8	49	40	4
Bicocca	3	19	113	155	3
PoliMI	6	60	269	301	27
Padova	5	79	378	369	49
Pavia	3	42	183	243	52
Mediterranea	0	9	30	43	1
Salento	2	9	79	56	3
PoliTO	1	17	109	86	2
UniTO	3	73	350	356	12
Verona	4	22	114	121	27

Rispondenti PTA: Informazioni Generali

	Tipo di contratto:		Posizione organizzativa			Anzianità di servizio:			Sede:			
	DET	INDET	Segr Amm	CS Resp Stru	NO	0-5	6 -10	>10	AC	Fac/Scuola	Dip	Altro
PoliBA	0%	100%	2	6	25	3%	21%	76%	39%		61%	
Brescia	2%	98%	19	46	245	9%	11%	80%	36%		64%	
Ferrara	9%	91%	17	65	346	17%	11%	72%	42%		58%	
Genova	1%	99%	30	88	453	26%	9%	65%	41%		59%	
Insubria	3%	97%	4	47	153	24%	25%	50%	48%		52%	
IUAV	4%	96%	5	43	98	4%	16%	79%	51%		49%	
Messina	2%	98%	6	46	51	20%	15%	65%	32%		68%	
Bicocca	9%	91%	20	51	222	26%	26%	48%	40%		60%	
PoliMI	5%	95%	18	138	507	20%	21%	59%	43%		57%	
Padova	6%	94%	40	115	725	18%	19%	63%	25%		75%	
Pavia	2%	98%	20	84	419	15%	11%	74%	31%		69%	
Mediterranea	2%	98%	5	27	51	8%	20%	71%	41%		59%	
Salento	13%	87%	4	50	95	19%	24%	57%	46%		54%	
PoliTO	11%	89%	7	37	171	10%	24%	67%	48%		52%	
UniTO	4%	96%	27	138	629	19%	21%	60%	45%		55%	
Verona	7%	93%	24	41	223	28%	22%	49%	32%		68%	

Rispondenti Docenti : Informazioni Generali

	Ruolo giuridico			
	Ricercatore a tempo determinato	Ricercatore a tempo indeterminato	Professore Associato	Professore ordinario
PoliBA	0	11	8	10
Brescia	8	119	71	70
Ferrara	11	81	64	55
Genova	11	73	183	177
Insubria	2	73	45	42
IUAV	0	15	33	12
Messina	4	36	22	24
Bicocca	3	94	62	42
PoliMI	23	168	113	101
Padova	12	313	241	217
Pavia	6	197	122	123
Mediterranea	1	13	17	6
Salento	0	45	31	32
PoliTO	6	99	80	70
UniTO	1	92	70	90
Verona	8	79	40	36

Rispondenti Docenti: Informazioni Generali

	Anzianità di servizio:			Ruolo istituzionale						
	0-5	6-10	>10	Dir. Dip	Preside Fac	Presidente Corso di studi	Prorettore	Delegato del rettore	Responsabile di Polo territoriale	Coordinatore di corsi di dottorato
PoliBA	14%	21%	66%	1	0	1	0	4	0	2
Brescia	18%	32%	50%	9	3	11	1	3	0	8
Ferrara	18%	16%	67%	8	5	15	0	6	2	4
Genova	9%	9%	82%	17	5	54	3	12	1	42
Insubria	13%	32%	55%	3	0	12	0	9	0	10
IUAV	18%	7%	75%	0	1	5	1	6	0	2
Messina	22%	13%	65%	6	1	6	0	3	0	1
Bicocca	17%	32%	51%	5	5	9	0	5	0	11
PoliMI	24%	22%	54%	7	3	16	2	5	2	7
Padova	21%	18%	61%	24	4	51	4	16	4	31
Pavia	16%	13%	71%	28	6	19	2	10	1	26
Mediterranea	19%	19%	62%	0	1	2	0	2	0	1
Salento	11%	25%	64%	7	2	5	2	10	0	5
PoliTO	22%	18%	60%	3	1	8	0	6	2	6
UniTO	15%	11%	73%	16	5	23	0	4	0	8
Verona	31%	29%	40%	3	1	8	0	3	0	8

GP 2011: PERFORMANCE

Servizi di supporto alla didattica

School of Management

25

Agenda

	Efficienza	Efficacia Oggettiva		CS
	Costo unitario	Indicatori di Efficacia	Indicatori in appendice	Studenti
Orient. ingresso	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # studenti 	<ul style="list-style-type: none"> Visitori sito dell'orientamento Partecipanti Giornate orientamento 	<ul style="list-style-type: none"> studenti per collaborazione con istituto superiore 	6 Domande I Anno
Diritto allo studio	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # studenti 			3 Domande I Anno
Didattica in itinere	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # studenti 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione strumenti alternativi allo sportello H apertura settimanale segreteria studenti 		11 Domande + 1 Sodd. Complessiva Rilevato anche nel 2009
Orient. uscita	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # studenti 	<ul style="list-style-type: none"> Studenti iscritti / N° aziende associate al servizio di placement Laureandi / N° aziende associate al servizio di placement 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusione stage 	
Internazionalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # studenti 	<ul style="list-style-type: none"> Incremento accordi università estere Presenza studenti e phd stranieri 	<ul style="list-style-type: none"> Saldo studenti mobilità entrata / uscita 	2 Domande

6

Servizi di supporto alla didattica

11. Orientamento in ingresso

12. Diritto allo studio

13. Didattica in Itinere

14. Orientamento in uscita

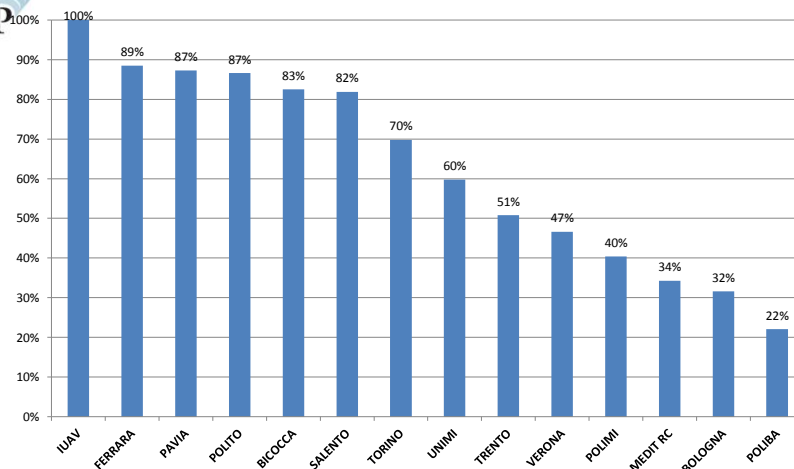
15. Internazionalizzazione

School of Management

27

Efficienza 11. Orientamento in ingresso

Rapporto tra costo "orientamento in ingresso" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)

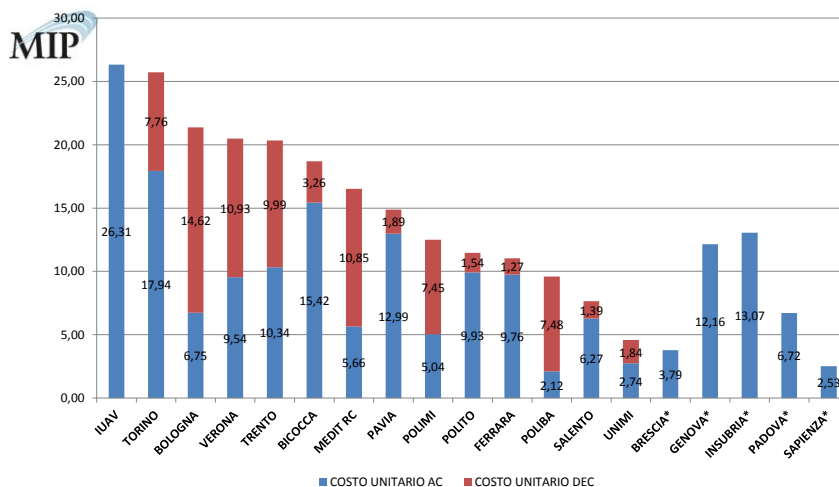


School of Management

28

Efficienza 11. Orientamento in ingresso

Rapporto tra costo "orientamento in ingresso" (AC+DEC) e numero di studenti



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

29

Efficienza 11. Orientamento in ingresso

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	18,69	30.669	- 14,10	-432.564	-1,42%	30.514.674
BOLOGNA	21,36	83.826	- 16,78	-1.406.722	-1,17%	120.072.916
FERRARA	11,03	17.827	- 6,44	-114.849	-0,74%	15.596.558
IUAV	26,31	5.823	- 21,72	-126.500	-1,25%	10.129.062
MEDIT RC	16,52	9.697	- 11,94	-115.738	-1,17%	9.883.152
PAVIA	14,88	21.876	- 10,30	-225.294	-0,67%	33.754.835
POLIBA	9,60	11.603	- 5,02	-58.264	-0,39%	14.787.132
POLIMI	12,49	37.951	- 7,91	-300.185	-0,68%	44.460.192
POLITO	11,46	26.523	- 6,88	-182.478	-0,57%	31.989.194
SALENTO	7,66	25.868	- 3,08	-79.625	-0,29%	27.255.518
TORINO	25,70	68.361	- 21,12	-1.443.752	-1,67%	86.358.022
TRENTO	20,33	16.073	- 15,74	-253.069	-1,12%	22.598.860
UNIMI	4,58	60.438	-	0	0,00%	76.651.330
VERONA	20,47	23.881	- 15,89	-379.504	-1,65%	23.017.773
MINIMO	4,58					

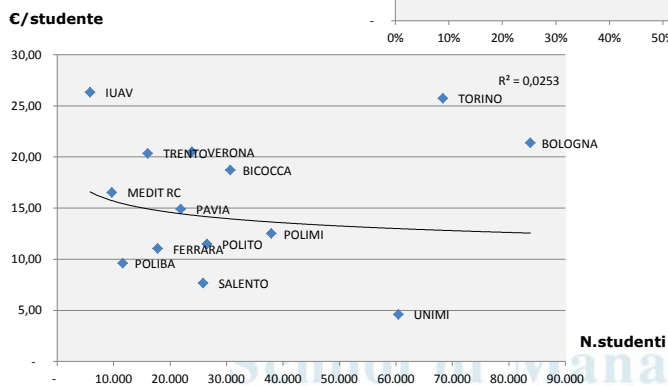
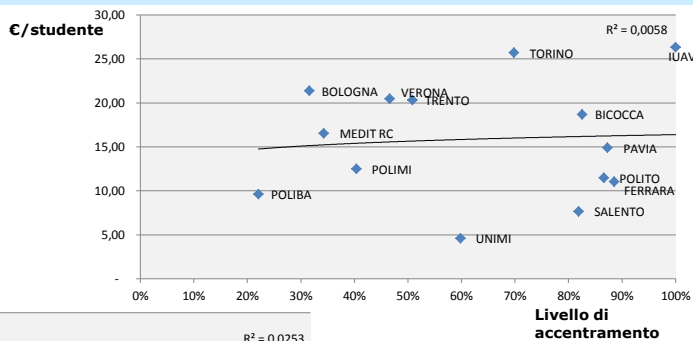
30

Efficienza 11. Orientamento in ingresso

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

M	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	3,79	14.860	0,79	11.731	0,14%	8.466.579
GENOVA*	12,16	35.080	7,58	-265.752	-1,14%	23.309.157
INSUBRIA*	13,07	9.746	8,48	-82.690	-0,97%	8.544.642
PADOVA*	6,72	60.901	2,13	-129.873	-0,50%	26.209.829
SAPIENZA*	2,53	141.650	2,05	291.042	0,78%	37.495.735
MINIMO	4,58					

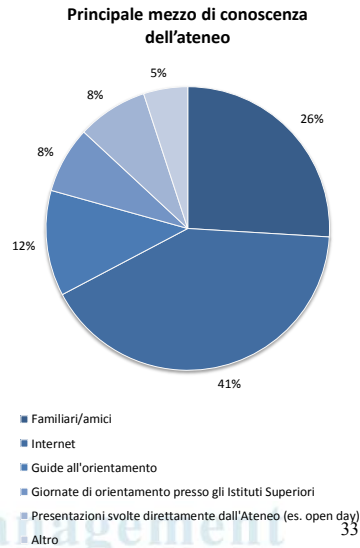
Efficienza 11. Orientamento in ingresso



CS Studenti I Anno 11. Orientamento in ingresso

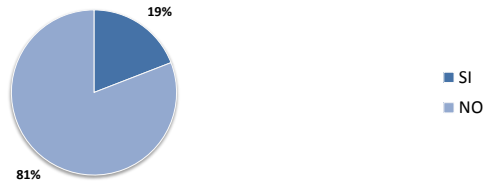
Domanda 1: Principale mezzo con cui lo studente è venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'ateneo:

	Familiari/amici	Internet	Guide all'orientamento	Giornate di orientamento presso gli Istituti Superiori	Open day	Altro
Politecnico di Bari	31%	38%	12%	9%	4%	6%
Brescia	34%	30%	14%	7%	7%	7%
Bologna	21%	45%	14%	9%	7%	4%
Ferrara	29%	44%	9%	7%	7%	5%
Genova	23%	30%	19%	6%	13%	9%
Insubria	34%	28%	13%	9%	12%	4%
Iuav	38%	32%	11%	7%	3%	8%
Messina	29%	50%	11%	7%	2%	2%
Bicocca	23%	43%	9%	6%	17%	3%
Politecnico di Milano	14%	42%	6%	5%	19%	14%
Milano Statale	17%	51%	13%	5%	14%	1%
Padova	19%	48%	14%	7%	6%	5%
Pavia	21%	61%	9%	4%	0%	5%
Mediterranea RC	38%	30%	9%	21%	2%	0%
Sapienza	20%	43%	12%	7%	15%	3%
Salento	24%	48%	9%	8%	1%	10%
Politecnico di Torino	26%	44%	14%	6%	6%	3%
Università di Torino	25%	42%	17%	8%	7%	1%
Verona	24%	46%	11%	5%	9%	5%
Trento	27%	33%	15%	9%	12%	4%
Complessiva	26%	41%	12%	8%	8%	5%

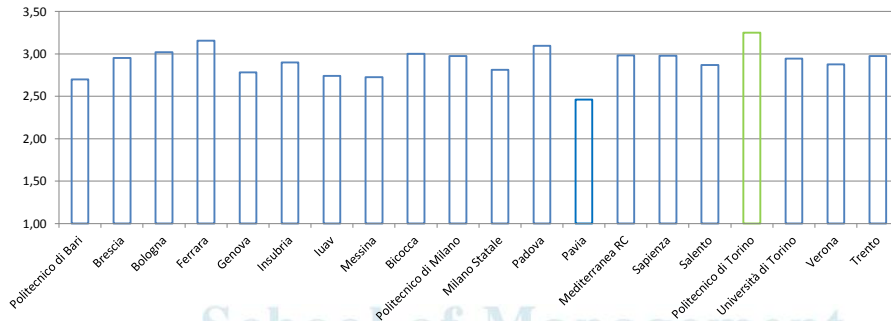


CS Studenti I Anno 11. Orientamento in ingresso

Il tuo ateneo è venuto presso il tuo istituto superiore a presentare la sua offerta formativa?



Scala:
 1 (Assolutamente NO)
 4 (Decisamente SI)



CS Studenti I Anno 11. Orientamento in ingresso

Scala: 1 (Assolutamente NO) 4 (Decisamente SI)	D3: Adeguatezza promozione offerta formativa	D4: Chiarezza Guida all'orientamento
	Scala 1 (decisamente NO) 4 (decisamente SI)	Scala 1 (decisamente NO) 4 (decisamente SI)
Politecnico di Bari	1,97	2,09
Brescia	2,53	2,54
Bologna	2,63	2,62
Ferrara	2,57	2,69
Genova	2,37	2,62
Insubria	2,45	2,64
Iuav	2,20	2,23
Messina	2,24	2,27
Bicocca	2,66	2,79
Politecnico di Milano	2,98	3,09
Milano Statale	2,50	2,65
Padova	2,46	2,41
Pavia	2,57	2,70
Mediterranea RC	2,53	2,56
Sapienza	2,49	2,60
Salento	2,34	2,41
Politecnico di Torino	2,83	2,83
Università di Torino	2,40	2,56
Verona	2,50	2,56
Trento	2,82	2,81
Compressiva	2,50	2,58

35

CS Studenti I Anno 11. Orientamento in ingresso

Scala: 1 (Assolutamente NO) 4 (Decisamente SI)	D5: Ritieni adeguato il supporto nella fase di iscrizione e svolgimento test di ingresso?	D6: Ritieni adeguato il Supporto pre-iscrizione
	Scala 1 (decisamente NO) 4 (decisamente SI)	Scala 1 (decisamente NO) 4 (decisamente SI)
Politecnico di Bari	2,46	2,46
Brescia	2,52	2,49
Bologna	2,46	2,44
Ferrara	2,87	2,93
Genova	2,49	2,60
Insubria	2,65	2,66
Iuav	2,28	2,12
Messina	2,16	2,19
Bicocca	2,66	2,57
Politecnico di Milano	3,01	2,90
Milano Statale	2,51	2,56
Padova	2,55	2,41
Pavia	2,55	2,98
Mediterranea RC	2,56	2,54
Sapienza	2,54	2,42
Salento	2,72	2,62
Politecnico di Torino	2,69	2,88
Università di Torino	2,58	2,46
Verona	2,53	2,42
Trento	2,63	2,71
Compressiva	2,57	2,57

36

Efficacia Oggettiva 11. Orientamento in ingresso

Ateneo	Studenti Immatricolati al I anno di corso	Singoli visitatori alla pagina web dell'orientamento	[Immatricolati / Visitatori sito web orientamento] * 100
Politecnico di Bari	2.050	N.D.	N.D.
Brescia	3262	25.162	12,96
Bologna	13597	26.985	50,39
Ferrara	3404	59.954	5,68
Genova	5880	13.000	45,23
Insubria	2186	18.808	11,62
IUAV	834	N.D.	N.D.
Messina	4757	45.920	10,36
Bicocca	6631	81.255	8,16
Politecnico di Milano	7556	145.828	5,18
Milano Statale	11741	N.D.	N.D.
Padova	10613	N.D.	N.D.
Pavia	4047	18.850	21,47
Mediterranea RC	1187	1500	79,13
Sapienza	19406	21.174	91,65
Salento	3797	N.D.	N.D.
Uni Torino	10299	39.346	26,18
Verona	4827	40.999	11,77
Trento	3613	10.140	35,63

School of Management

37

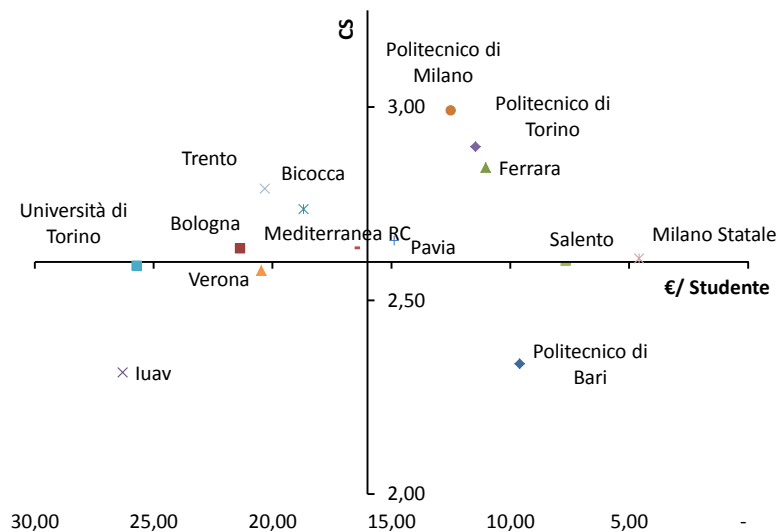
Efficacia Oggettiva 11. Orientamento in ingresso

Ateneo	Partecipanti complessivi alle giornate di orientamento	N° giornate orientamento organizzate	Partecipanti / Giornata
Politecnico di Bari	1186	10	119
Brescia	2200	1	2200
Bologna	21120	23	918
Ferrara	2009	2	1005
Genova	35.000	15	2333
Insubria	1400	2	700
IUAV	500	2	250
Messina	11500	90	128
Bicocca	4147	2	2074
Politecnico di Milano	8.500	1	8500
Milano Statale	22400	45	498
Padova	21878	157	139
Pavia	5300	10	530
Mediterranea RC	2803	29	97
Sapienza	10.000	1	10000
Salento	1460	17	86
Uni Torino	ND	2	N.D.
Verona	6982	17	411
Trento	4.299	5	860

School of Management

38

Integrazioni efficienza-efficacia 11. Orientamento in ingresso



School of Management

39

Servizi di supporto alla didattica

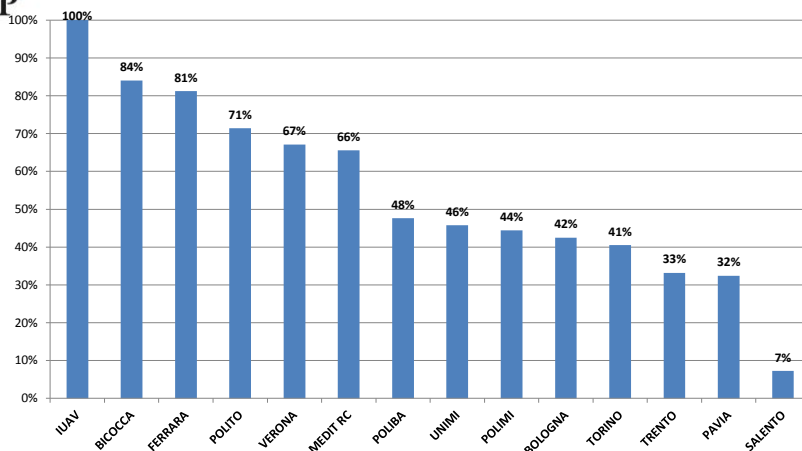
11. Orientamento in ingresso
12. Diritto allo studio
13. Didattica in Itinere
14. Orientamento in uscita
15. Internazionalizzazione

School of Management

40

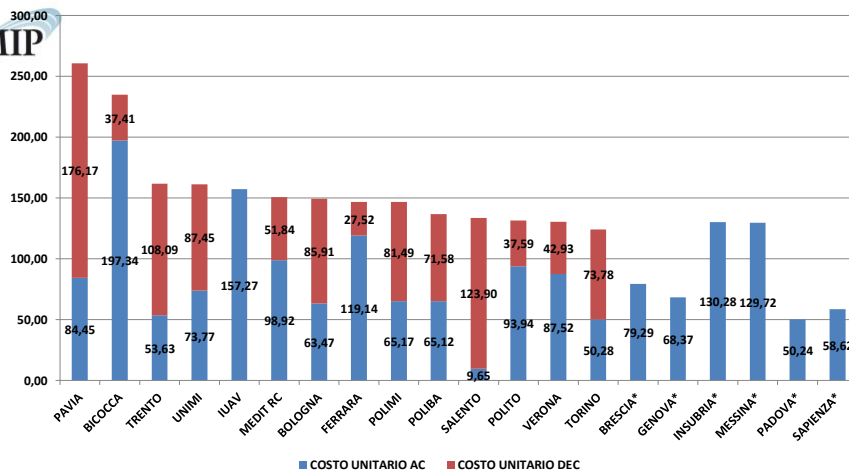
Efficienza 13. Didattica in Itinere

Rapporto tra costo "didattica in itinere" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 13. Didattica in Itinere

Rapporto tra costo "didattica in itinere" (AC+DEC) e numero di studenti



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza 13. Didattica in Itinere

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	234,74	30.669	- 110,69	-3.394.728	-11,12%	30.514.674
BOLOGNA	149,38	83.826	- 25,32	-2.122.598	-1,77%	120.072.916
FERRARA	146,66	17.827	- 22,61	-403.004	-2,58%	15.596.558
IUAV	157,27	5.823	- 33,21	-193.405	-1,91%	10.129.062
MEDIT RC	150,77	9.697	- 26,71	-259.021	-2,62%	9.883.152
PAVIA	260,62	21.876	- 136,57	-2.987.500	-8,85%	33.754.835
POLIBA	136,70	11.603	- 12,65	-146.755	-0,99%	14.787.132
POLIMI	146,66	37.951	- 22,61	-857.915	-1,93%	44.460.192
POLITO	131,53	26.523	- 7,48	-198.290	-0,62%	31.989.194
SALENTO	133,55	25.868	- 9,49	-245.575	-0,90%	27.255.518
TORINO	124,06	68.361	-	0	0,00%	86.358.022
TRENTO	161,72	16.073	- 37,67	-605.418	-2,68%	22.598.860
UNIMI	161,21	60.439	- 37,16	-2.245.689	-2,93%	76.651.330
VERONA	130,45	23.881	- 6,39	-152.669	-0,66%	23.017.773
MINIMO	124,06					

School of Management

43

Efficienza 13. Didattica in Itinere

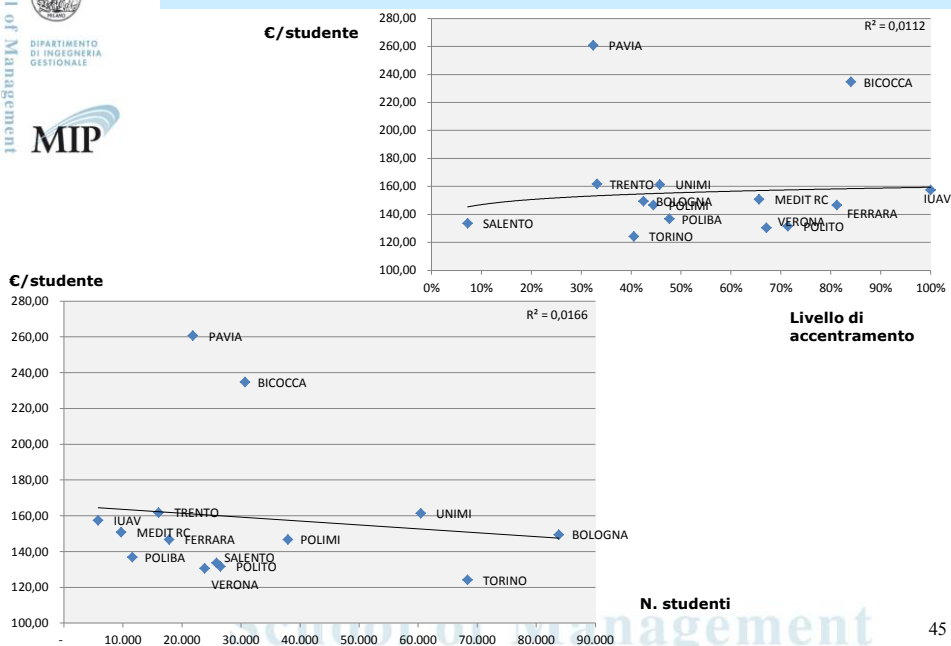
Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	79,29	14.860	44,76	665.193	7,86%	8.466.579
GENOVA*	68,37	35.080	55,68	1.953.268	8,38%	23.309.157
INSUBRIA*	130,28	9.746	6,22	-60.632	-0,71%	8.544.642
MESSINA*	129,72	33.486	5,66	-189.635	-1,15%	16.499.420
PADOVA*	50,24	60.901	73,81	4.495.333	17,15%	26.209.829
SAPIENZA*	58,62	141.650	65,43	9.268.861	24,72%	37.495.735
MINIMO	124,06					

School of Management

44

Efficienza 13. Didattica in itinere



45

CS Studenti 13. Didattica in itinere

Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?
1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI

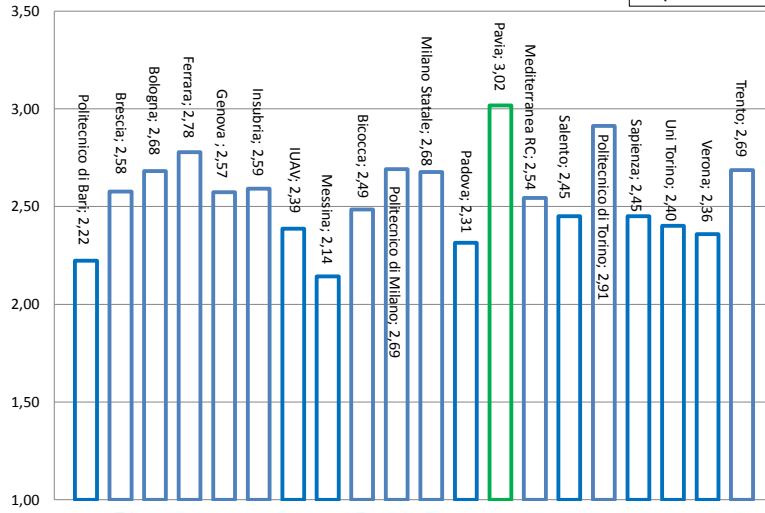
	Ateneo	# quest	%	Media	Varianza	Val 2009	Diff 2009 (Media)	Diff 2009 %
1	Politecnico di Bari	193	2%	2,22	0,68			
2	Brescia	977	7%	2,58	0,52			
3	Bologna	353	1%	2,68	0,45	2,59	0,09	3%
4	Ferrara	1222	7%	2,78	0,44	3,22	-0,44	-16%
5	Genova	1247	4%	2,57	0,56	2,75	-0,18	-7%
6	Insubria	879	9%	2,59	0,56	2,65	-0,06	-2%
7	IUAV	332	6%	2,39	0,57	2,65	-0,26	-11%
8	Messina	1013	3%	2,14	0,70	2,15	-0,01	0%
9	Bicocca	4197	14%	2,49	0,59	2,61	-0,12	-5%
10	Politecnico di Milano	6950	19%	2,69	0,49	2,82	-0,13	-5%
11	Milano Statale	3885	6%	2,68	0,56			
12	Padova	1198	2%	2,31	0,57	2,63	-0,32	-14%
13	Pavia	466	2%	3,02	0,63	2,48	0,54	18%
14	Mediterranea RC	545	6%	2,54	0,72	3,23	-0,69	-27%
15	Sapienza	1212	1%	2,45	0,72	2,44	0,01	0%
16	Salento	378	2%	2,45	0,69			
17	Politecnico di Torino	502	2%	2,91	0,48	3,03	-0,12	-4%
18	Uni Torino	2570	4%	2,40	0,67			
19	Verona	1145	5%	2,36	0,67	2,47	-0,11	-5%
20	Trento	964	6%	2,69	0,56	2,74	-0,05	-2%
	Complessivo	30228		2,54			-0,12	-5%

46

CS Studenti 13. Didattica in itinere

Soddisfazione complessiva servizi segreteria

Scala:
 1 (Assolutamente NO)
 4 (Decisamente SI)

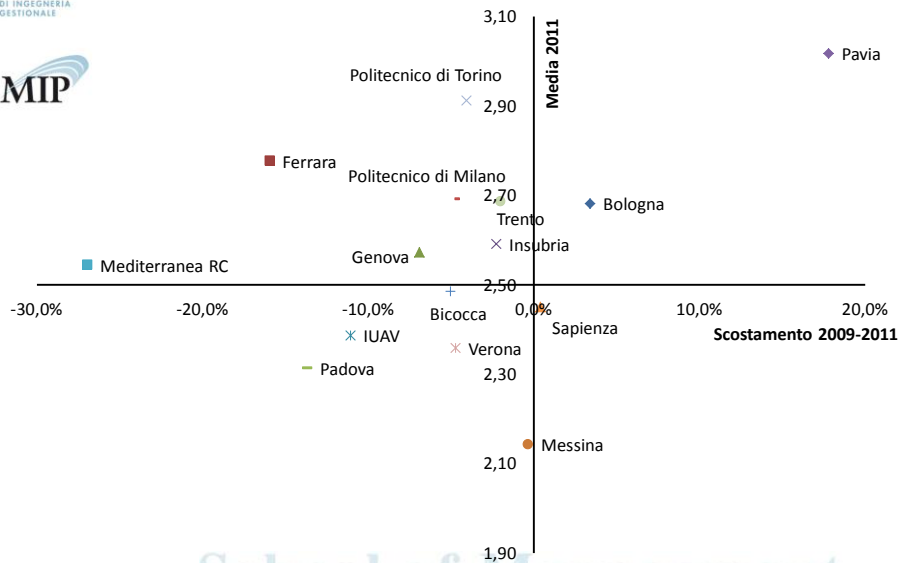


School of Management

47

CS Studenti 13. Didattica in itinere

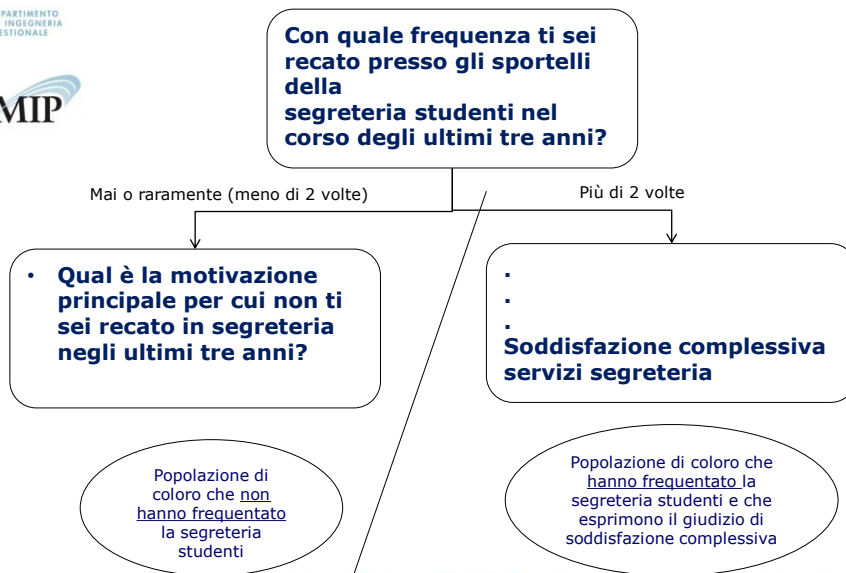
Soddisfazione Complessiva 2009/2011



School of Management

48

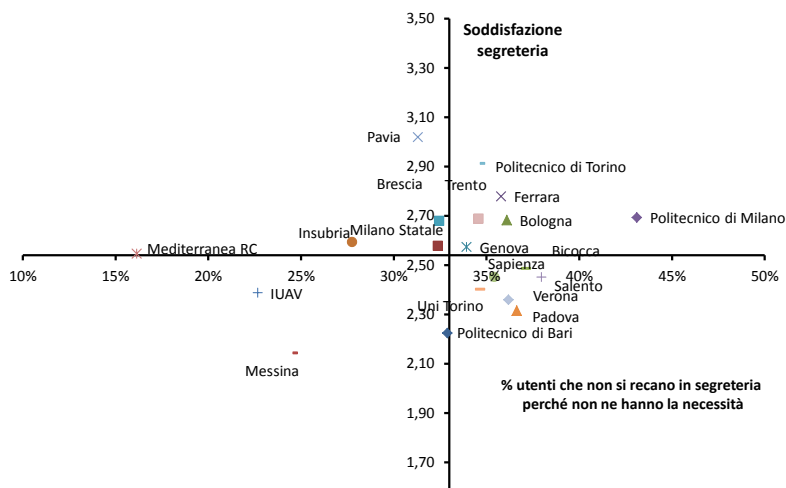
Analisi complessiva efficace 13. Didattica in itinere



CS Studenti 13. Didattica in itinere Motivazione mancato uso segreteria studenti

Ateneo	N° di coloro che hanno utilizzato Mai o raramente i servizi della segreteria		«Non mi serve»			«Non ne ho la possibilità»				No Resp
			Non ne ho avuto bisogno	Uso strumenti alternativi allo sportello (Site web, call center)		Gli orari di apertura sono scomodi,	Il personale è scortese,	Lo sportello è difficile da raggiungere		
Politecnico di Bari	54	28%	48%	11%	59%	30%	6%	6%	41%	0%
Brescia	487	50%	51%	10%	61%	13%	3%	4%	20%	19%
Bologna	195	55%	50%	15%	65%	16%	3%	3%	22%	12%
Ferrara	742	61%	49%	17%	66%	15%	3%	2%	20%	14%
Genova	472	38%	54%	10%	64%	16%	4%	1%	21%	15%
Insubria	349	40%	42%	12%	54%	22%	2%	3%	27%	19%
IUAV	162	49%	35%	9%	44%	31%	6%	9%	46%	11%
Messina	76	8%	39%	7%	46%	26%	13%	5%	44%	9%
Bicocca	1585	38%	51%	21%	72%	20%	4%	3%	27%	1%
Politecnico di Milano	3414	49%	49%	29%	78%	15%	2%	2%	19%	2%
Milano Statale	2086	54%	47%	17%	64%	18%	2%	2%	22%	14%
Padova	607	51%	57%	13%	70%	13%	3%	2%	18%	13%
Pavia	54	12%	43%	17%	60%	11%	4%	7%	22%	19%
Mediterranea RC	68	12%	12%	21%	33%	32%	21%	3%	56%	12%
Sapienza	572	47%	48%	15%	63%	9%	6%	3%	18%	19%
Salento	85	22%	49%	24%	73%	14%	7%	6%	26%	0%
Politecnico di Torino	172	34%	49%	18%	67%	17%	1%	3%	21%	12%
Uni Torino	621	24%	46%	20%	66%	26%	6%	2%	34%	0%
Verona	698	61%	53%	16%	69%	17%	7%	2%	26%	6%
Trento	374	39%	48%	17%	65%	21%	3%	1%	25%	11%
Complessiva		46%	46%	16%		19%	5%	3%		10%

CS Studenti 13. Didattica in itinere



Asse x: % utenti che non frequentano la segreteria studenti perché non ne hanno la necessità.
 Asse y: valutazione media data al servizio segreteria studenti da coloro che hanno utilizzato la segreteria studenti.

51

CS Studenti 13. Didattica in itinere

	D11 Cortesia personale	D12 Adeguatezza orari di apertura	D 13 Durata di attesa allo sportello
1 Politecnico di Bari	2,39	1,83	1,68
2 Brescia	2,71	1,96	2,32
3 Bologna	2,92	2,00	2,46
4 Ferrara	2,92	2,10	2,28
5 Genova	2,73	2,09	2,47
6 Insubria	2,94	1,88	2,73
7 IUAV	2,54	1,80	2,49
8 Messina	2,40	2,20	1,83
9 Bicocca	2,56	1,95	2,17
10 Politecnico di Milano	2,87	1,87	2,21
11 Milano Statale	2,84	1,87	2,30
12 Padova	2,65	2,00	1,69
13 Pavia	3,30	2,47	2,53
14 Mediterranea RC	2,58	1,99	2,23
15 Sapienza	2,55	2,20	2,13
16 Salento	2,67	2,11	2,26
17 Politecnico di Torino	2,93	2,10	2,53
18 Uni Torino	2,62	1,77	2,04
19 Verona	2,45	2,00	2,45
20 Trento	2,77	1,82	2,23
Compressiva	2,72	2,00	2,25

1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI	1=Eccessiva, 2=Lunga, 3=Accettabile, 4=Minima
--	--	---



52

CS Studenti 13. Didattica in itinere

	D14 Ritornare a causa di Info errate	D17 Coerenza con Informazioni rilasciate precedentemente	D 18 Coerenza con informazioni ottenute in altri luoghi dell'università
1 Politecnico di Bari	2,29	2,71	2,69
2 Brescia	2,74	2,77	2,75
3 Bologna	2,83	2,92	2,88
4 Ferrara	2,90	2,89	2,88
5 Genova	2,53	2,77	2,71
6 Insubria	2,67	2,73	2,72
7 IUAV	2,48	2,58	2,55
8 Messina	2,11	2,42	2,44
9 Bicocca	2,59	2,64	2,64
10 Politecnico di Milano	2,84	2,92	2,92
11 Milano Statale	2,86	2,86	2,79
12 Padova	2,43	2,60	2,62
13 Pavia	2,93	3,13	2,92
14 Mediterranea RC	1,82	2,74	2,69
15 Sapienza	2,37	2,54	2,56
16 Salento	2,45	2,64	2,61
17 Politecnico di Torino	2,84	2,92	2,90
18 Uni Torino	2,38	2,59	2,58
19 Verona	2,41	2,53	2,54
20 Trento	2,74	2,84	2,91
Complessiva	2,56	2,74	2,71

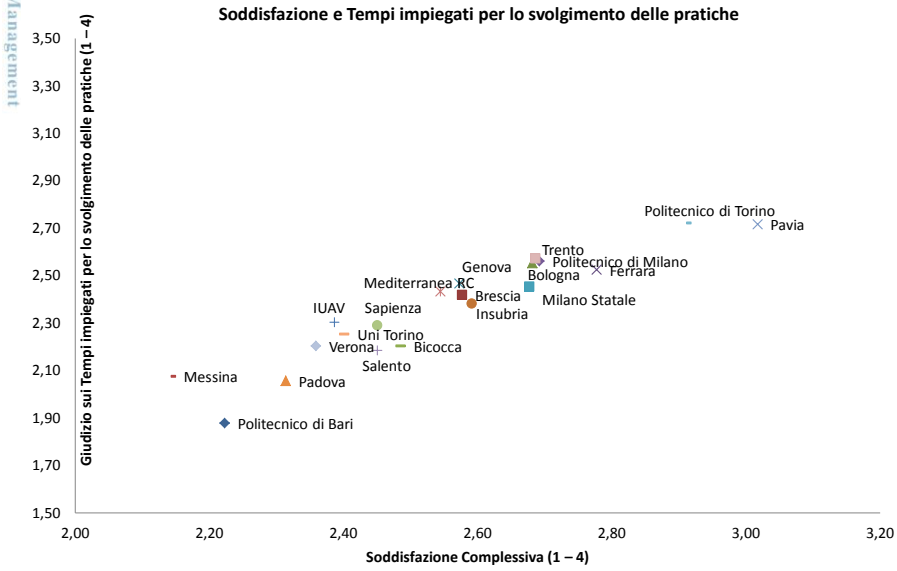
1= Spesso, 2=Ogni tanto, 3=Raramente, 4=Mai	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI
---	--	--

CS Studenti 13. Didattica in itinere

	D15 Comprensibilità modulistica	D 16 Reperibilità modulistica	D 19 Tempi svolgimento pratiche	D 20 Adeguatezza strumenti alternativi allo sportello
1 Politecnico di Bari	2,79	2,81	1,88	2,43
2 Brescia	2,80	2,73	2,42	2,72
3 Bologna	2,83	2,83	2,55	2,95
4 Ferrara	2,83	2,79	2,52	2,90
5 Genova	2,82	2,76	2,47	2,65
6 Insubria	2,79	2,71	2,38	2,79
7 IUAV	2,59	2,54	2,30	2,44
8 Messina	2,63	2,54	2,07	2,26
9 Bicocca	2,73	2,69	2,20	2,93
10 Politecnico di Milano	2,81	2,87	2,56	3,14
11 Milano Statale	2,81	2,80	2,45	3,01
12 Padova	2,64	2,60	2,06	2,55
13 Pavia	2,91	2,92	2,72	2,82
14 Mediterranea RC	2,88	2,79	2,43	2,74
15 Sapienza	2,71	2,58	2,29	2,62
16 Salento	2,78	2,71	2,18	2,67
17 Politecnico di Torino	2,82	2,84	2,72	3,00
18 Uni Torino	2,69	2,63	2,25	2,68
19 Verona	2,61	2,54	2,20	2,75
20 Trento	2,83	2,84	2,57	2,96
Complessiva	2,76	2,73	2,36	2,75

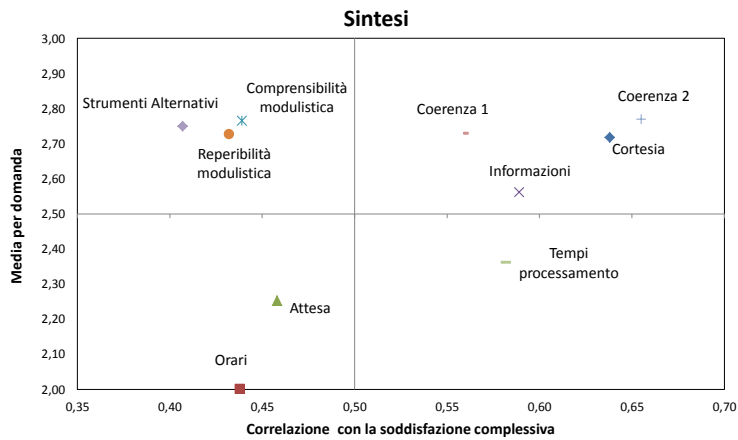
1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI	1=Eccessivi, 2=Lunghi, 3=Accettabili, 4=Minimi	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI
--	--	--	--

CS Studenti 13. Didattica in itinere Correlazione Soddisfazione complessiva / Valutazioni tempi di processamento



15

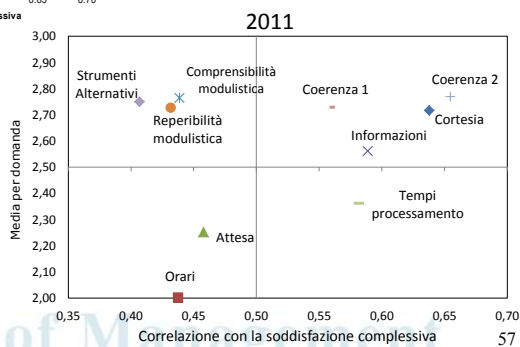
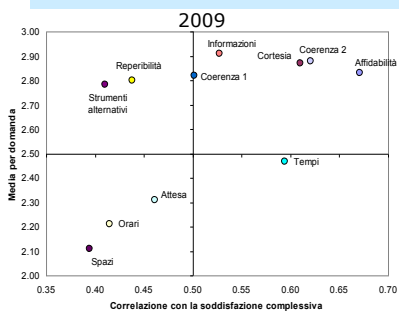
CS Studenti 13. Didattica in itinere



Coerenza 1: Coerenza Info ottenute allo sportello con altre fonti informative

Coerenza 2: Coerenza Info ottenute allo sportello con informazioni rilasciate in precedenza

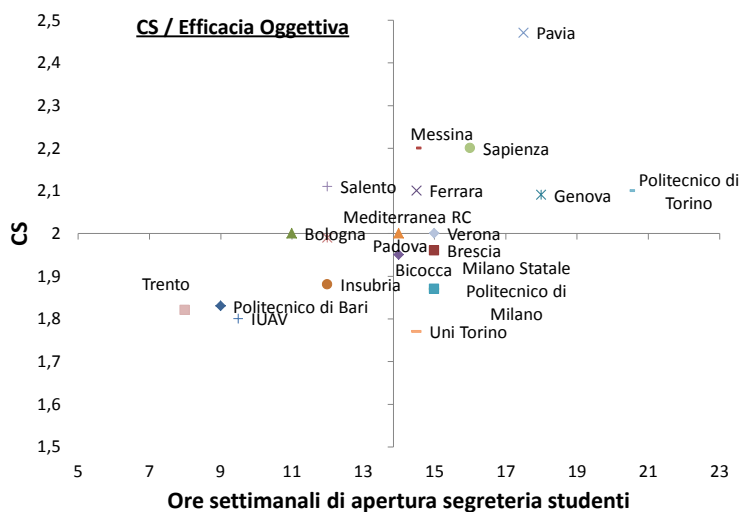
CS Studenti 13. Didattica in itinere



Efficacia Oggettiva 13. Didattica in Itinere

Ateneo	Ore settimanali di apertura fino alle ore 13	Ore settimanali di apertura dopo le ore 13	Ore di apertura settimanale
Politecnico di Bari	9	0	9
Brescia	15	0	15
Bologna	9	2	11
Ferrara	12,5	4	14,5
Genova	15	3	18
Insubria	10	2	12
IUAV	6,5	3	9,5
Messina	10,5	4	14,5
Bicocca	12	2	14
Politecnico di Milano	15	10 (appuntamento)	15 (25)
Milano Statale	15	0	15
Padova	10,5	3,5	14
Pavia	14	3,5	17,5
Mediterranea RC	10	2	12
Sapienza	12	4	16
Salento	10	2	12
Politecnico di Torino	17,5	3	20,5
Uni Torino	10	4,5	14,5
Verona	15	0	15
Trento	6	2	8

13. Didattica in Itinere Integrazione CS / Efficacia oggettiva



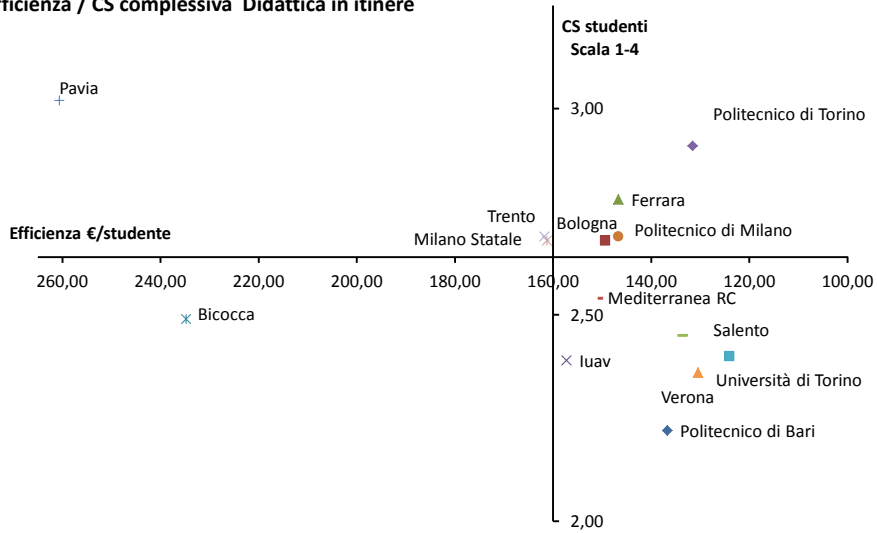
Asse X Indicatore di efficacia oggettiva «Ore di apertura settimanale segreteria studenti»
 Asse Y D12 CS studenti: «Ritieni adeguati gli orari di apertura degli sportelli»

Efficacia Oggettiva 13. Didattica in Itinere

Ateneo	Agenda web	Numero unico segreteria	FAQ on-line	servizio SMS
Politecnico di Bari				
Brescia		SI		SI
Bologna	SI		SI	SI
Ferrara	SI		SI	
Genova	SI	SI	SI	SI
Insubria	SI		SI	SI
IUAU	SI		SI	SI
Messina		SI	SI	
Bicocca		SI	SI	
Politecnico di Milano	SI	SI	SI	
Milano Statale	SI	SI	SI	
Padova			SI	SI
Pavia			SI	
Mediterranea RC	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Sapienza				
Salento				SI
Politecnico di Torino	SI	SI		SI
Uni Torino			SI	SI
Verona	SI	SI	SI	
Trento		SI	SI	SI

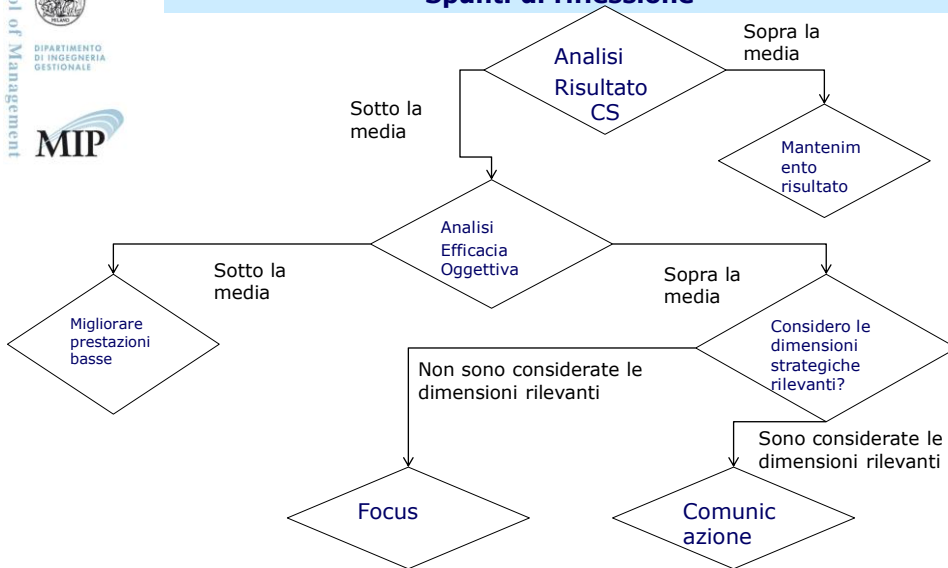
13. Didattica in Itinere Integrazioni efficienza / CS Studenti

Efficienza / CS complessiva Didattica in itinere



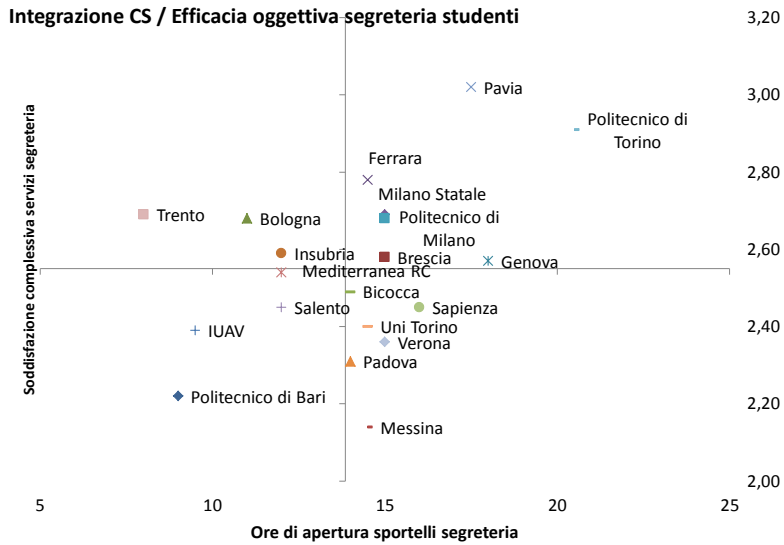
61

13. Didattica in Itinere Spunti di riflessione



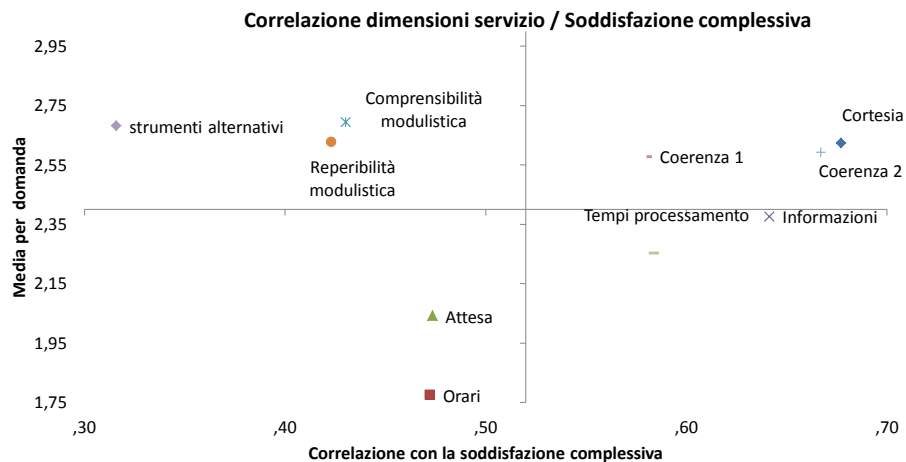
62

13. Didattica in Itinere Spunti di riflessione



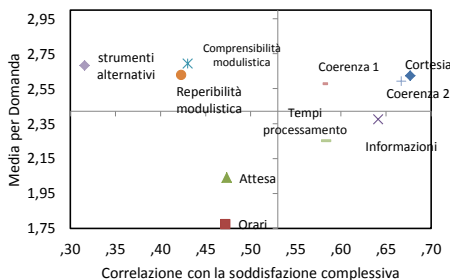
13. Didattica in Itinere Spunti di riflessione

Caso di un ateneo con risultato CS Segreteria Studenti inferiore alla media ma con indicatori di efficacia oggettiva sopra la media,
 Posizionamento dimensioni strategiche:



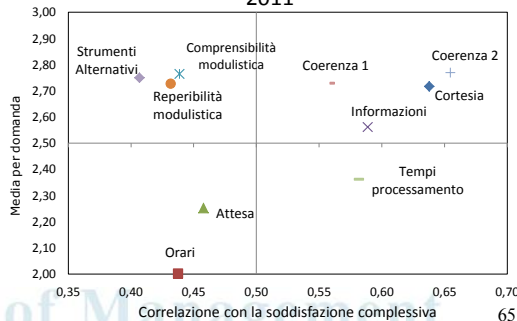
13. Didattica in Itinere Spunti di riflessione

Dimensioni rilevanti ateneo X



L'ateneo presidia correttamente le dimensioni rilevanti. Può trattarsi di un problema di comunicazione

2011

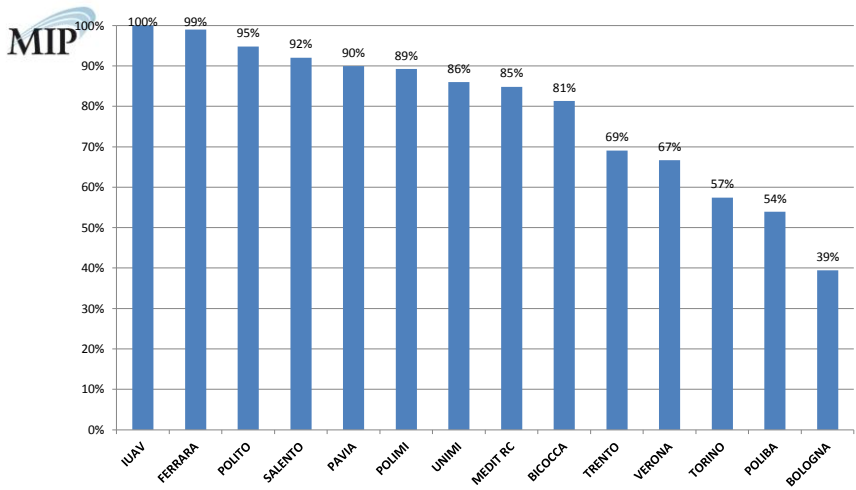


Servizi di supporto alla didattica

11. Orientamento in ingresso
12. Diritto allo studio
13. Didattica in Itinere
14. Orientamento in uscita
15. Internazionalizzazione

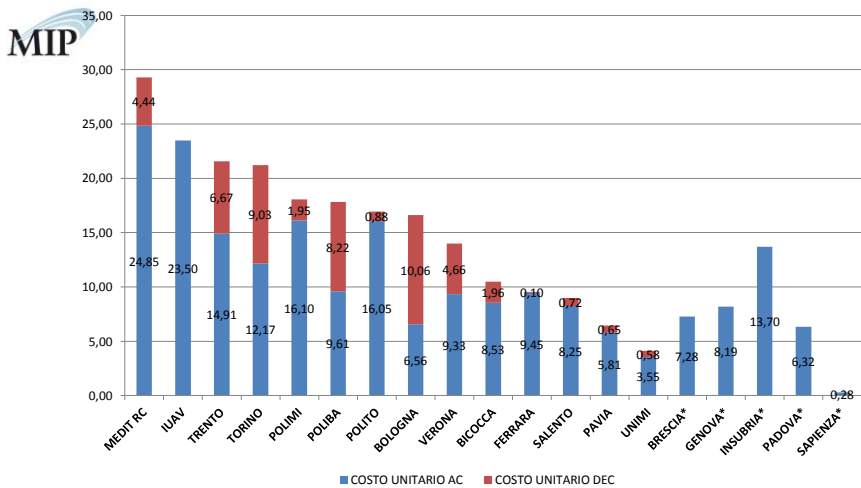
Efficienza 14. Orientamento in uscita

Rapporto tra costo "orientamento in uscita" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 14. Orientamento in uscita

Rapporto tra costo "orientamento in uscita" (AC+DEC) e numero di studenti



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza 14. Orientamento in uscita

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

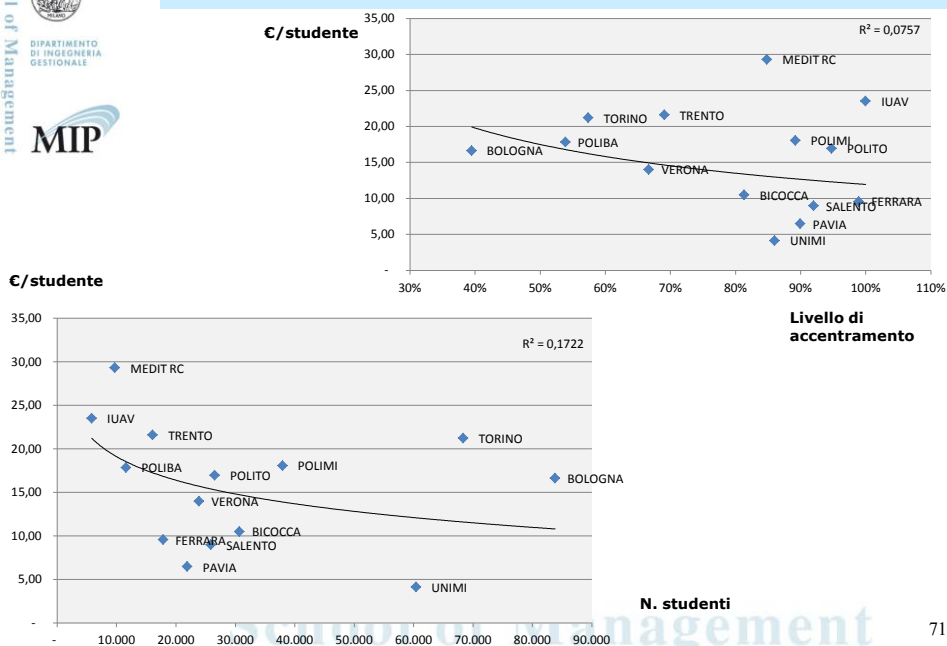
	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUD	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	10,49	30.669	6,37	-195.253	-0,64%	30.514.674
BOLOGNA	16,62	83.826	12,50	-1.047.543	-0,87%	120.072.916
FERRARA	9,55	17.827	5,43	-96.752	-0,62%	15.596.558
IUAV	23,50	5.823	19,37	-112.802	-1,11%	10.129.062
MEDIT RC	29,29	9.697	25,17	-244.027	-2,47%	9.883.152
PAVIA	6,46	21.876	2,34	-51.143	-0,15%	33.754.835
POLIBA	17,83	11.603	13,71	-159.024	-1,08%	14.787.132
POLIMI	18,05	37.951	13,93	-528.581	-1,19%	44.460.192
POLITO	16,93	26.523	12,81	-339.746	-1,06%	31.989.194
SALENTO	8,97	25.868	4,85	-125.388	-0,46%	27.255.518
TORINO	21,20	68.361	17,08	-1.167.413	-1,35%	86.358.022
TRENTO	21,58	16.073	17,46	-280.614	-1,24%	22.598.860
UNIMI	4,12	60.439	-	0	0,00%	76.651.330
VERONA	13,99	23.881	9,86	-235.580	-1,02%	23.017.773
MINIMO	4,12					

Efficienza 14. Orientamento in uscita

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUD	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	7,28	14.860	3,16	-46.892	-0,55%	8.466.579
GENOVA*	8,19	35.080	4,06	-142.588	-0,61%	23.309.157
INSUBRIA*	13,70	9.746	9,57	-93.307	-1,09%	8.544.642
PADOVA*	6,32	60.901	2,20	-133.822	-0,51%	26.209.829
SAPIENZA*	0,28	141.650	3,84	544.514	1,45%	37.495.735
MINIMO	4,12					

Efficienza 14. Orientamento in uscita



71

Efficacia Oggettiva 14. Orientamento in uscita

Ateneo	N° aziende associate al servizio di placement dell'università	Studenti iscritti / N° aziende associate al servizio di placement dell'università	Ricavi da placement
Politecnico di Bari	4	2901	0
Brescia	61	244	0
Bologna	1697	49	-
Ferrara	2465	7	522,24
Genova	1473	24	0
Insubria	1979	5	0
IUA V	67	87	0
Messina	328	102	-
Bicocca	700	44	1.200
Politecnico di Milano	295	129	1.102.912
Milano Statale	5500	11	-
Padova	20601	3	-
Pavia	4900	4	-
Mediterranea RC	104	93	0
Sapienza	2.517	56	-
Salento	316	82	0
Uni Torino	6.000	11	-
Verona	7205	3	0
Trento	4.068	4	13.950

All'interno del campione emerge eterogeneità dei dati, dovuta ad una diversa interpretazione di azienda «associata» al servizio di placement

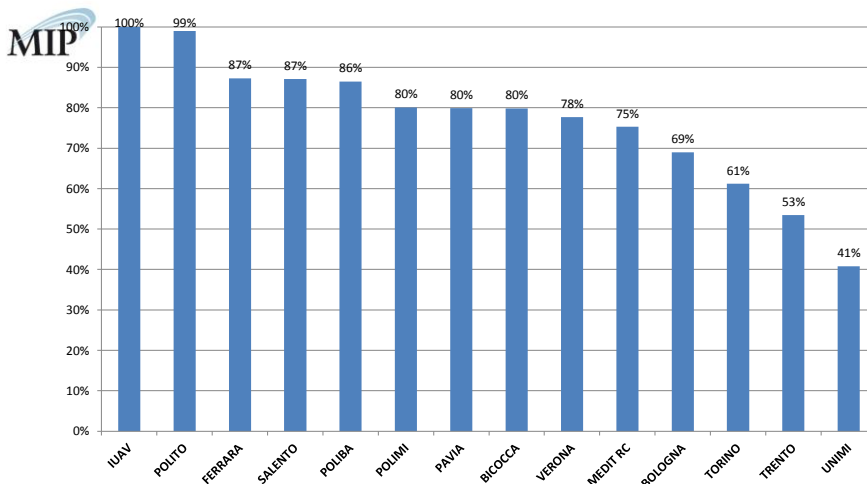
72

Servizi di supporto alla didattica

- 11. Orientamento in ingresso
- 12. Diritto allo studio
- 13. Didattica in Itinere
- 14. Orientamento in uscita
- 15. Internazionalizzazione

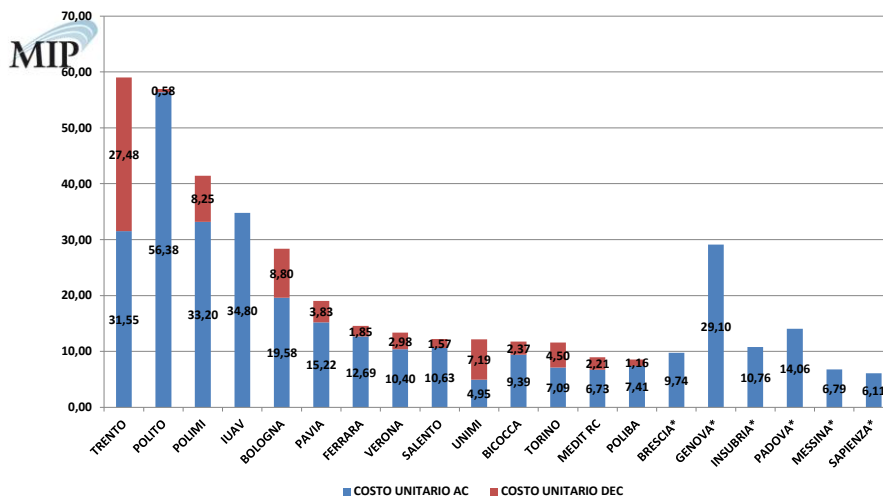
Efficienza 15. Internazionalizzazione

Rapporto tra costo "internazionalizzazione" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 15. Internazionalizzazione

Rapporto tra costo "internazionalizzazione" (AC+DEC) e numero di studenti



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

75

Efficienza 15. Internazionalizzazione

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	11,76	30.669	3,19	-97.790	-0,32%	30.514.674
BOLOGNA	28,38	83.826	19,80	-1.660.068	-1,38%	120.072.916
FERRARA	14,54	17.827	5,97	-106.456	-0,68%	15.596.558
IUAV	34,80	5.823	26,23	-152.753	-1,51%	10.129.062
MEDIT RC	8,95	9.697	0,37	-3.621	-0,04%	9.883.152
PAVIA	19,04	21.876	10,47	-229.095	-0,68%	33.754.835
POLIBA	8,57	11.603	-	0	0,00%	14.787.132
POLIMI	41,46	37.951	32,89	-1.248.036	-2,81%	44.460.192
POLITO	56,97	26.523	48,39	-1.283.579	-4,01%	31.989.194
SALENTO	12,21	25.868	3,63	-93.996	-0,34%	27.255.518
TORINO	11,59	68.361	3,01	-206.002	-0,24%	86.358.022
TRENTO	59,03	16.073	50,45	-810.930	-3,59%	22.598.860
UNIMI	12,15	60.439	3,57	-215.945	-0,28%	76.651.330
VERONA	13,38	23.881	4,81	-114.822	-0,50%	23.017.773
MINIMO	8,57					

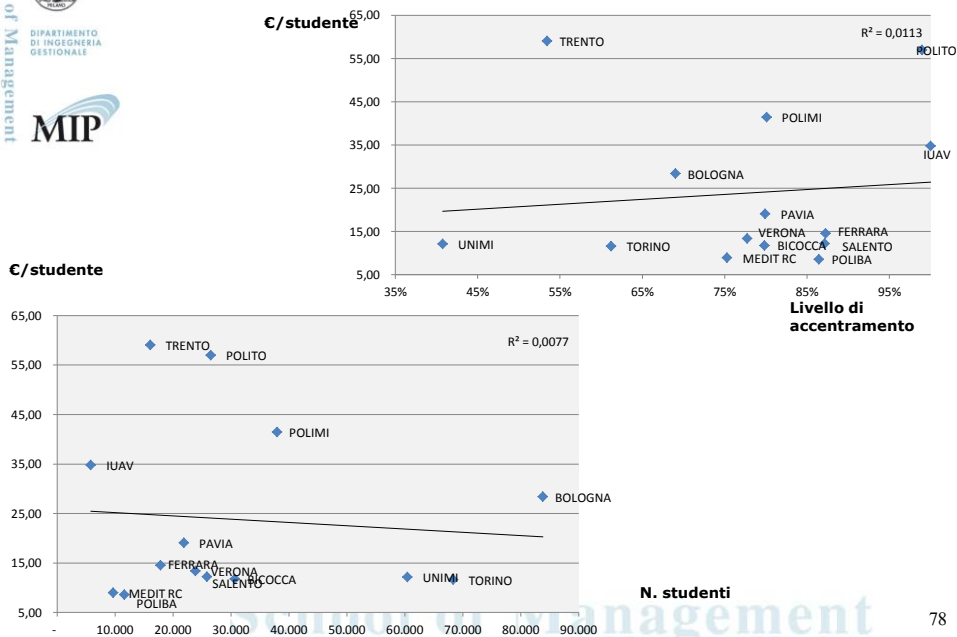
76

Efficienza 15. Internazionalizzazione

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

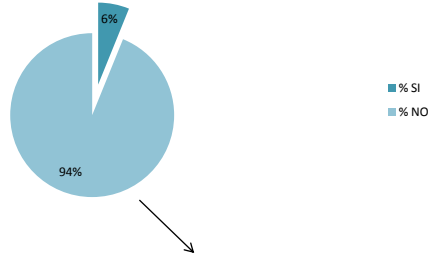
	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	9,74	14.860	1,17	-17.375	-0,21%	8.466.579
GENOVA*	29,10	35.080	20,53	-720.184	-3,09%	23.309.157
INSUBRIA*	10,76	9.746	2,19	-21.350	-0,25%	8.544.642
MESSINA*	6,79	33.486	1,78	59.567	0,36%	16.499.420
PADOVA*	14,06	60.901	5,48	-333.955	-1,27%	26.209.829
SAPIENZA*	6,11	141.650	2,46	348.444	0,93%	37.495.735
MINIMO	8,57					

Efficienza 15. Internazionalizzazione



CS Studenti 15. Internazionalizzazione

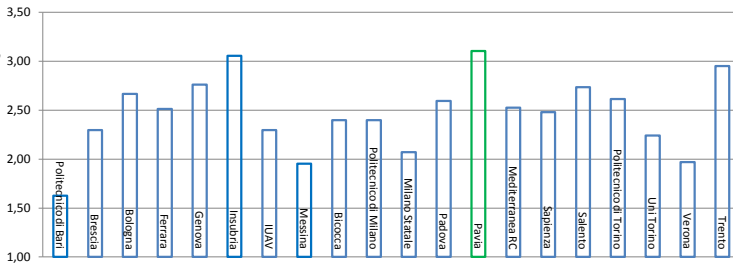
D 7 dic Partecipazione a progetti di internazionalizzazione



Supporto Internazionalizzazione

Ritieni adeguato il supporto che ti è stato dato dal tuo ateneo lungo le diverse fasi del programma (ammissione, periodo di scambio dell'Università partner, rientro)?

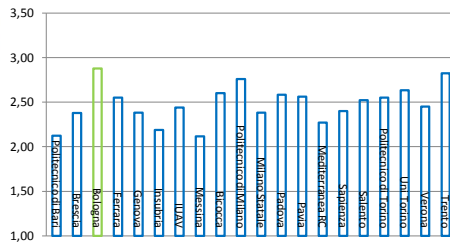
Scala :
 1 (decisamente NO)
 4 (decisamente SI)



79

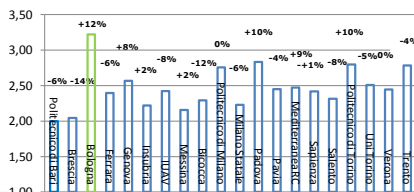
CS Studenti 15. Internazionalizzazione

Adeguatezza università partner dato aggregato



Scala :
 1 (decisamente NO)
 4 (decisamente SI)

Adeguatezza università partner
 Partecipanti a progetti di internazionalizzazione



80

Efficacia Oggettiva 15.Internazionalizzazione

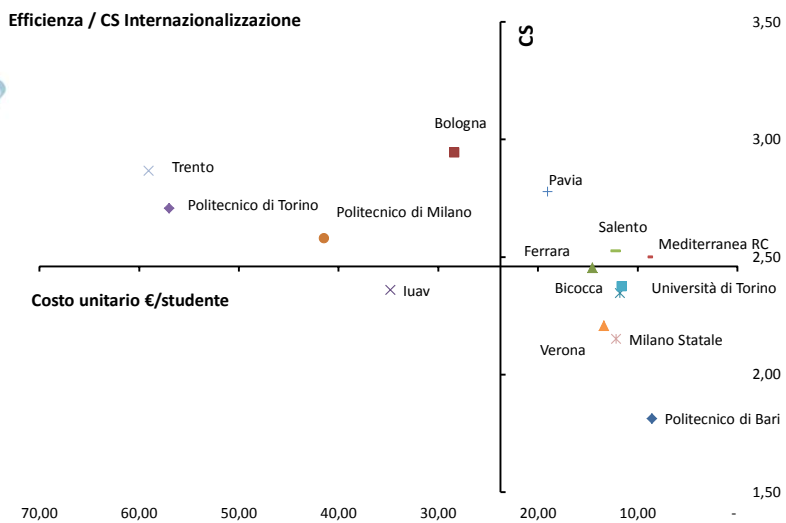
Ateneo	N° Istituti stranieri ai corsi di dottorato / Dottorandi	N° Istituti stranieri ai corsi di laurea (triennale, magistrale, ciclo unico) / Studenti iscritti	Studenti in mobilità in uscita - studenti in mobilità in entrata
Politecnico di Bari	3%	0%	10
Brescia	4%	6%	118
Bologna	13%	6%	150
Ferrara	24%	5%	-122
Genova	15%	8%	-3
Insubria	7%	5%	29
IUAV	7%	4%	243
Messina	3%	1%	28
Bicocca	6%	5%	640
Politecnico di Milano	20%	9%	-108
Milano Statale	11%	4%	339
Padova	6%	4%	452
Pavia	7%	5%	133
Mediterranea RC	2%	0%	68
Sapienza	11%	6%	92
Salento	4%	1%	160
Politecnico di Torino	27%	11%	-124
Uni Torino	9%	5%	248
Verona	10%	6%	39
Trento	30%	6%	111

Efficacia Oggettiva 15.Internazionalizzazione

Ateneo	Accordi con università estere ATTIVI a.a 2009/2010	Accordi con università estere ATTIVI a.a. 2008/2009	differenza
Politecnico di Bari	12	3	+300%
Brescia	61	54	+13%
Bologna	2629	2469	+6%
Ferrara	112	78	+44%
Genova	454	435	+4%
Insubria	51	47	+9%
IUAV	39	28	+39%
Messina	63	84	-25%
Bicocca	364	272	+34%
Politecnico di Milano	224	176	+27%
Milano Statale	234	222	+5%
Padova	708	659	+7%
Pavia	180	181	-1%
Mediterranea RC	28	26	+8%
Sapienza	1188	1106	+7%
Salento	97	93	+4%
Politecnico di Torino	411	381	+8%
Uni Torino	822	701	+17%
Verona	175	191	-8%
Trento	200	199	+1%

Si nota una crescita diffusa degli accordi nel corso dei due anni

Integrazione efficienza-efficacia 15. Internazionalizzazione Integrazione Efficienza / CS Studenti



School of Management

83

Servizi di supporto alla didattica

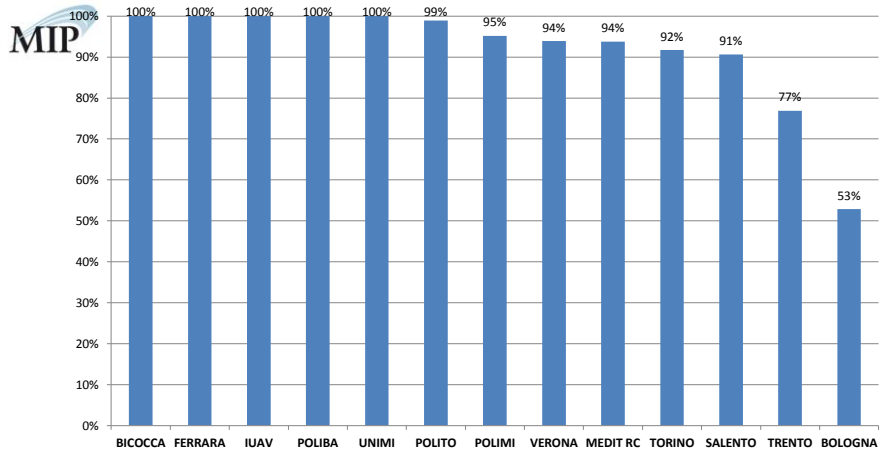
11. Orientamento in ingresso
12. Diritto allo studio
13. Didattica in Itinere
14. Orientamento in uscita
15. Internazionalizzazione

School of Management

84

Efficienza 12. Diritto allo studio

Rapporto tra costo "diritto allo studio" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)

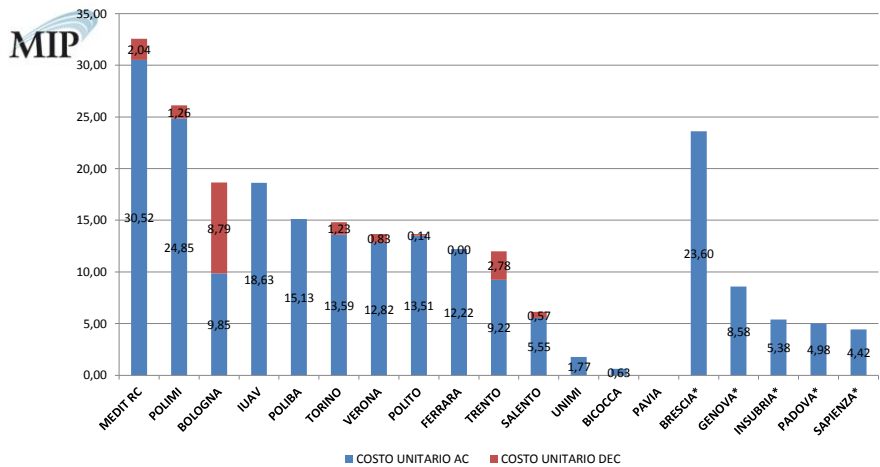


School of Management

85

Efficienza 12. Diritto allo studio

Rapporto tra costo "diritto allo studio" (AC+DEC) e numero di studenti



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

School of Management

86

Efficienza 12. Diritto allo studio

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

MIP	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	0,63	30.669	-	0	0,00%	30.514.674
BOLOGNA	18,64	83.826	18,01	-1.509.444	-1,26%	120.072.916
FERRARA	12,22	17.827	11,59	-206.562	-1,32%	15.596.558
IUAV	18,63	5.823	18,00	-104.828	-1,03%	10.129.062
MEDIT RC	32,55	9.697	31,92	-309.545	-3,13%	9.883.152
POLIBA	15,13	11.603	14,50	-168.244	-1,14%	14.787.132
POLIMI	26,11	37.951	25,48	-966.984	-2,17%	44.460.192
POLITO	13,65	26.523	13,02	-345.365	-1,08%	31.989.194
SALENTO	6,12	25.868	5,49	-142.118	-0,52%	27.255.518
TORINO	14,82	68.361	14,19	-970.136	-1,12%	86.358.022
TRENTO	12,00	16.073	11,37	-182.772	-0,81%	22.598.860
UNIMI	1,77	60.439	1,14	-68.890	-0,09%	76.651.330
VERONA	13,65	23.881	13,02	-311.018	-1,35%	23.017.773
MINIMO	0,63					

87

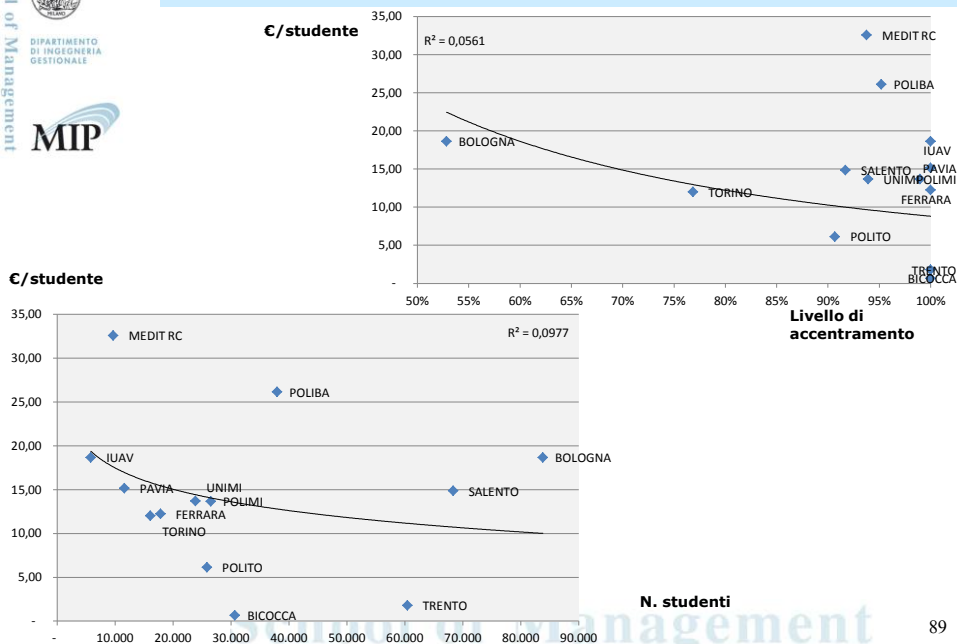
Efficienza 12. Diritto allo studio

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

MIP	COSTO UNITARIO TOTALE	N STUDENTI	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	23,60	14.860	22,97	-341.388	-4,03%	8.466.579
GENOVA*	8,58	35.080	7,95	-278.953	-1,20%	23.309.157
INSUBRIA*	5,38	9.746	4,75	-46.331	-0,54%	8.544.642
PADOVA*	4,98	60.901	4,35	-264.722	-1,01%	26.209.829
SAPIENZA*	4,42	141.650	3,79	-536.975	-1,43%	37.495.735
MINIMO	0,63					

88

Efficienza 12. Diritto allo studio



89

CS Studenti I Anno 12. Diritto allo studio

	Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	Sì, ma non in maniera approfondita	Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo incompleto	No
Politecnico di Bari	5%	29%	44%	22%
Brescia	3%	34%	32%	31%
Bologna	2%	25%	35%	38%
Ferrara	6%	32%	36%	25%
Genova	4%	30%	36%	30%
Insubria	3%	27%	34%	36%
Iuav	4%	31%	32%	34%
Messina	2%	32%	38%	28%
Bicocca	2%	23%	33%	42%
Politecnico di Milano	4%	26%	14%	57%
Milano Statale	2%	32%	18%	49%
Padova	4%	33%	40%	23%
Pavia	3%	34%	24%	39%
Mediterranea RC	14%	34%	39%	12%
Sapienza	6%	27%	33%	35%
Salento	6%	40%	34%	21%
Politecnico di Torino	7%	34%	37%	22%
Università di Torino	4%	36%	40%	20%
Verona	4%	34%	34%	28%
Trento	3%	37%	32%	28%
Complessiva	4%	32%	33%	31%



CS Studenti I Anno 12. Diritto allo studio

	D9: Ritieni adeguato il supporto fornito per i servizi DS? Scala 1 (decisamente NO) 4 (decisamente SI)	% del campione che non ha mai richiesto i servizi del DS
Politecnico di Bari	2,21	43%
Brescia	2,50	36%
Bologna	2,57	47%
Ferrara	2,70	45%
Genova	2,34	34%
Insubria	2,46	50%
Iuav	2,32	43%
Messina	2,22	24%
Bicocca	2,51	71%
Politecnico di Milano	2,75	43%
Milano Statale	2,51	66%
Padova	2,69	38%
Pavia	2,79	35%
Mediterranea RC	2,44	0%
Sapienza	2,61	41%
Salento	2,45	36%
Politecnico di Torino	2,78	35%
Università di Torino	2,72	53%
Verona	2,66	34%
Trento	2,77	42%
Complessiva	2,55	41%

91

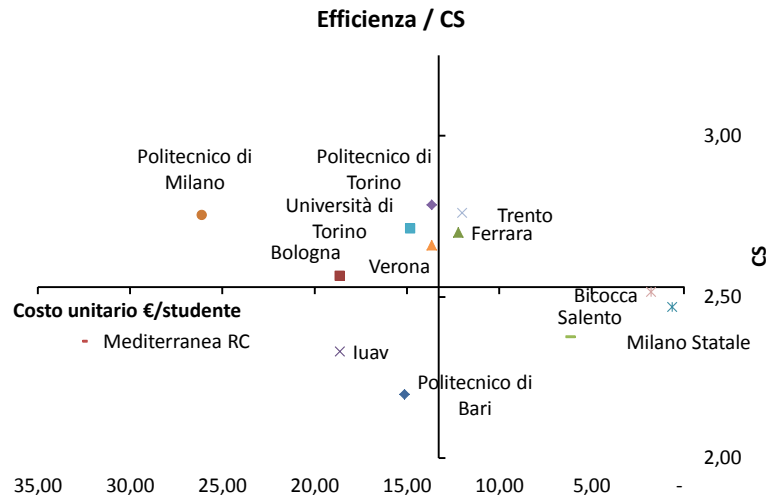


CS Studenti I Anno 12. Diritto allo studio

	D10: Ti sono chiari meccanismi, scadenze e requisiti per accedere ai benefici del DS? Scala 1 (decisamente NO) – 4 (decisamente SI)
Politecnico di Bari	2,07
Brescia	1,95
Bologna	2,11
Ferrara	2,29
Genova	2,17
Insubria	1,95
Iuav	1,78
Messina	2,01
Bicocca	1,85
Politecnico di Milano	2,51
Milano Statale	1,91
Padova	2,04
Pavia	2,07
Mediterranea RC	2,52
Sapienza	2,14
Salento	2,19
Politecnico di Torino	2,39
Università di Torino	2,21
Verona	2,13
Trento	2,31
Complessiva	2,13

92

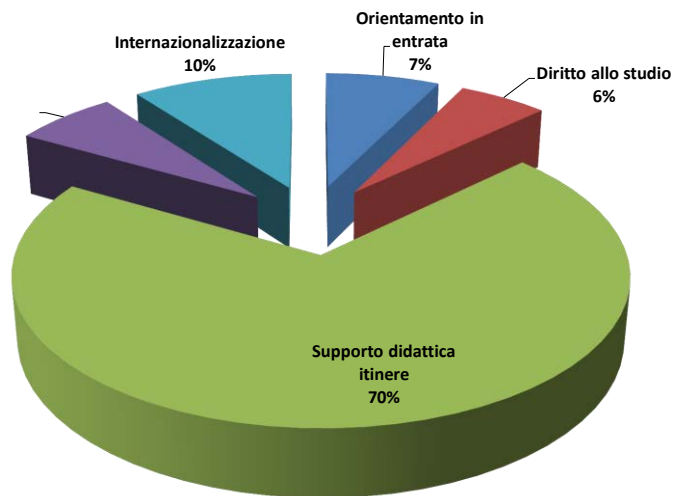
Integrazioni efficienza-efficacia 12. Diritto allo studio Integrazione Efficienza / CS studenti



School of Management

93

Conclusioni Servizi di supporto alla didattica



School of Management

94

Conclusioni Servizi di supporto alla didattica

	Valore medio CS Studenti (Scala 1 – 4)
Orientamento in ingresso (I Anno)	2,63
Diritto allo studio (Supporto fornito)	2,55
Didattica in Itinere (Segreteria Studenti)	2,54
Orientamento in Uscita	-
Internazionalizzazione (Supporto fornito)	2,41

Appendice Area Didattica

- ***Didattica in itinere***
- ***Internazionalizzazione***
- ***Orientamento in entrata***
- ***Orientamento in uscita***
 - ***Diritto allo studio***
 - ***Biblioteche***

Indicatori presenti: Problematici

Servizio	Indicatore	Problematica
Diritto allo studio	Data di pubblicazione delle graduatorie assegnazione alloggi definitive	Eterogeneità dei risultati
	Data di pubblicazione delle graduatorie servizio mensa definitive	
	Tempi (in giorni) che intercorrono tra la liquidazione del rimborso e l'inizio del primo anno di corso dello studente	
Didattica in itinere	N° reclami per errata attribuzione alla fascia contributiva accolti / presentati	Eterogeneità dei risultati

School of Management

97

Indicatori presenti: poco significativi

Servizio	Indicatore
Orientamento in entrata	studenti / collaborazione con istituto superiore
Orientamento in uscita	N° stage attivati nell'a.a. 2009/2010 per laureando
	N° stage attivati a per laureato
	N° Stage attivati all'estero per stage attivato
	N° stage attivati nell'a.a. 2009/2010 per laureando

School of Management

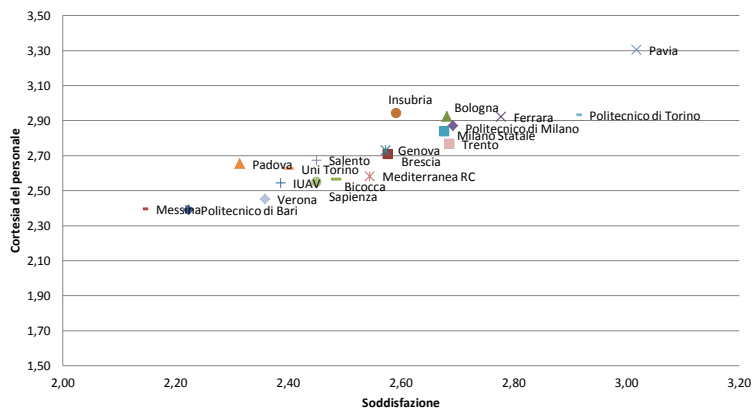
98

Servizio 11: Orientamento in entrata

Ateneo	Studenti Immatricolati al I anno di corso	Istituti superiori con cui si è collaborato nell'ultimo anno per organizzare attività di orientamento	studenti / collaborazione
Politecnico di Bari	2.050	24	85,42
Brescia	3262	50	65,24
Bologna	13597	49	277,49
Ferrara	3404	42	81,05
Genova	5880	35	168,00
Insubria	2186	40	54,65
IUAV	834	35	23,83
Messina	4757	120	39,64
Bicocca	6631		
Politecnico di Milano	7556	41	184,29
Milano Statale	11741	312	37,63
Padova	10613	71	149,48
Pavia	4047	190	21,30
Mediterranea RC	1187	48	24,73
Sapienza	19406	164	118,33
Salento	3797	17	223,35
Politecnico di Torino			
Uni Torino	10299	320	32,18
Verona	4827	62	77,85
Trento	3613	40	90,33

CS Studenti 13. Didattica in itinere

Soddisfazione e Cortesia Personale



Emerge una correlazione positiva moderata tra la soddisfazione complessiva sul servizio e il giudizio sulla cortesia del personale (coefficiente Pearson ρ : 0,64)

Coefficiente di Pearson:
 $0 < \rho < 0,3$ Correlazione debole $0,3 < \rho < 0,7$ Correlazione Moderata $\rho > 0,7$ Correlazione Forte

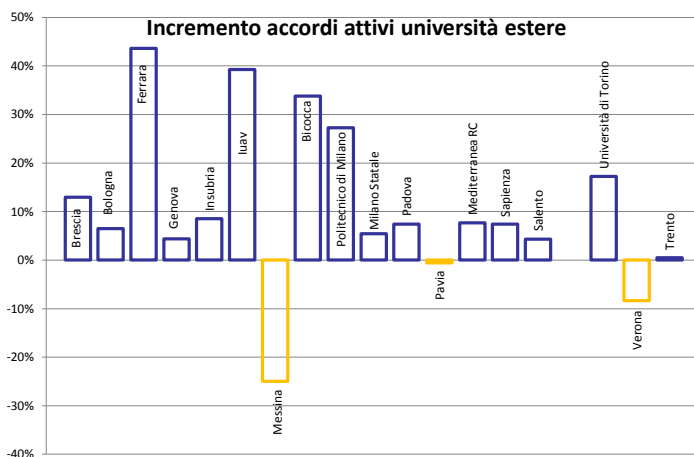
Servizio 14: Placement/Stage

Ateneo	N° stage attivati nell'a.a. 2009/2010 per laureando	N° stage attivati a per laureato	N° Stage attivati all'estero per stage attivato
Politecnico di Bari	35%	3%	1%
Brescia	20%	9%	1%
Bologna	1%	11%	31%
Ferrara	18%	20%	8%
Genova		24%	5%
Insubria	6%	34%	4%
IUAV	0%	20%	30%
Messina	0%	6%	0%
Bicocca	50%	13%	0%
Politecnico di Milano	22%	20%	5%
Milano Statale	19%	22%	6%
Padova	21%	19%	10%
Pavia	3%	13%	11%
Mediterranea RC		10%	0%
Sapienza	7%		1%
Salento		18%	1%
Politecnico di Torino			
Uni Torino		41%	4%
Verona	63%	16%	4%
Trento	7%	10%	26%

Relativamente agli stage attivati a laureandi non sono stati considerati stage obbligatori e curriculari

Per stage attivati all'estero sono considerati sia stage pre che post laurea

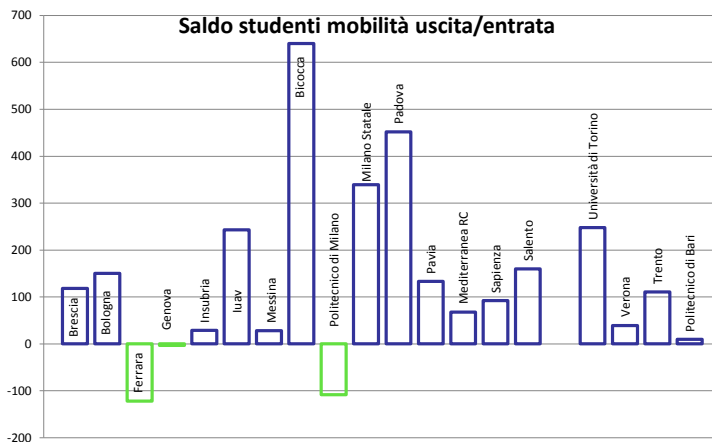
Efficacia Oggettiva 15. Internazionalizzazione



La maggioranza del campione incrementa i propri accordi rispetto all'a.a. 2008/2009.

Il Politecnico di Bari (non riportato del grafico) ottiene l'incremento maggiore + 300%

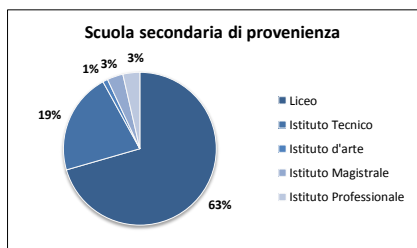
Efficacia Oggettiva 15. Internazionalizzazione



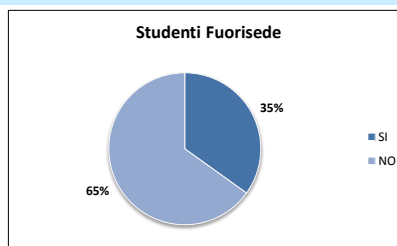
Ferrara, Genova e Polimi assorbono un numero maggiore di studenti rispetto a quelli che inviano in mobilità

Questionario studenti I Anno

Fuorisede: studente che ha abbandonato l'abitazione di residenza per motivi di studio



I licei rappresentano la scuola secondaria di provenienza più frequente all'interno del campione



FUORISEDE:	SI
Politecnico di Bari	32%
Brescia	30%
Bologna	49%
Ferrara	44%
Genova	27%
Insubria	10%
Iuav	42%
Messina	46%
Bicocca	20%
Politecnico di Milano	31%
Milano Statale	18%
Padova	34%
Pavia	36%
Mediterranea RC	43%
Sapienza	38%
Salento	27%
Politecnico di Torino	59%
Università di Torino	25%
Verona	26%
Trento	60%

GP 2011: PERFORMANCE

Servizi di supporto al Personale

School of Management

105

Macro-area supporto al personale

- Include le seguenti attività
 - Pianificazione, controllo e statistica
 - Contabilità
 - Affari legali e istituzionali
 - Comunicazione
 - Servizi sociali e welfare
 - Personale
 - TTO
 - Supporto alla gestione dei progetti
 - Supporto all'attività di ricerca

School of Management

106

Overview

	Efficienza	Efficacia Oggettiva		CS	
	Costo unitario	Indicatori di Efficacia	Indicatori in appendice	Studenti	Docenti e PTA
Pianificazione e controllo	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # docenti , ricercatori, PTA 		<ul style="list-style-type: none"> Profondità operazioni di verifica 		
Contabilità	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # docenti , ricercatori, PTA 	<ul style="list-style-type: none"> Giorni di sospensione dei servizi interni (contabilità) per operazioni di chiusura del bilancio Tempo medio pagamento fornitori Tempo medio rimborso missioni 	<ul style="list-style-type: none"> Data di chiusura dell'ultimo bilancio consuntivo Sviluppo sistema di budgeting Ispesioni fiscali con esito positivo Incidenza fatture pagate in ritardo 		2 D + 1 sodd. complessiva (PTA)
Affari legali ed istituzionali	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # docenti , ricercatori, PTA 		<ul style="list-style-type: none"> Incidenza risoluzioni stragiudiziali Incidenza soccombenze da cause pendenti 		
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # docenti , ricercatori, PTA 		<ul style="list-style-type: none"> Efficacia Servizio stampa Presidio New Media 	1	4 D + 1 sodd. complessiva
Servizi sociali e welfare	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # docenti , ricercatori, PTA 		<ul style="list-style-type: none"> Tasso utilizzo Convenzioni gestite direttamente 		

Overview

	Efficienza	Efficacia Oggettiva		CS	
	Costo unitario	Indicatori di Efficacia	Indicatori in appendice	Docenti e PTA	
Personale	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # docenti , ricercatori, PTA 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilità di servizi on-line per i dipendenti Velocità di valutazione della prestazione del personale TA 			5 (Docenti) 7 (PTA) + 1 sodd. complessiva
Supporto ricerca	<ul style="list-style-type: none"> Costo del servizio / # docenti , ricercatori, PTA 	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio costituzione spin off N° Brevetti da ricerca autonoma o commissionata di cui l'ateneo assume la titolarità totale o parziale [N° Brevetti da di cui l'ateneo assume la titolarità totale o parziale / N° docenti, ricercatori assegnisti e dottorandi] *1000 Entrate derivanti da attività di licensing (relative ai brevetti) ogni 1.000€ di entrate correnti (AC) Valore complessivo progetti di ricerca PRIN, UE e FIRB / N° docenti, ricercatori assegnisti e dottorandi N° progetti finanziati (PRIN, UE e FIRB / N° progetti presentati) 			4 D + 1 sodd. Complessiva (Docenti)
Supporto alla gestione ospedaliera			<ul style="list-style-type: none"> N° vertenze in corso riguardante personale convenzionato ogni 1000 unità di Personale convenzionato al 31/12/2010 Costo del personale convenzionato / Costo del personale d'ateneo (AC) Personale universitario clinico non convenzionato / Personale universitario clinico convenzionato Personale convenzionato / N° Convenzioni al 31/12/2010 Personale convenzionato /N° Enti convenzionati 		

Servizi di supporto al personale

1. Pianificazione, controllo e statistica
2. Contabilità
3. Affari legali e istituzionali
4. Comunicazione
5. Servizi sociali e welfare
6. Personale
17. Trasferimento tecnologico
18. Supporto alla gestione dei progetti
19. Supporto alla gestione della ricerca

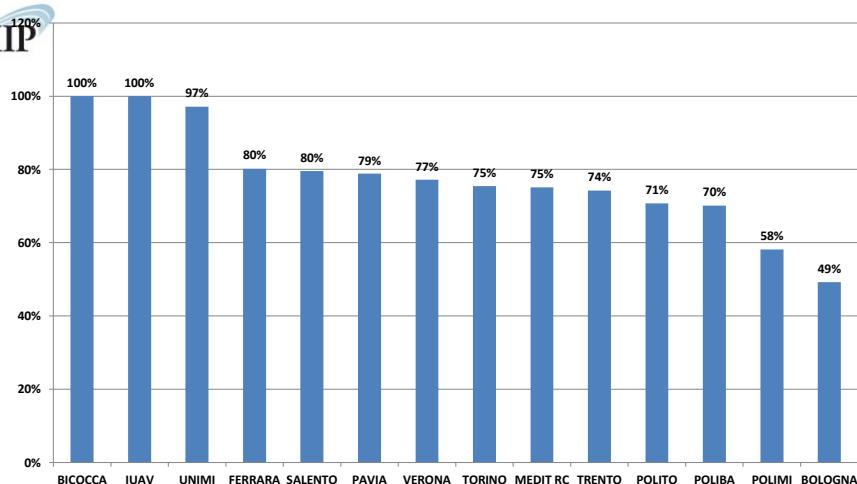
School of Management

109

Efficienza

1. Pianificazione, controllo e statistica

Rapporto tra costo "pianificazione, controllo e statistica" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



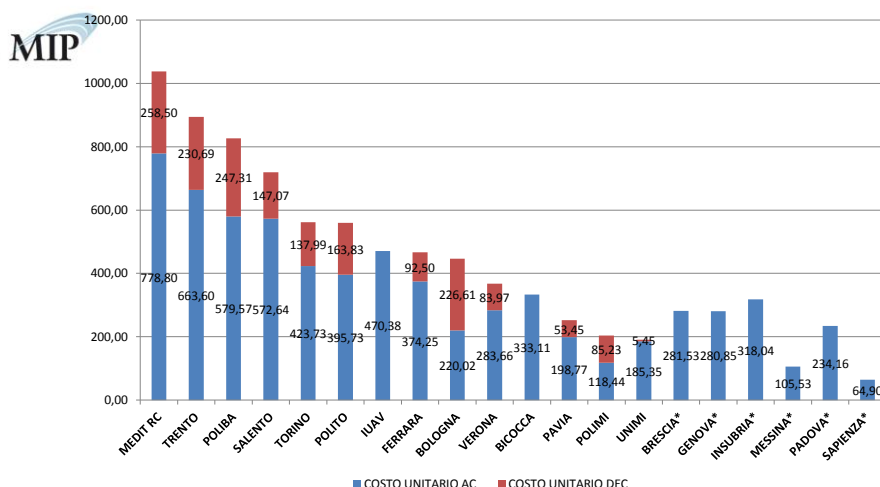
School of Management

110

Efficienza

1. Pianificazione, controllo e statistica

Rapporto tra costo "pianificazione, controllo e statistica" (AC+DEC) e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori (€/num PTA +doc +ric)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza

1. Pianificazione, controllo e statistica

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	333,11	1.652	- 142,31	-235,099	-0,77%	30.514,674
BOLOGNA	446,63	6.805	- 255,83	-1.740,939	-1,45%	120.072,916
FERRARA	466,75	1.216	- 275,95	-335,557	-2,15%	15.596,558
IUAV	470,38	844	- 279,58	-235,966	-2,33%	10.129,062
MEDIT RC	1.037,29	535	- 846,49	-452,873	-4,58%	9.883,152
PAVIA	252,21	2.018	- 61,41	-123,935	-0,37%	33.754,835
POLIBA	826,87	624	- 636,07	-396,910	-2,68%	14.787,132
POLIMI	203,68	2.581	- 12,88	-33,235	-0,07%	44.460,192
POLITO	559,56	1.705	- 368,76	-628,735	-1,97%	31.989,194
SALENTO	719,71	1.391	- 528,91	-735,714	-2,70%	27.255,518
TORINO	561,72	5.365	- 370,92	-1.989,977	-2,30%	86.358,022
TRENTO	894,29	1.264	- 703,49	-889,210	-3,93%	22.598,860
UNIMI	190,80	4.221	-	0	0,00%	76.651,330
VERONA	367,62	1.525	- 176,82	-269,653	-1,17%	23.017,773
MINIMO	190,80					

Efficienza

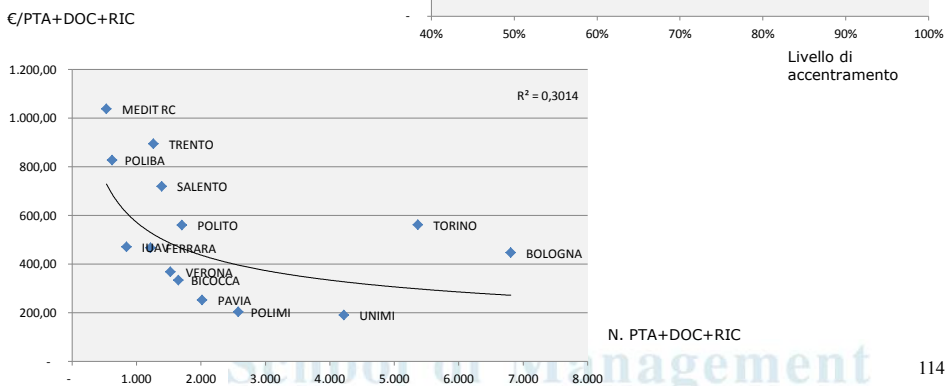
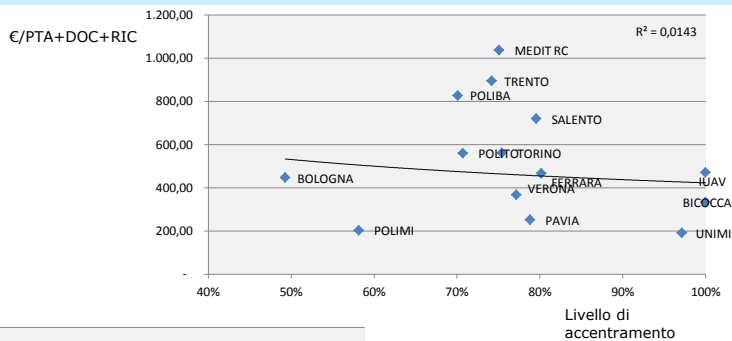
1. Pianificazione, controllo e statistica

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	281,53	1.201	90,73	-108.962	-1,29%	8.466.579
GENOVA*	280,85	2.903	90,05	-261.427	-1,12%	23.309.157
INSUBRIA*	318,04	736	127,24	-93.650	-1,10%	8.544.642
MESSINA*	105,53	2.708	85,27	230.908	1,40%	16.499.420
PADOVA*	234,16	4.580	43,36	-198.588	-0,76%	26.209.829
SAPIENZA*	64,90	9.109	125,90	1.146.814	3,06%	37.495.735
MINIMO	190,80					

Efficienza

1. Pianificazione, controllo e statistica



Servizi di supporto al personale

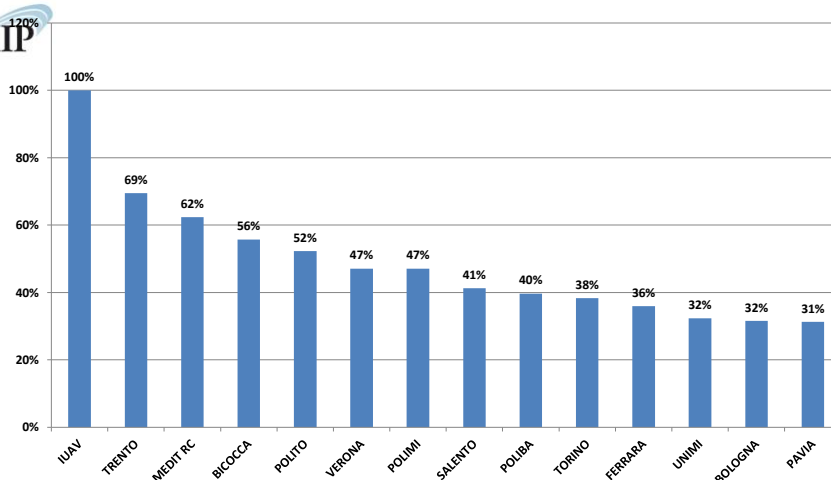
1. Pianificazione, controllo e statistica
2. Contabilità
3. Affari legali e istituzionali
4. Comunicazione
5. Servizi sociali e welfare
6. Personale
17. Trasferimento tecnologico
18. Supporto alla gestione dei progetti
19. Supporto alla gestione della ricerca

School of Management

115

Efficienza 2. Contabilità

Rapporto tra costo "contabilità" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)

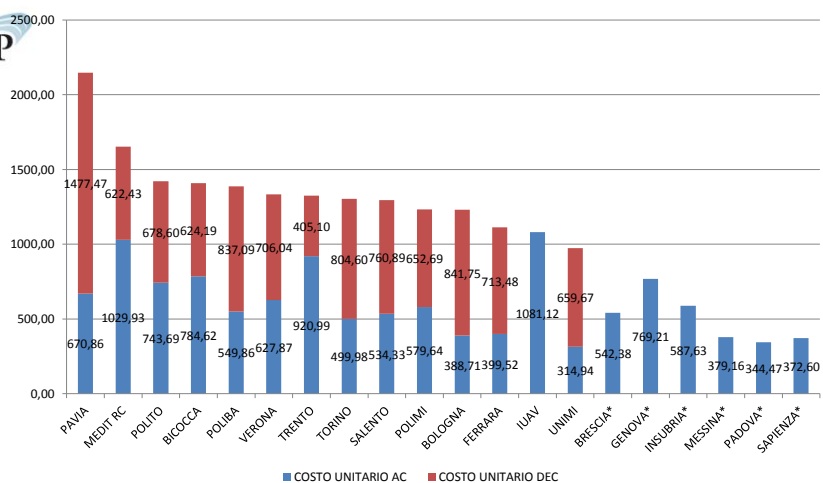


School of Management

116

Efficienza 2. Contabilità

Rapporto tra costo "contabilità" (AC+DEC) e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori (€/num PTA +doc +ric)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza 2. Contabilità

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

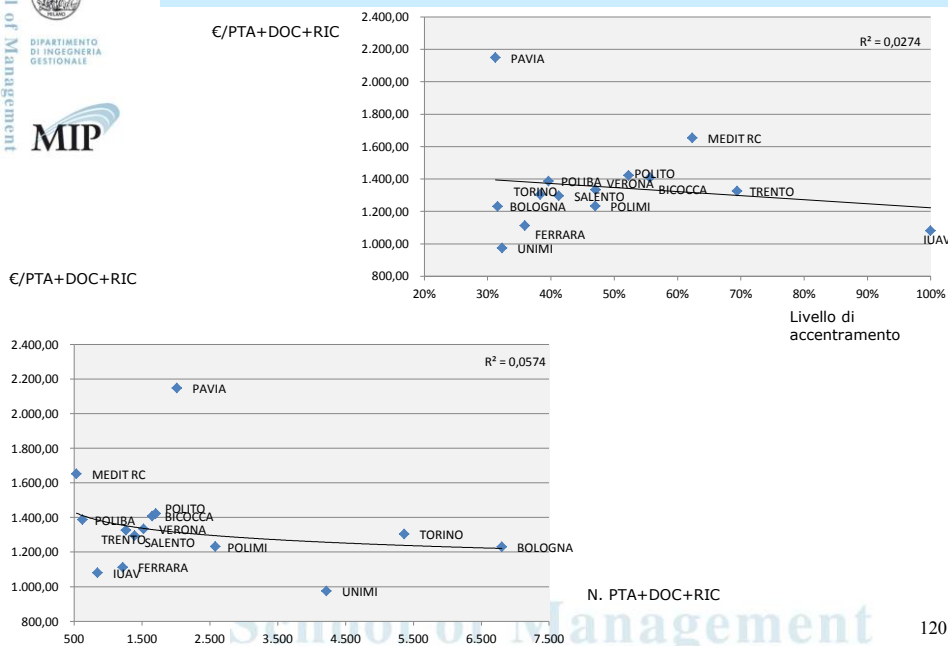
	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	1.408,81	1.652	- 434,20	-717.301	-2,35%	30.514.674
BOLOGNA	1.230,46	6.805	- 255,85	-1.741.067	-1,45%	120.072.916
FERRARA	1.113,00	1.216	- 138,39	-168.286	-1,08%	15.596.558
IUAV	1.081,12	844	- 106,51	-89.892	-0,89%	10.129.062
MEDIT RC	1.652,35	535	- 677,74	-362.593	-3,67%	9.883.152
PAVIA	2.148,33	2.018	- 1.173,72	-2.368.564	-7,02%	33.754.835
POLIBA	1.386,95	624	- 412,34	-257.301	-1,74%	14.787.132
POLIMI	1.232,32	2.581	- 257,71	-665.154	-1,50%	44.460.192
POLITO	1.422,30	1.705	- 447,69	-763.306	-2,39%	31.989.194
SALENTO	1.295,22	1.391	- 320,61	-445.970	-1,64%	27.255.518
TORINO	1.304,58	5.365	- 329,97	-1.770.281	-2,05%	86.358.022
TRENTO	1.326,08	1.264	- 351,47	-444.264	-1,97%	22.598.860
UNIMI	974,61	4.221	-	0	0,00%	76.651.330
VERONA	1.333,92	1.525	- 359,31	-547.942	-2,38%	23.017.773
MINIMO	974,61					

Efficienza 2. Contabilità

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	542,38	1.201	432,23	519.111	6,13%	8.466.579
GENOVA*	769,21	2.903	205,40	596.269	2,56%	23.309.157
INSUBRIA*	587,63	736	386,98	284.819	3,33%	8.544.642
MESSINA*	379,16	2.708	595,45	1.612.470	9,77%	16.499.420
PADOVA*	344,47	4.580	630,14	2.886.031	11,01%	26.209.829
SAPIENZA*	372,60	9.109	602,01	5.483.727	14,62%	37.495.735
MINIMO	974,61					

Efficienza 2. Contabilità



CS PTA 2. Contabilità

	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)							
	Gestione contabile e utilizzo sistema contabilità				Gestione fiscale e la normativa in tema di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)			
	N° di coloro che si sono rivolti ai servizi centrali di supporto contabile	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono state esaustive	Il personale di supporto è disponibile	N° di coloro che si sono rivolti ai servizi centrali di supporto contabile	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono state esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	16	3,88	3,81	4,13	10	3,60	3,50	3,80
Brescia	108	3,91	3,97	4,23	66	3,89	3,88	4,33
Ferrara	152	4,15	4,10	4,48	101	4,07	3,86	4,36
Genova	187	4,42	4,37	4,84	149	4,11	4,09	4,54
Insubria	87	3,83	3,90	4,44	44	3,41	3,34	4,11
IUAV	63	3,62	3,46	3,98	49	3,80	3,80	4,35
Messina	34	4,24	4,32	4,41	18	4,11	4,11	4,28
Bicocca	80	4,58	4,51	4,78	69	4,41	4,30	4,68
PoliMI	181	4,86	4,81	5,14	135	4,53	4,49	4,86
Padova	284	4,11	4,23	4,57	234	4,00	4,01	4,35
Pavia	146	4,38	4,34	4,77	123	4,31	4,27	4,90
Mediterranea	34	3,56	3,68	3,65	20	3,55	3,55	3,60
Salento	54	4,48	4,54	4,93	33	4,52	4,55	5,00
PoliTO	89	3,37	3,25	4,35	74	3,61	3,65	4,23
UniTO	205	4,30	4,29	4,55	146	4,00	3,94	4,40
Verona	91	4,53	4,41	4,69	69	3,96	3,87	4,42
Media		4,14	4,12	4,49		3,99	3,95	4,39

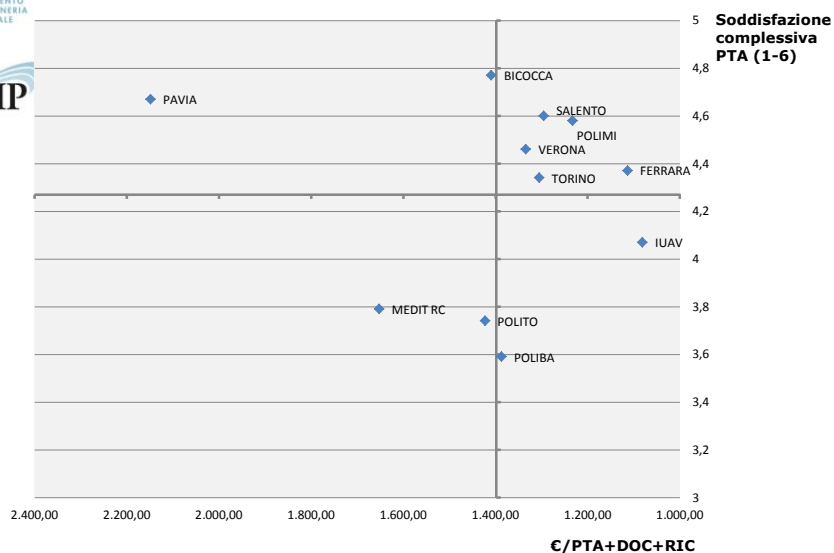
121

CS PTA 2. Contabilità

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di contabilità	
Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
PoliBA	3,59
Brescia	4,27
Ferrara	4,37
Genova	4,57
Insubria	4,09
IUAV	4,07
Messina	4,41
Bicocca	4,77
PoliMI	4,58
Padova	4,48
Pavia	4,67
Mediterranea	3,79
Salento	4,60
PoliTO	3,74
UniTO	4,34
Verona	4,46
Media	4,30

122

Integrazione efficienza- CS PTA 2. Contabilità



School of Management

123

Efficacia Oggettiva 2 Contabilità

Giorni di sospensione dei servizi interni (contabilità) per operazioni di chiusura del bilancio

Ateneo	Giorni di sospensione dei servizi interni per operazioni di chiusura del bilancio
Politecnico di Bari	10
Brescia	1
Bologna	2
Ferrara	3
Genova	4
Insubria	10
IUAV	25
Messina	1
Bicocca	10
Politecnico di Milano	15
Milano Statale	0
Padova	0
Pavia	11
Mediterranea RC	0
Sapienza	15
Salento	0
Politecnico di Torino	0
Uni Torino	3
Verona	0
Trento	0

School of Management

124

Efficacia Oggettiva 2 Contabilità

Tempo medio rimborso missioni:

*Somma dei tempi (in giorni), intercorrenti tra la presentazione della richiesta di rimborso e la liquidazione del corrispettivo
N° Missioni liquidate nel periodo*

Ateneo	Tempo medio rimborso missioni (giorni)
Politecnico di Bari	44
Brescia	8
Bologna	19
Ferrara	7
Genova	20
Insubria	19
IUAV	28
Messina	8
Bicocca	30
Politecnico di Milano	3
Milano Statale	15
Padova	26
Pavia	
Mediterranea RC	7
Sapienza	7
Salento	150
Uni Torino	45
Verona	3
Trento	13

Dato a campione: «missioni rimborsate da amministrazione centrale aventi come data di liquidazione la prima settimana di Giugno 2010»

25

Efficacia Oggettiva 2 Contabilità

Tempo medio pagamento fornitori

*Somma dei tempi (in giorni), per ciascuna fattura, tra la data riportata sulla fattura e l'effettivo pagamento
N° Fatture pagate nel periodo*

Ateneo	Tempo medio pagamento fornitori (giorni) *	Scadenza fattura	Delta
Politecnico di Bari	72	60	+12
Brescia	77	60	+17
Bologna	45	60	-15
Ferrara	47	60	-13
Genova	34	60	-26
Insubria	36	60	-24
IUAV	34	60	-26
Messina	65	60	+5
Bicocca	58	60	-2
Politecnico di Milano	66	60	-6
Milano Statale	54	60	-6
Padova	38	60	-22
Pavia	70	60	+10
Mediterranea RC	15	60	-45
Sapienza	10	60	-50
Salento	58	60	-2
Politecnico di Torino	40	60	-20
Uni Torino	66	Qualsiasi scadenza	-
Verona	85	60	+25
Trento	74	60	+14

Indicatore a campione: Fatture con pagamento a 60 gg liquidate la prima settimana di Giugno 2010

16

Servizi di supporto al personale

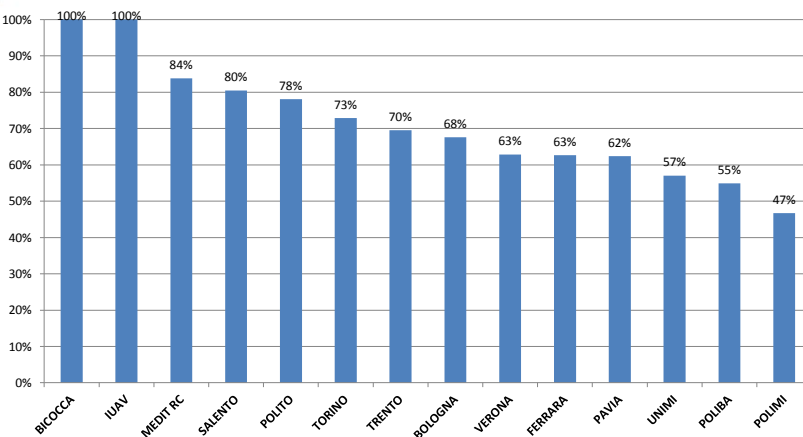
1. Pianificazione, controllo e statistica
2. Contabilità
3. Affari legali e istituzionali
4. Comunicazione
5. Servizi sociali e welfare
6. Personale
17. Trasferimento tecnologico
18. Supporto alla gestione dei progetti
19. Supporto alla gestione della ricerca

School of Management

127

Efficienza 3. Affari legali e istituzionali

Rapporto tra costo "affari legali e istituzionali" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)

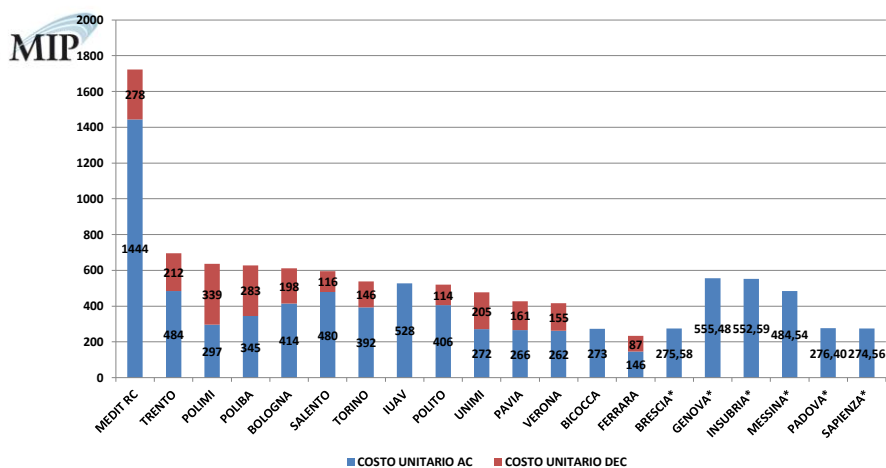


School of Management

128

Efficienza 3. Affari legali e istituzionali

Rapporto tra costo "affari legali e istituzionali" (AC+DEC) e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori (€/num PTA +doc +ric)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza 3. Affari legali e istituzionali

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

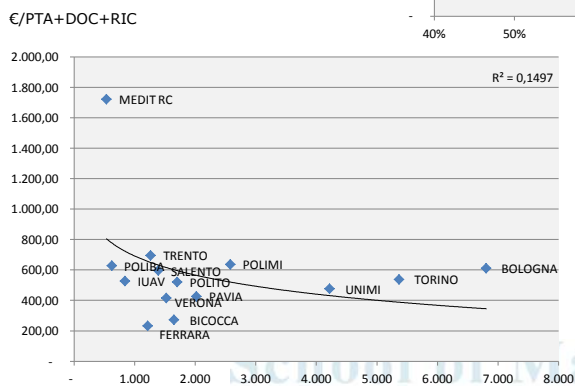
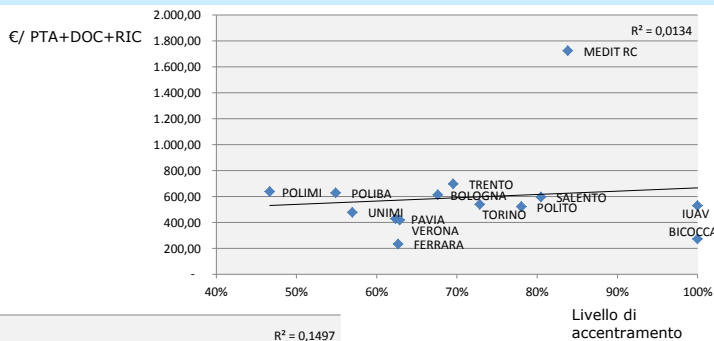
	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	272,86	1.652	- 39,47	-65.199	-0,21%	30.514.674
BOLOGNA	612,08	6.805	- 378,69	-2.576.975	-2,15%	120.072.916
FERRARA	233,39	1.216	-	0	0,00%	15.596.558
IUAV	527,62	844	- 294,23	-248.328	-2,45%	10.129.062
MEDIT RC	1.722,41	535	- 1.489,02	-796.627	-8,06%	9.883.152
PAVIA	427,15	2.018	- 193,77	-391.021	-1,16%	33.754.835
POLIBA	627,97	624	- 394,58	-246.217	-1,67%	14.787.132
POLIMI	636,51	2.581	- 403,12	-1.040.459	-2,34%	44.460.192
POLITO	520,57	1.705	- 287,18	-489.643	-1,53%	31.989.194
SALENTO	595,89	1.391	- 362,50	-504.233	-1,85%	27.255.518
TORINO	538,08	5.365	- 304,69	-1.634.663	-1,89%	86.358.022
TRENTO	695,62	1.264	- 462,23	-584.264	-2,59%	22.598.860
UNIMI	477,02	4.221	- 243,63	-1.028.360	-1,34%	76.651.330
VERONA	416,51	1.525	- 183,12	-279.263	-1,21%	23.017.773
MINIMO	233,39					

Efficienza 3. Affari legali e istituzionali

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	275,58	1.201	42,19	-50.673	-0,60%	8.466.579
GENOVA*	555,48	2.903	322,10	-935.043	-4,01%	23.309.157
INSUBRIA*	552,59	736	319,20	-234.931	-2,75%	8.544.642
MESSINA*	484,54	2.708	251,15	-680.110	-4,12%	16.499.420
PADOVA*	276,40	4.580	43,01	-196.974	-0,75%	26.209.829
SAPIENZA*	274,56	9.109	41,17	-375.049	-1,00%	37.495.735
MINIMO	233,39					

Efficienza 3. Affari legali e istituzionali



Servizi di supporto al personale

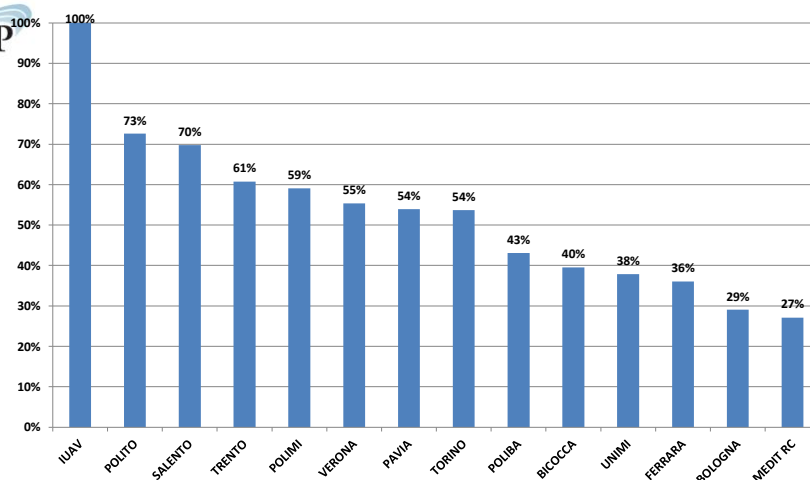
1. Pianificazione, controllo e statistica
2. Contabilità
3. Affari legali e istituzionali
4. Comunicazione
5. Servizi sociali e welfare
6. Personale
17. Trasferimento tecnologico
18. Supporto alla gestione dei progetti
19. Supporto alla gestione della ricerca

School of Management

133

Efficienza 4. Comunicazione

Rapporto tra costo "comunicazione" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)

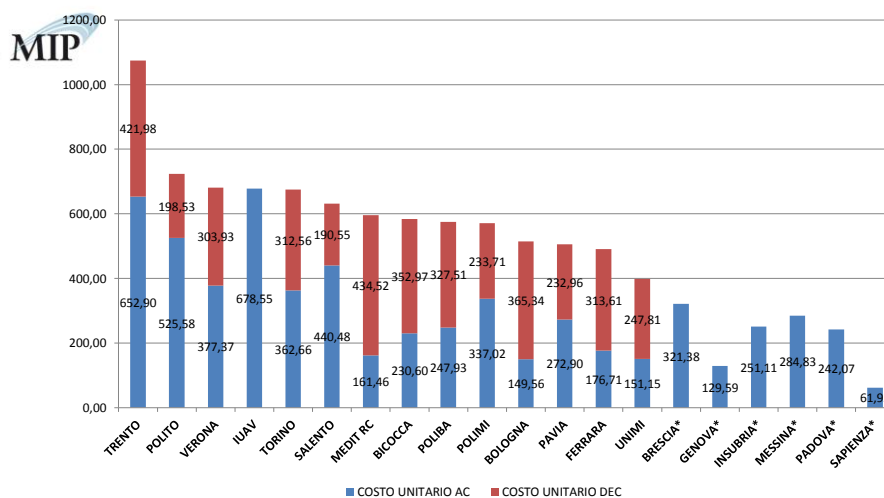


School of Management

134

Efficienza 4. Comunicazione

Rapporto tra costo "comunicazione" (AC+DEC) e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori (€/num PTA +doc +ric)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

135

Efficienza 4. Comunicazione

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	583,57	1.652	184,61	-304.970	-1,00%	30.514.674
BOLOGNA	514,90	6.805	115,93	-788.936	-0,66%	120.072.916
FERRARA	490,32	1.216	91,36	-111.089	-0,71%	15.596.558
IUAV	678,55	844	279,59	-235.975	-2,33%	10.129.062
MEDIT RC	595,98	535	197,02	-105.406	-1,07%	9.883.152
PAVIA	505,86	2.018	106,90	-215.720	-0,64%	33.754.835
POLIBA	575,44	624	176,48	-110.123	-0,74%	14.787.132
POLIMI	570,73	2.581	171,77	-443.339	-1,00%	44.460.192
POLITO	724,11	1.705	325,15	-554.373	-1,73%	31.989.194
SALENTO	631,03	1.391	232,07	-322.811	-1,18%	27.255.518
TORINO	675,22	5.365	276,26	-1.482.109	-1,72%	86.358.022
TRENTO	1.074,89	1.264	675,92	-854.368	-3,78%	22.598.860
UNIMI	398,96	4.221	-	0	0,00%	76.651.330
VERONA	681,30	1.525	282,33	-430.560	-1,87%	23.017.773
MINIMO	398,96					

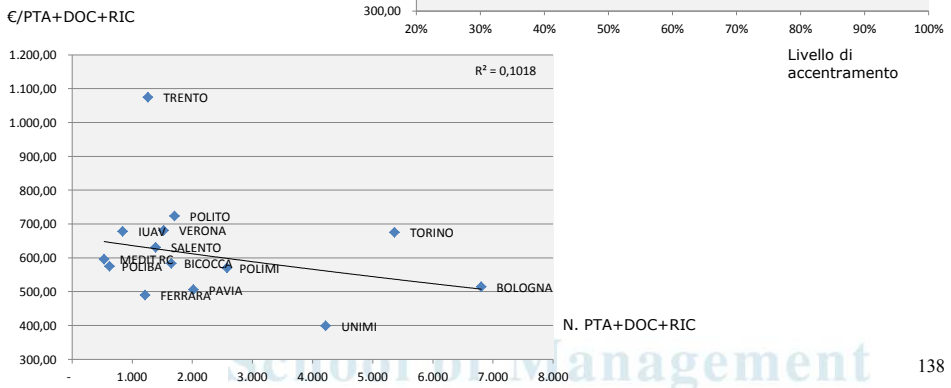
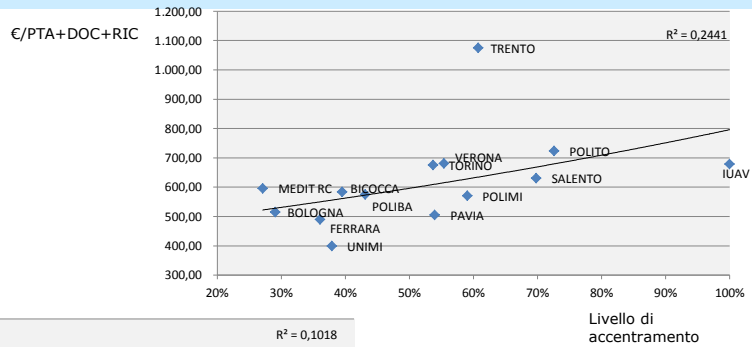
136

Efficienza 4. Comunicazione

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	321,38	1.201	77,58	93.173	1,10%	8.466.579
GENOVA*	129,59	2.903	269,37	781.983	3,35%	23.309.157
INSUBRIA*	251,11	736	147,85	108.816	1,27%	8.544.642
MESSINA*	284,83	2.708	114,13	309.061	1,87%	16.499.420
PADOVA*	242,07	4.580	156,89	718.572	2,74%	26.209.829
SAPIENZA*	61,95	9.109	337,01	3.069.840	8,19%	37.495.735
MINIMO	398,96					

Efficienza 4. Comunicazione



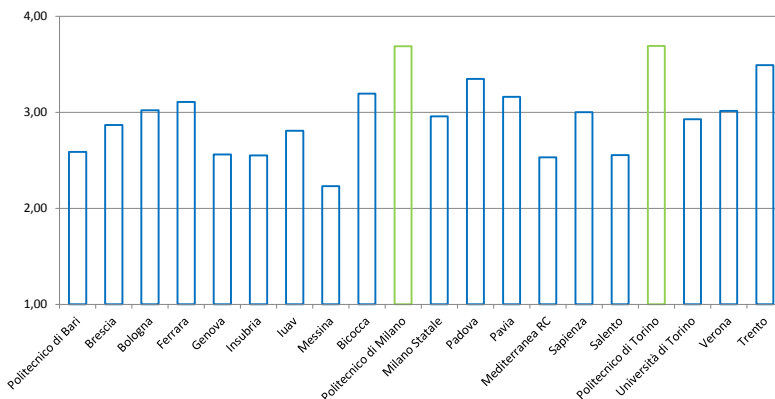
CS Studenti 4. Comunicazione

D7: Ritieni che l'ateneo abbia una buona immagine confrontata con altre università?

Studenti I Anno
Scala 1- 4

Scala 1 - 4

Valore medio 2,97



CS PTA 4. Comunicazione

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)

	Comunicazione interna				Sito web di ateneo		Promozione esterna dell'ateneo (eventi, social media, gestione ex-alumni...)
	I canali di comunicazione interna sono efficaci	I canali di comunicazione interna facilitano la condivisione delle procedure	Mi sono chiare l'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Nella intranet di ateneo trovo tutte le informazioni che mi servono	Sono presenti le informazioni che mi servono	L'organizzazione delle informazioni è chiara	L'immagine dell'ateneo è valorizzata
PoliBA	2,27	2,33	2,52	2,47	2,42	2,82	2,77
Brescia	3,69	3,58	3,55	3,77	4,02	4,38	3,45
Ferrara	3,73	3,64	3,66	3,78	3,86	4,22	4,02
Genova	3,83	3,73	3,84	4,15	4,14	4,49	3,74
Insubria	3,60	3,36	3,38	3,36	3,42	3,77	2,70
IUAV	3,03	2,77	2,86	3,14	3,26	3,75	3,13
Messina	3,30	3,23	3,36	3,58	3,84	3,95	3,36
Bicocca	3,76	3,55	3,64	3,90	4,26	4,49	4,08
PolIMI	3,82	3,68	3,59	3,67	3,85	4,29	4,23
Padova	3,53	3,49	3,28	3,41	3,60	4,01	3,82
Pavia	3,98	3,85	3,65	3,79	3,54	4,04	3,85
Mediterranea	3,67	3,50	3,65	3,98	4,01	4,22	3,58
Salento	4,01	3,82	3,75	3,64	3,79	4,13	3,94
PolITO	3,69	3,62	3,51	3,85	3,97	4,23	4,51
UniTO	3,52	3,42	3,39	3,86	3,80	4,14	3,70
Verona	3,79	3,72	3,77	3,86	4,07	4,42	3,61
Media	3,58	3,46	3,46	3,64	3,74	4,08	3,66

CS PTA 4. Comunicazione

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di comunicazione

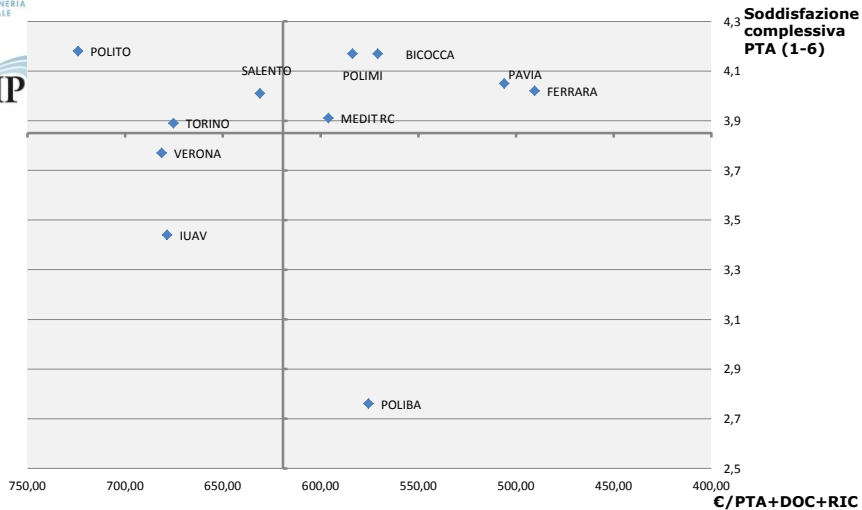
Scala:
1 (completamente in disaccordo)
6 (completamente d'accordo)

PoliBA	2,76
Brescia	3,87
Ferrara	4,02
Genova	4,08
Insubria	3,28
IUAV	3,44
Messina	3,66
Bicocca	4,17
PolIMI	4,17
Padova	3,86
Pavia	4,05
Mediterranea	3,91
Salento	4,01
PoliTO	4,18
UniTO	3,89
Verona	3,77
<i>Media</i>	3,82

School of Management

141

Integrazione efficienza- CS PTA 4. Comunicazione



School of Management

142

CS DOCENTI 4. Comunicazione

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)							
Comunicazione interna				Sito web di ateneo		Promozione esterna dell'ateneo (eventi, social media, gestione ex-alumni...)	
I canali di comunicazione interna sono efficaci	I canali di comunicazione interna facilitano la condivisione delle procedure	Mi sono chiare l'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Nella Intranet di ateneo trovo tutte le informazioni che mi servono	Sono presenti le informazioni che mi servono	L'organizzazione delle informazioni è chiara	L'immagine dell'ateneo è valorizzata	
PoliBA	3,24	3,14	3,21	3,04	3,21	3,52	2,54
Brescia	4,12	3,87	3,55	3,74	3,88	4,31	3,12
Ferrara	4,16	3,90	3,81	3,89	3,82	4,28	3,96
Genova	4,05	3,74	3,81	4,03	4,05	4,43	3,33
Insubria	4,08	3,87	3,65	3,46	3,29	3,82	2,69
IUAV	3,83	3,60	3,44	3,56	3,23	3,62	2,75
Messina	3,05	2,98	3,20	3,31	3,83	3,83	2,99
Bicocca	4,05	3,81	3,80	3,85	4,08	4,48	3,73
PolIMI	3,76	3,53	3,52	3,41	3,54	4,03	3,69
Padova	3,96	3,76	3,62	3,62	3,67	4,16	3,68
Pavia	3,95	3,75	3,74	3,66	3,75	4,21	3,81
Mediterranea	3,51	3,23	3,49	3,81	3,70	4,43	3,42
Salento	3,76	3,55	3,56	3,59	3,90	4,32	3,82
PolITO	3,89	3,58	3,66	3,79	3,84	4,33	4,66
UniTO	3,89	3,70	3,63	3,95	3,78	4,16	3,59
Verona	3,96	3,84	3,83	3,86	3,99	4,46	3,61
Media	3,83	3,61	3,59	3,66	3,72	4,15	3,46

143

CS DOCENTI 4. Comunicazione

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)							
A che struttura normalmente si rivolge per l'organizzazione di eventi e come giudica il supporto fornito?							
	AC		DEC		Entrambe		Nessuna struttura
PoliBA	17%	3,60	7%	2,50	45%	3,15	31%
Brescia	4%	3,50	45%	4,01	26%	3,66	25%
Ferrara	16%	4,70	29%	3,96	34%	4,35	21%
Genova	2%	4,13	58%	4,31	16%	4,00	24%
Insubria	6%	3,00	34%	4,19	30%	3,94	30%
IUAV	50%	3,67	13%	4,38	22%	3,46	15%
Messina	14%	3,67	29%	3,40	34%	3,57	23%
Bicocca	3%	4,33	41%	4,49	35%	4,20	20%
PolIMI	20%	4,37	80%	3,00	0%	-	0%
Padova	4%	4,23	47%	4,36	29%	4,30	20%
Pavia	7%	3,83	30%	4,32	35%	4,16	29%
Mediterranea	3%	4,00	32%	4,55	43%	4,27	22%
Salento	2%	4,00	46%	4,43	46%	4,10	6%
PolITO	11%	4,04	26%	3,87	28%	4,30	35%
UniTO	4%	3,55	40%	4,16	21%	4,30	35%
Verona	10%	3,80	44%	4,21	21%	3,94	25%
Media		3,90		4,01		3,98	

144

CS DOCENTI 4. Comunicazione

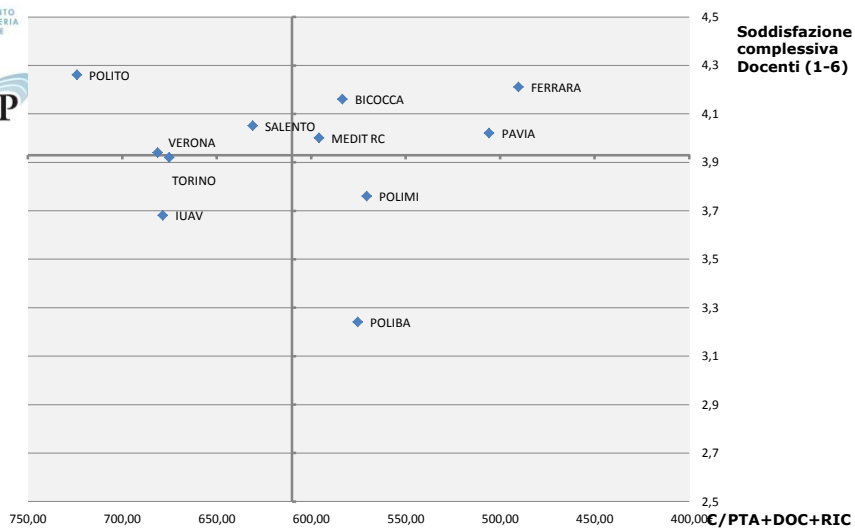
Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di comunicazione

Scala:
 1 (completamente in disaccordo)
 6 (completamente d'accordo)

PoliBA	3,24
Brescia	3,87
Ferrara	4,21
Genova	3,97
Insubria	3,67
IUAV	3,68
Messina	3,31
Bicocca	4,16
PolIMI	3,76
Padova	4,12
Pavia	4,02
Mediterranea	4,00
Salento	4,05
PolITO	4,26
UniTO	3,92
Verona	3,94
<i>Media</i>	3,89

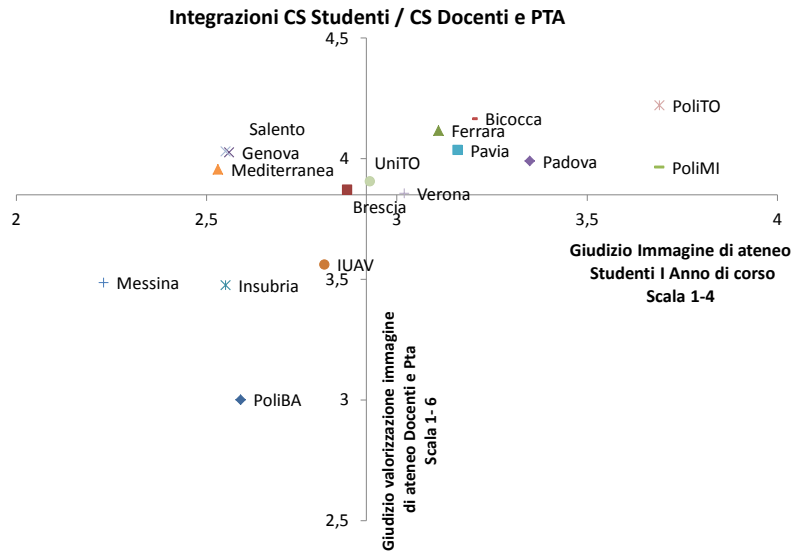
145

Integrazione efficienza- CS Docenti 4. Comunicazione



146

Integrazione CS Studenti- CS Docenti / PTA 4. Comunicazione



147

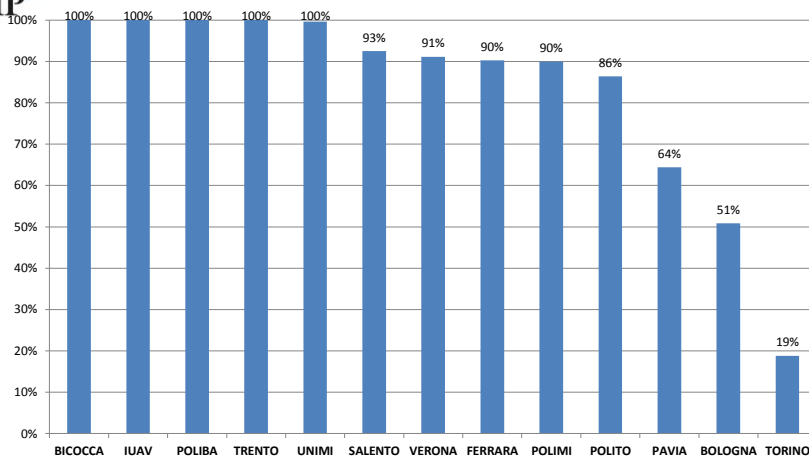
Servizi di supporto al personale

1. Pianificazione, controllo e statistica
2. Contabilità
3. Affari legali e istituzionali
4. Comunicazione
5. Servizi sociali e welfare
6. Personale
17. Trasferimento tecnologico
18. Supporto alla gestione dei progetti
19. Supporto alla gestione della ricerca

148

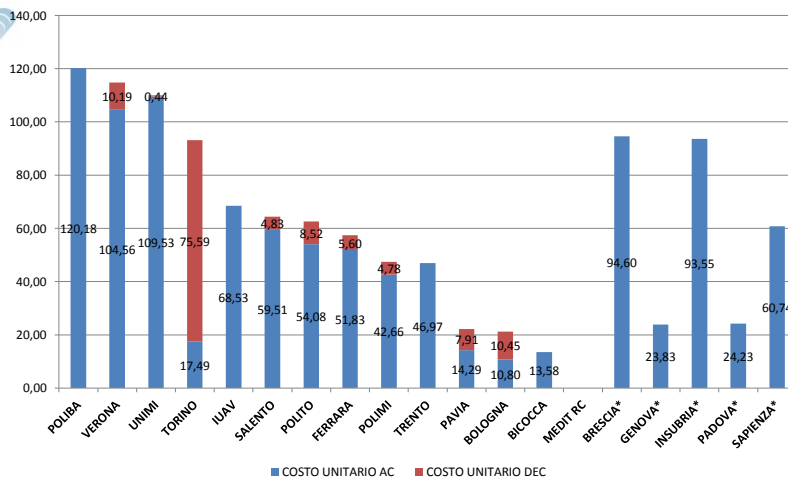
Efficienza 5. Servizi sociali e welfare

Rapporto tra costo "servizi sociali e welfare" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 5. Servizi sociali e welfare

Rapporto tra costo "servizi sociali e welfare" (AC+DEC) e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori (€/num PTA +doc +ric)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza 5. Servizi sociali e welfare

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

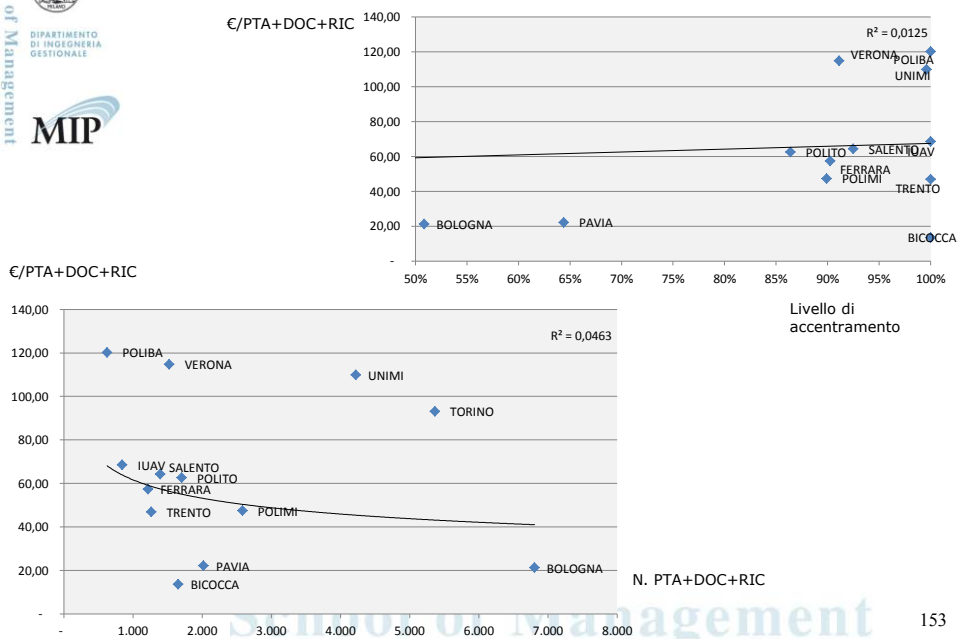
	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	13,58	1.652	-	0	0,00%	30.514.674
BOLOGNA	21,25	6.805	7,68	-52.238	-0,04%	120.072.916
FERRARA	57,42	1.216	43,85	-53.319	-0,34%	15.596.558
IUAV	68,53	844	54,96	-46.383	-0,46%	10.129.062
PAVIA	22,20	2.018	8,62	-17.398	-0,05%	33.754.835
POLIBA	120,18	624	106,60	-66.518	-0,45%	14.787.132
POLIMI	47,44	2.581	33,86	-87.397	-0,20%	44.460.192
POLITO	62,60	1.705	49,02	-83.582	-0,26%	31.989.194
SALENTO	64,34	1.391	50,76	-70.608	-0,26%	27.255.518
TORINO	93,08	5.365	79,50	-426.530	-0,49%	86.358.022
TRENTO	46,97	1.264	33,39	-42.211	-0,19%	22.598.860
UNIMI	109,97	4.221	96,39	-406.876	-0,53%	76.651.330
VERONA	114,76	1.525	101,18	-154.299	-0,67%	23.017.773
MINIMO	13,58					

Efficienza 5. Servizi sociali e welfare

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	94,60	1.201	81,02	-97.308	-1,15%	8.466.579
GENOVA*	23,83	2.903	10,25	-29.752	-0,13%	23.309.157
INSUBRIA*	93,55	736	79,98	-58.863	-0,69%	8.544.642
PADOVA*	24,23	4.580	10,65	-48.799	-0,19%	26.209.829
SAPIENZA*	60,74	9.109	47,17	-429.645	-1,15%	37.495.735
MINIMO	13,58					

Efficienza 5. Servizi sociali e welfare



153

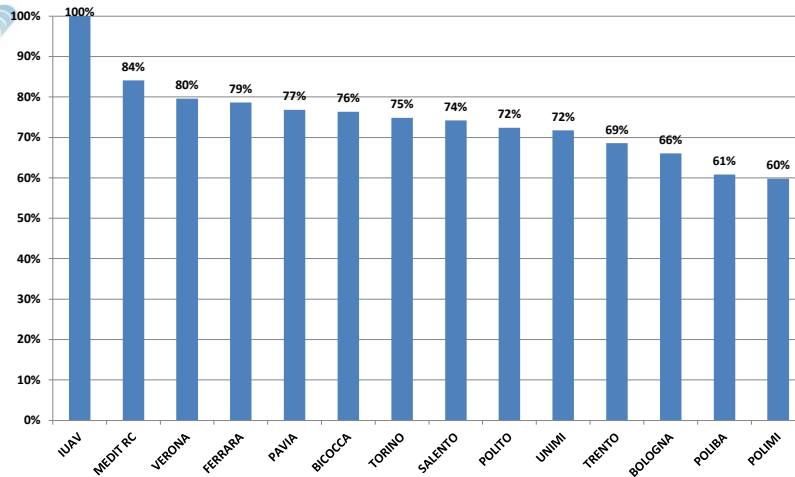
Servizi di supporto al personale

1. Pianificazione, controllo e statistica
2. Contabilità
3. Affari legali e istituzionali
4. Comunicazione
5. Servizi sociali e welfare
6. Personale
17. Trasferimento tecnologico
18. Supporto alla gestione dei progetti
19. Supporto alla gestione della ricerca

154

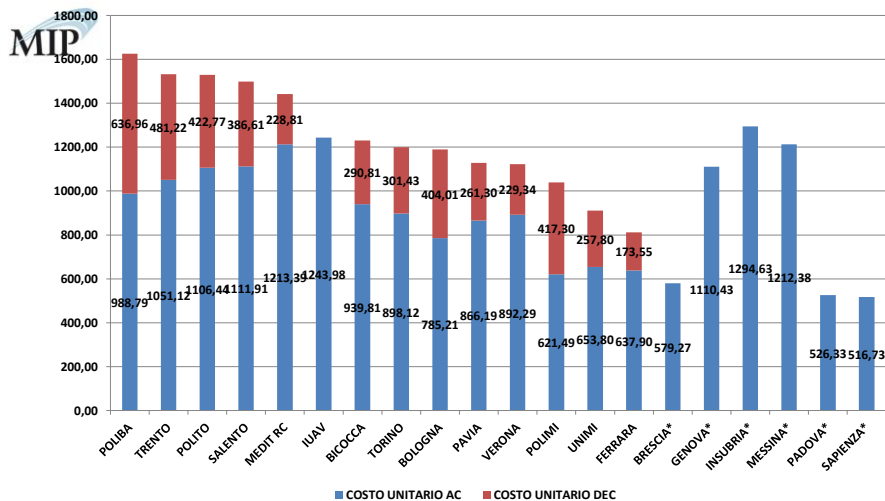
Efficienza 6. Personale

Rapporto tra costo "personale" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 6. Personale


Rapporto tra costo "personale" (AC+DEC) e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori (€/num PTA +doc +ric)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza 6. Personale

Benchmark e scostamenti dal valore minimo


	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	1.230,63	1.652	- 419,18	-692.483	-2,27%	30.514.674
BOLOGNA	1.189,22	6.805	- 377,77	-2.570.729	-2,14%	120.072.916
FERRARA	811,45	1.216	-	0	0,00%	15.596.558
IUAV	1.243,98	844	- 432,53	-365.056	-3,60%	10.129.062
MEDIT RC	1.442,20	535	- 630,75	-337.452	-3,41%	9.883.152
PAVIA	1.127,49	2.018	- 316,04	-637.774	-1,89%	33.754.835
POLIBA	1.625,75	624	- 814,30	-508.124	-3,44%	14.787.132
POLIMI	1.038,78	2.581	- 227,33	-586.749	-1,32%	44.460.192
POLITO	1.529,21	1.705	- 717,76	-1.223.779	-3,83%	31.989.194
SALENTO	1.498,51	1.391	- 687,06	-955.707	-3,51%	27.255.518
TORINO	1.199,54	5.365	- 388,10	-2.082.132	-2,41%	86.358.022
TRENTO	1.532,33	1.264	- 720,88	-911.197	-4,03%	22.598.860
UNIMI	911,61	4.221	- 100,16	-422.761	-0,55%	76.651.330
VERONA	1.121,63	1.525	- 310,18	-473.032	-2,06%	23.017.773
MINIMO	811,45					

School of Management

157

Efficienza 6. Personale

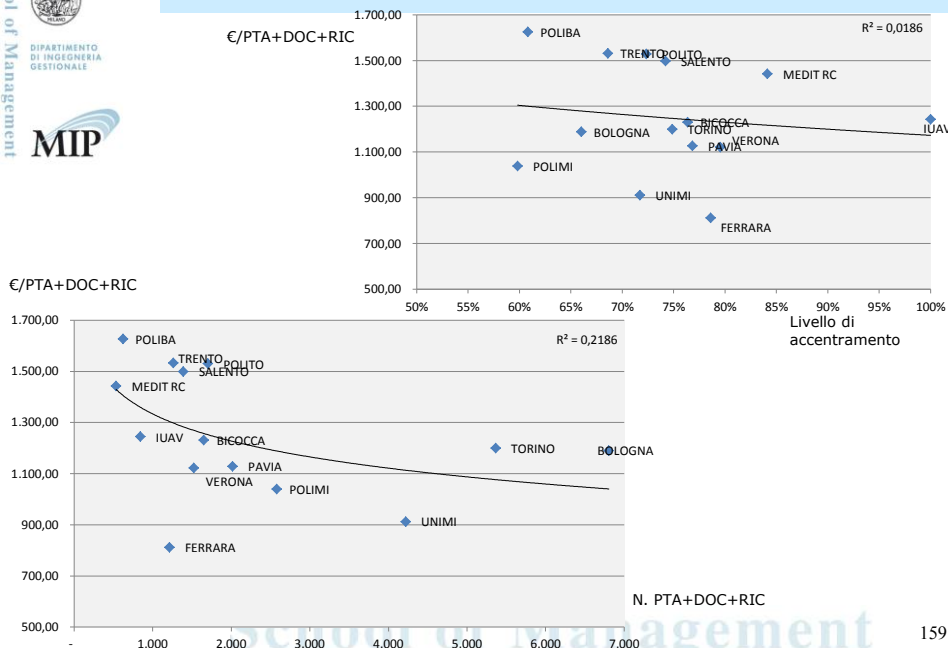
Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	579,27	1.201	232,18	278.846	3,29%	8.466.579
GENOVA*	1.110,43	2.903	298,98	-867.937	-3,72%	23.309.157
INSUBRIA*	1.294,63	736	483,19	-355.624	-4,16%	8.544.642
MESSINA*	1.212,38	2.708	400,93	-1.085.732	-6,58%	16.499.420
PADOVA*	526,33	4.580	285,12	1.305.860	4,98%	26.209.829
SAPIENZA*	516,73	9.109	294,72	2.684.589	7,16%	37.495.735
MINIMO	811,45					

School of Management

158

Efficienza 6. Personale



159

CS PTA 6. Personale

	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)						
	Partecipazione a procedure concorsuali (commissioni di selezione)				Gestione orari Lavoro (timbrature, permessi...)		
	N° di coloro che durante l'ultimo anno hanno partecipato a procedure concorsuali	Le procedure sono chiare	Le informazioni ricevute sono state esaustive	Il personale di supporto è disponibile	Le procedure sono chiare	Le informazioni ricevute sono state esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PolIBA	1	6,00*	6,00*	6,00*	3,09	3,12	3,85
Brescia	17	4,24	4,18	4,65	3,84	4,07	4,99
Ferrara	38	4,21	4,13	4,53	4,63	4,48	4,75
Genova	43	4,70	4,56	4,95	4,55	4,44	5,10
Insubria	22	4,27	4,41	5,27	4,25	4,34	5,22
IUAV	8	4,50*	4,63*	4,75*	4,22	4,11	4,44
Messina	8	3,38*	3,00*	4,13*	4,10	4,16	4,84
Bicocca	22	4,38	4,52	4,71	4,35	4,23	4,20
PolIMI	67	4,24	4,22	4,78	4,47	4,39	4,90
Padova	104	3,93	3,94	4,49	4,48	4,32	4,54
Pavia	45	4,16	4,09	4,98	4,87	4,92	5,28
Mediterranea	7	4,71*	5,00*	5,29*	3,96	3,91	4,28
Salento	20	3,90	4,15	4,55	4,49	4,25	4,53
PoliTO	13	4,77	4,85	5,46	4,44	4,33	4,69
UniTO	60	4,33	4,27	4,82	3,90	3,86	4,39
Verona	16	4,50	4,50	4,81	4,19	4,03	4,45
Media		4,39	4,40	4,88	4,24	4,19	4,65

160

CS PTA 6. Personale

	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)									
	Gestione processi di valutazione legati a erogazione fondo comune ateneo e Conto terzi				Processo di valutazione delle prestazioni * Domanda rivolta esclusivamente a Dirigenti, EP e titolari di posizione organizzativa (capo-servizio /Responsabile di struttura, segretario amministrativo)					
	Il processo è chiaro	I risultati della valutazione sono comunicati in modo chiaro	I feedback sono forniti nei tempi definiti	I tempi entro cui si svolge il processo di valutazione sono adeguati	# Rispondenti	Il processo è chiaro	I risultati della valutazione sono comunicati in modo chiaro	I feedback sono forniti nei tempi definiti	I tempi entro cui si svolge il processo di valutazione sono adeguati	
PolIBA	2,28	2,25	2,27	2,16	8	2,00*	2,00*	2,00*	1,88*	
Brescia	3,24	3,57	3,51	3,58	64	3,72	3,94	4,02	4,03	
Ferrara	3,09	3,29	3,37	3,39	86	3,28	3,23	3,24	3,05	
Genova	2,93	3,24	3,28	3,37	120	3,18	3,35	3,35	3,50	
Insubria	2,33	2,52	2,23	2,02	49	2,63	2,83	2,45	2,24	
IUAV	2,34	2,54	2,44	2,30	49	2,68	2,79	2,65	2,31	
Messina	2,32	2,21	2,09	2,07	52	2,37	2,13	2,04	2,08	
Bicocca	3,03	3,15	3,33	3,34	72	3,52	3,56	3,79	3,72	
PolIMI	3,06	3,22	3,37	3,57	156	3,44	3,50	3,52	3,45	
Padova	2,77	3,08	2,85	2,79	167	3,13	3,08	2,84	2,70	
Pavia	2,99	3,14	3,26	3,27	100	3,03	3,17	3,20	3,31	
Mediterranea	3,36	3,46	3,43	3,47	33	3,79	3,73	3,73	3,79	
Salento	2,90	3,21	2,74	2,50	52	3,21	3,33	3,04	2,98	
PolITO	2,78	2,59	2,58	2,64	41	3,00	2,95	2,88	2,85	
UNITO	2,60	2,75	2,77	2,82	180	2,43	2,47	2,55	2,52	
Verona	3,04	3,08	3,16	3,29	69	3,53	3,41	3,54	3,72	
Media	2,82	2,96	2,92	2,91		3,06	3,09	3,05	3,01	

CS PTA 6. Personale

	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)					
	Gestione del personale tecnico amministrativo * Domanda rivolta al solo personale con ruolo Dirigente o titolare di Posizione organizzativa (Capo Servizio / Responsabile di struttura)					
	I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	Il processo di pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni del personale è efficace	Le procedure per la mobilità interna del personale sono efficaci	Il processo di selezione di personale esterno è efficace	Il processo di formazione del personale è efficace	Le procedure per la gestione degli orari di lavoro (ferie e permessi, malattie...) sono chiare
PolIBA	1,50*	1,50*	1,60*	1,50*	1,17*	1,67*
Brescia	3,47	3,30	2,65	3,29	2,73	4,04
Ferrara	2,64	2,62	2,69	3,07	2,88	4,55
Genova	3,07	2,87	2,79	3,44	3,29	4,64
Insubria	1,83	1,93	1,92	2,68	2,27	3,79
IUAV	2,40	2,33	2,10	2,94	2,81	3,72
Messina	2,15	2,02	2,14	2,02	2,98	3,32
Bicocca	3,12	3,08	2,96	3,30	3,49	4,14
PolIMI	2,82	2,88	2,85	3,46	3,28	4,35
Padova	2,44	2,48	2,29	3,21	3,38	4,30
Pavia	2,55	2,65	2,95	3,06	3,30	4,64
Mediterranea	3,27	3,50	3,22	3,82	3,52	3,78
Salento	2,92	2,92	2,93	3,09	3,14	4,53
PolITO	2,69	2,61	2,47	3,16	3,29	4,63
UNITO	2,17	2,15	2,38	2,85	2,92	3,55
Verona	3,02	3,10	2,60	3,08	2,85	3,86
Media	2,63	2,62	2,53	3,00	2,96	3,97

* Elaborazione effettuata su un totale di 6 Rispondenti

CS PTA 6. Personale

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)													
	Nel corso dell'ultimo anno ha partecipato ad attività formative?			Formazione Interna					NO				
	SI INTERNA	SI ESTERNA	NO	Adeguatezza metodologie	Interesse contenuti	Ampiezza offerta proposta	Chiarezza a procedura	Valorizzazione formazione all'interno dell'ateneo	Non mi sono stati proposti corsi	Non ho cercato opportunità di formazione esterna	Non ho potuto seguire attività formative per l'impegno richiesto in ufficio	La formazione non mi serve	Nessuna delle precedenti
PolIBA	24%	30%	45%	4,00	3,88	2,88	4,13	2,88	73%	20%	20%	0%	13%
Brescia	43%	14%	43%	3,86	4,00	2,81	3,30	2,39	85%	10%	15%	1%	8%
Ferrara	54%	22%	24%	3,89	3,97	2,67	3,43	2,52	83%	5%	9%	2%	11%
Genova	53%	16%	30%	4,29	4,51	3,20	3,68	3,28	75%	7%	12%	1%	16%
Insubria	44%	26%	30%	4,17	4,26	2,84	3,07	2,42	81%	10%	22%	0%	9%
IUAUV	49%	31%	20%	4,08	4,27	2,94	2,98	2,78	69%	3%	29%	0%	23%
Messina	51%	18%	31%	4,38	4,73	3,68	3,92	3,05	86%	3%	22%	3%	8%
Bicocca	62%	18%	20%	4,10	4,21	3,23	4,01	2,91	55%	12%	22%	2%	25%
PolIMI	52%	21%	26%	4,51	4,60	3,44	3,54	3,24	68%	12%	17%	1%	19%
Padova	58%	20%	22%	4,30	4,44	3,37	3,38	3,31	69%	8%	30%	1%	17%
Pavia	60%	15%	25%	4,27	4,28	3,69	4,29	3,39	44%	13%	32%	3%	23%
Mediterranea	64%	20%	17%	4,23	4,41	3,20	4,34	3,18	31%	19%	38%	0%	25%
Salento	57%	25%	19%	4,28	4,36	3,11	3,24	3,06	75%	6%	19%	0%	22%
PolITO	61%	25%	14%	4,34	4,47	3,35	3,72	3,42	89%	11%	14%	0%	8%
UniTO	54%	20%	26%	4,26	4,45	3,30	3,95	3,23	39%	12%	44%	3%	21%
Verona	45%	28%	27%	4,19	4,35	3,23	4,02	3,01	65%	8%	20%	1%	21%
Media				4,20	4,32	3,18	3,69	3,00					163

CS PTA 6. Personale

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)						
	Struttura a cui normalmente ci si rivolge per il rimborso missioni			Rimborso missioni AC		
	AC	DEC	Entrambe	Le procedure sono chiare	Il rimborso avviene tempestivamente	Il personale di supporto è disponibile
PolIBA	48%	39%	12%	3,08	2,54	3,87
Brescia	50%	36%	14%	4,12	4,47	5,06
Ferrara	62%	24%	14%	4,07	3,26	4,61
Genova	46%	42%	11%	4,59	4,65	5,15
Insubria	54%	33%	12%	3,74	3,56	4,64
IUAUV	81%	8%	11%	4,39	4,75	4,94
Messina	58%	17%	24%	3,52	3,68	4,15
Bicocca	56%	27%	17%	3,99	4,47	4,77
PolIMI	63%	36%	1%	4,14	4,48	5,06
Padova	29%	59%	12%	3,84	3,61	4,38
Pavia	44%	44%	12%	4,38	3,82	4,83
Mediterranea	47%	39%	14%	4,00	3,80	4,20
Salento	57%	29%	14%	4,38	2,95	4,80
PolITO	53%	41%	6%	4,15	3,94	4,34
UniTO	51%	40%	9%	4,13	3,90	4,81
Verona	44%	45%	11%	4,10	4,21	4,55
Media				4,04	3,88	4,63

CS PTA 6. Personale

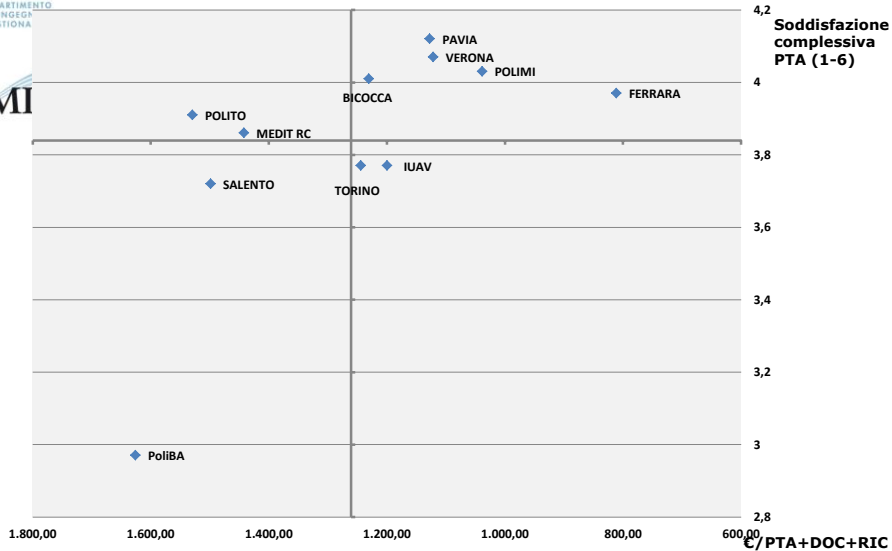
Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio personale

Scala:
 1 (completamente in disaccordo)
 6 (completamente d'accordo)

PoliBA	2,97
Brescia	4,03
Ferrara	3,97
Genova	4,31
Insubria	3,57
IUAV	3,77
Messina	3,40
Bicocca	4,01
PolIMI	4,03
Padova	3,79
Pavia	4,12
Mediterranea	3,86
Salento	3,72
PolITO	3,91
UniTO	3,77
Verona	4,07
<i>Media</i>	3,83

School of Management

Integrazione efficienza- CS PTA 6. Personale



School of Management

CS Docenti 6. Personale

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)									
Partecipazione a procedure concorsuali (valutazioni comparative)	Gestione giuridica ed amministrativa della carriera								
	N° di coloro che durante l'ultimo anno hanno partecipato a procedure concorsuali	Le procedure sono chiare	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono state esaustive	Il personale di supporto è disponibile	Le procedure sono chiare	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono state esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PolIBA	1	6,00	1,00	5,00	3,00	4,00	4,22	4,14	4,61
Brescia	28	4,71	4,71	4,86	4,86	4,00	4,51	4,47	5,08
Ferrara	18	5,11	5,33	5,39	5,11	4,11	4,65	4,59	4,96
Genova	104	4,46	4,97	4,89	5,20	4,03	4,36	4,37	4,85
Insubria	12	4,58	5,08	5,17	5,33	3,91	4,37	4,31	4,89
IUAUV	15	4,93	5,20	5,40	5,40	4,09	4,47	4,53	5,09
Messina	9	4,22	4,44	4,22	4,44	3,47	3,47	3,42	3,97
Bicocca	25	4,68	4,80	5,00	5,08	3,91	4,41	4,27	4,77
PolIMI	28	4,14	4,71	4,57	4,89	3,98	4,50	4,55	5,01
Padova	89	4,22	4,81	4,67	5,04	3,82	4,08	4,06	4,65
Pavia	47	4,74	5,17	5,15	5,40	4,04	4,50	4,47	4,93
Mediterranea	3	3,67	3,67	2,67	5,00	3,48	3,15	3,47	4,25
Salento	12	4,42	4,08	4,08	4,50	4,08	4,14	4,09	4,51
PolITO	23	3,96	4,78	4,52	4,83	4,23	4,56	4,55	4,99
UNITO	31	4,29	5,26	5,06	5,55	4,14	4,55	4,48	4,95
Verona	10	4,80	4,40	4,40	4,50	3,85	4,47	4,34	4,94
Media		4,56	4,53	4,69	4,88	3,95	4,28	4,26	4,78

67

CS Docenti 6. Personale

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)											
Bando, attivazione e gestione assegni di ricerca	Struttura a cui normalmente ci si rivolge per il rimborso missioni e pagamento compensi					Rimborso missioni e pagamento compensi DEC					
	N° di coloro che durante l'ultimo anno hanno usufruito di questi servizi	Le procedure sono chiare	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono state esaustive	Il personale di supporto è disponibile	AC	DEC	Entrambe	Le procedure sono chiare	Il rimborso avviene tempestivamente	Il personale di supporto è disponibile
PolIBA	34%	3,50	3,70	3,70	3,70	14%	62%	24%	4,72	3,67	4,67
Brescia	44%	4,52	4,91	4,92	5,21	3%	85%	12%	4,19	4,02	5,04
Ferrara	37%	4,66	5,01	4,99	5,18	11%	75%	14%	4,56	4,03	4,97
Genova	35%	4,47	4,70	4,66	4,85	4%	87%	9%	4,71	4,50	5,15
Insubria	23%	3,87	4,16	4,16	4,63	9%	79%	12%	4,62	3,80	5,08
IUAUV	52%	4,48	5,19	4,97	5,23	73%	10%	17%	2,67	3,17	3,83
Messina	15%	3,62	3,69	3,54	3,85	20%	65%	15%	4,24	3,65	4,72
Bicocca	34%	3,87	4,16	4,10	4,40	5%	80%	15%	4,21	4,39	5,10
PolIMI	47%	3,85	4,30	4,29	4,83	2%	90%	7%	4,51	4,20	4,92
Padova	33%	4,28	4,55	4,55	4,98	3%	88%	9%	4,75	4,19	5,16
Pavia	25%	4,44	4,79	4,77	5,25	5%	84%	11%	4,69	4,27	5,20
Mediterranea	16%	4,17	3,67	3,83	4,17	3%	78%	19%	4,62	4,10	4,72
Salento	37%	4,20	4,15	4,23	4,50	2%	84%	14%	4,26	3,74	4,97
PolITO	60%	4,32	4,67	4,68	4,98	2%	84%	14%	4,57	3,91	4,90
UNITO	36%	4,57	4,74	4,89	5,10	1%	92%	8%	4,79	4,44	5,00
Verona	40%	4,35	4,65	4,73	5,00	6%	88%	7%	4,63	4,18	4,89
Media		4,20	4,44	4,44	4,74				4,42	4,02	4,89

8

CS Docenti 6. Personale

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)						
Gestione del personale tecnico amministrativo						
* domanda rivolta ai soli docenti con RUOLO: Direttore di dipartimento, Preside di facoltà, Responsabile di Polo territoriale						
	I meccanismi di incentivazione del personale sono chiari	Il processo di pianificazione obiettivi e valutazione prestazioni del personale è efficace	Le procedure per la mobilità interna del personale sono efficaci	Il processo di selezione di personale esterno è efficace	Il processo di formazione del personale è efficace	Le procedure per la gestione degli orari di lavoro (ferie e permessi, malattie..) sono chiare
PoliBA	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
Brescia	3,42	3,25	2,75	3,44	3,00	4,00
Ferrara	3,64	3,15	2,85	3,54	3,36	4,21
Genova	3,00	2,50	2,91	2,89	3,50	4,09
Insubria	3,50	2,67	3,50	3,50	2,67	4,00
IUAV	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00
Messina	3,25	3,00	1,60	3,20	3,00	4,40
Bicocca	3,40	2,90	2,60	3,33	3,60	4,50
PolIMI	3,92	3,92	3,50	4,00	3,83	5,17
Padova	3,19	3,22	2,84	3,65	3,78	4,31
Pavia	2,94	2,53	2,42	3,15	3,20	4,29
Mediterranea	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00
Salento	3,89	3,11	2,89	3,38	3,38	3,63
PolITO	2,83	2,50	2,17	3,80	3,17	3,33
UniTO	2,95	2,57	2,62	3,22	3,10	4,14
Verona	4,00	3,50	3,00	4,00	3,75	4,50
<i>Media</i>	3,31	2,93	2,79	3,51	3,33	4,29

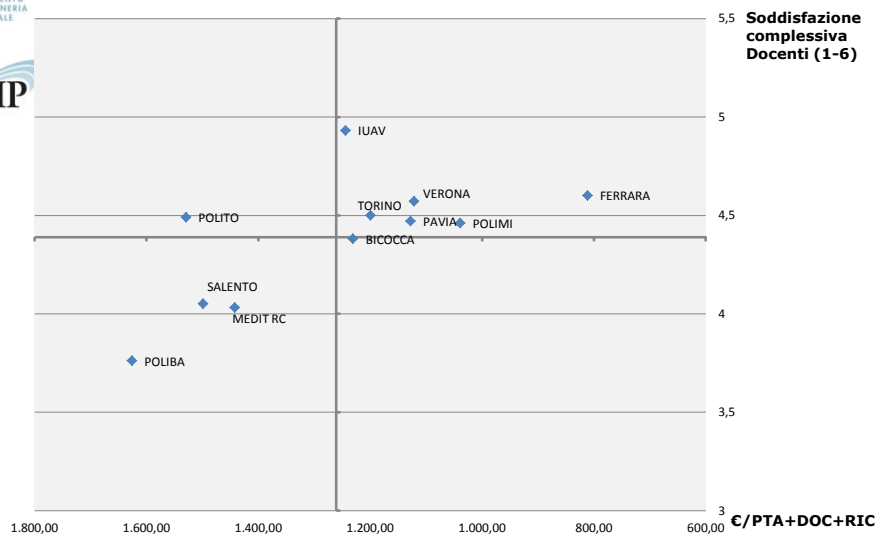
169

CS Docenti 6. Personale

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio personale	
Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
PoliBA	3,76
Brescia	4,61
Ferrara	4,60
Genova	4,55
Insubria	4,45
IUAV	4,93
Messina	3,79
Bicocca	4,38
PolIMI	4,46
Padova	4,43
Pavia	4,47
Mediterranea	4,03
Salento	4,05
PolITO	4,49
UniTO	4,50
Verona	4,57
<i>Media</i>	4,38

170

Integrazione efficienza- CS Docenti 6. Personale



School of Management

171

CS 6. Personale

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono **complessivamente** soddisfatto del servizio personale

Scala:
 1 (completamente in disaccordo)
 6 (completamente d'accordo)

	PTA	DOCENTI
PoliBA	2,97	3,76
Brescia	4,03	4,61
Ferrara	3,97	4,60
Genova	4,31	4,55
Insubria	3,57	4,45
IUAV	3,77	4,93
Messina	3,40	3,79
Bicocca	4,01	4,38
PoliMI	4,03	4,46
Padova	3,79	4,43
Pavia	4,12	4,47
Mediterranea	3,86	4,03
Salento	3,72	4,05
PoliTO	3,91	4,49
UniTO	3,77	4,50
Verona	4,07	4,57
Media	3,83	4,38

172

Efficacia Oggettiva 6 Personale

Velocità di valutazione della prestazione del personale TA

Tempi che intercorrono tra la chiusura del periodo di valutazione della prestazione e la comunicazione del risultato al valutato
 Dirigenti ed EP in servizio

Ateneo	Velocità di valutazione della prestazione del personale TA
Politecnico di Bari	90
Brescia	95
Bologna	51
Ferrara	30
Genova	0
Insubria	206
IUAV	0
Messina	92
Bicocca	180
Politecnico di Milano	
Milano Statale	161
Padova	7
Pavia	
Mediterranea RC	8
Sapienza	
Salento	
Uni Torino	
Verona	0
Trento	130
Media	75

School of Management

173

Efficacia Oggettiva 6 Personale

Disponibilità di servizi on-line per i dipendenti:

Ateneo	Funzioni diffuse				Funzioni a richiesta				Diffusione
	Cedolini	CUD	730	Gestione eventi orari di lavoro e giustificativi	Autorizzazione incarichi	Visualizzazione curriculum formativo	Stati di servizio	Servizi di assistenza fiscale personalizzata	
Politecnico di Bari	SI	SI							2/8
Brescia							SI		1/8
Bologna	SI	SI		SI	SI				4/8
Ferrara	SI	SI		SI					3/8
Genova	SI	SI			SI	SI			4/8
Insubria	SI	SI		SI			SI		4/8
IUAV	SI	SI	SI			SI	SI		4/8
Messina	SI	SI							2/8
Bicocca	SI	SI	SI						3/8
Politecnico di Milano	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	7/8
Milano Statale	SI	SI	SI	SI				SI	5/8
Padova	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	7/8
Pavia	SI	SI	SI	SI	SI	SI			6/8
Mediterranea RC	SI	SI		SI		SI	SI	SI	6/8
Sapienza	SI	SI		SI		SI		SI	5/8
Salento	SI	SI	SI	SI					4/8
Politecnico di Torino	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8/8
Uni Torino	SI	SI							2/8
Verona	SI	SI		SI	SI	SI			5/8
Trento	SI	SI		SI					3/8
Diffusione	18/20	17/20	7/20	12/20	6/20	8/20	1/20	8/20	

School of Management

174

Servizi di supporto al personale

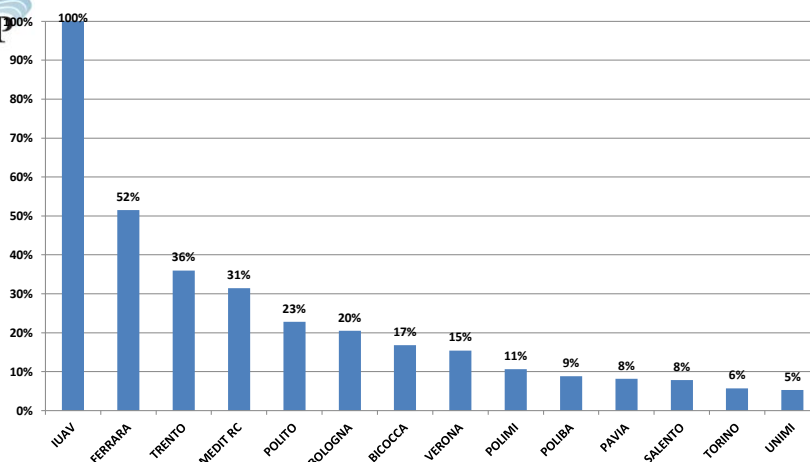
1. Pianificazione, controllo e statistica
2. Contabilità
3. Affari legali e istituzionali
4. Comunicazione
5. Servizi sociali e welfare
6. Personale
17. Trasferimento tecnologico
18. Supporto alla gestione dei progetti
19. Supporto alla gestione della ricerca

School of Management

175

Efficienza Supporto attività di ricerca

Rapporto tra costo "attività di ricerca" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)

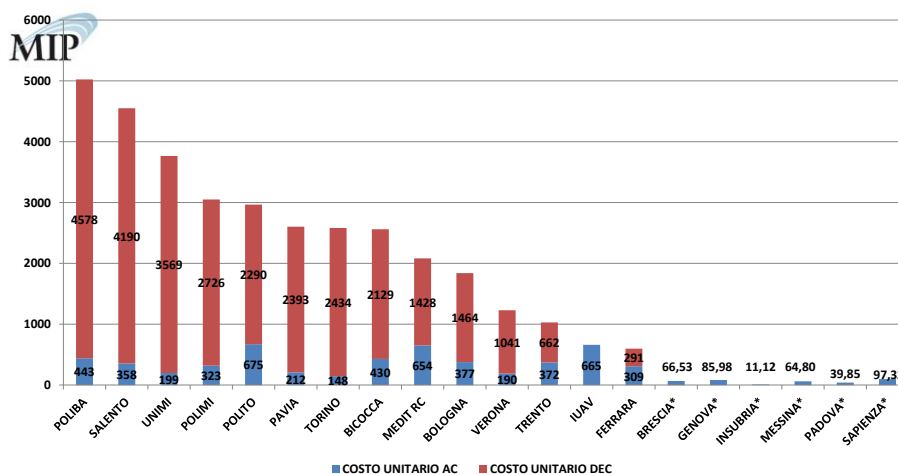


School of Management

176

Efficienza Supporto attività di ricerca

Rapporto tra costo "supporto attività di ricerca" (AC+DEC) e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori (€/num PTA +doc +ric)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC

Efficienza Supporto attività di ricerca

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

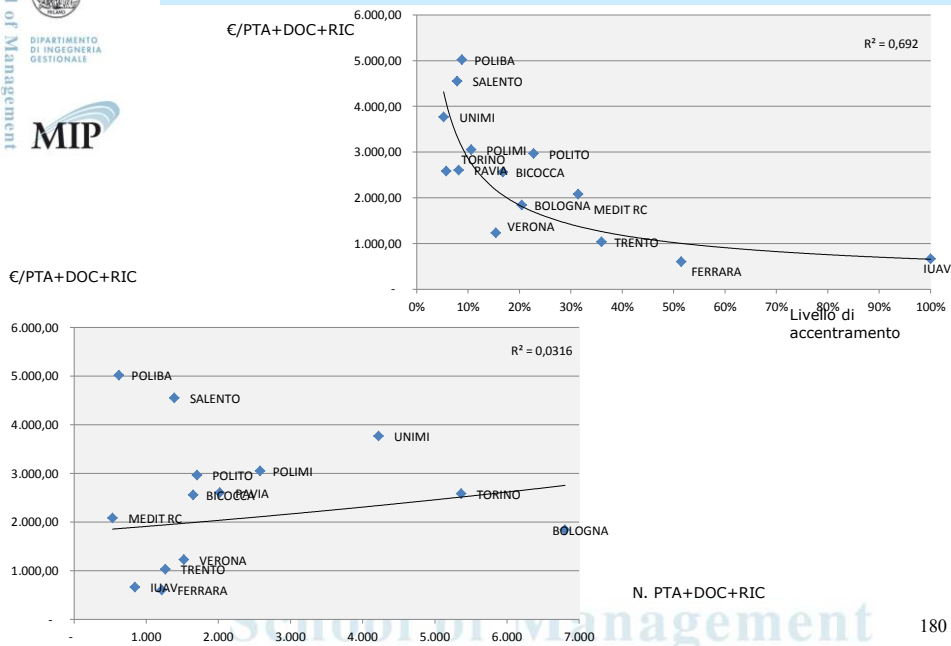
	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	2.559,21	1.652	- 1.959,17	-3.236.550	-10,61%	30.514.674
BOLOGNA	1.840,82	6.805	- 1.240,78	-8.443.498	-7,03%	120.072.916
FERRARA	600,04	1.216	-	0	0,00%	15.596.558
IUAV	665,27	844	- 65,23	-55.057	-0,54%	10.129.062
MEDIT RC	2.081,69	535	- 1.481,65	-792.682	-8,02%	9.883.152
PAVIA	2.605,33	2.018	- 2.005,29	-4.046.670	-11,99%	33.754.835
POLIBA	5.021,29	624	- 4.421,25	-2.758.861	-18,66%	14.787.132
POLIMI	3.048,38	2.581	- 2.448,34	-6.319.166	-14,21%	44.460.192
POLITO	2.965,44	1.705	- 2.365,40	-4.033.006	-12,61%	31.989.194
SALENTO	4.547,86	1.391	- 3.947,82	-5.491.424	-20,15%	27.255.518
TORINO	2.581,97	5.365	- 1.981,93	-10.633.041	-12,31%	86.358.022
TRENTO	1.033,39	1.264	- 433,35	-547.755	-2,42%	22.598.860
UNIMI	3.768,01	4.221	- 3.167,98	-13.372.024	-17,45%	76.651.330
VERONA	1.230,72	1.525	- 630,68	-961.783	-4,18%	23.017.773
MINIMO	600,04					

Efficienza Supporto attività di ricerca

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	N PTA +DOC+RIC	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	66,53	1.201	533,51	640.750	7,57%	8.466.579
GENOVA*	85,98	2.903	514,06	1.492.327	6,40%	23.309.157
INSUBRIA*	11,12	736	588,92	433.446	5,07%	8.544.642
MESSINA*	64,80	2.708	535,24	1.449.440	8,78%	16.499.420
PADOVA*	39,85	4.580	560,18	2.565.642	9,79%	26.209.829
SAPIENZA*	97,32	9.109	502,72	4.579.294	12,21%	37.495.735
MINIMO	600,04					

Efficienza Supporto attività di ricerca



CS Docenti
17 18 19 Servizi di supporto alla ricerca

	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)												
	Attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento				Supporto nella gestione dei progetti di ricerca			Supporto nella gestione della proprietà intellettuale nelle forme di ricerca cooperativa (contratti, convenzioni quadro PI)			Supporto nella valorizzazione della ricerca (brevetti, contratti di sviluppo, spin-off)		
	Le informazioni ricevute sono utili	Le informazioni ricevute sono tempestive	Il personale di supporto è disponibile	Il supporto è efficace	Il supporto è tempestivo	Il personale di supporto è disponibile	Il supporto è efficace	Il supporto è tempestivo	Il personale di supporto è disponibile	Il supporto è efficace	Il supporto è tempestivo	Il personale di supporto è disponibile	
PoliBA	3,82	3,29	2,96	2,69	2,48	2,79	2,55	2,36	2,73	2,43	2,24	2,59	
Brescia	4,12	3,86	4,39	3,61	3,69	4,18	3,73	3,81	4,30	3,33	3,40	3,90	
Ferrara	4,48	4,27	4,82	4,17	4,36	4,68	4,20	4,21	4,52	4,17	4,30	4,64	
Genova	4,44	4,47	4,79	4,14	4,22	4,53	3,87	3,91	4,26	3,77	3,82	4,13	
Insubria	3,83	3,44	4,11	3,57	3,59	4,09	3,73	3,71	4,18	3,45	3,38	3,78	
IUAV	4,19	4,29	4,86	4,41	4,58	4,85	4,05	4,07	4,45	3,56	3,50	4,15	
Messina	3,30	3,17	3,58	3,16	3,16	3,59	3,07	2,95	3,27	2,98	2,94	3,09	
Bicocca	4,40	4,25	4,66	4,21	4,26	4,54	4,24	4,19	4,47	4,00	4,03	4,19	
PolIMI	4,18	4,04	4,41	4,16	4,30	4,63	4,06	4,20	4,78	3,97	4,12	4,57	
Padova	4,39	4,29	4,59	4,11	4,12	4,49	4,08	4,06	4,37	3,93	4,02	4,30	
Pavia	4,42	4,31	4,87	4,35	4,43	4,85	3,91	3,92	4,27	3,54	3,59	3,91	
Mediterranea	3,54	3,77	3,94	3,18	3,15	4,09	3,05	3,19	3,90	3,00	3,17	3,94	
Salento	4,33	4,10	4,23	3,84	3,84	4,10	4,03	4,08	4,27	4,12	4,04	4,14	
PolITO	4,50	4,52	4,85	3,91	3,98	4,40	4,12	4,17	4,47	4,07	4,15	4,50	
UniTO	4,13	4,05	4,37	3,86	3,89	4,29	3,93	3,93	4,24	3,82	3,92	4,27	
Verona	4,39	4,34	4,69	4,20	4,29	4,57	3,97	3,94	4,30	3,69	3,76	4,17	
Media	4,15	4,03	4,38	3,85	3,90	4,29	3,79	3,79	4,17	3,61	3,65	4,02	

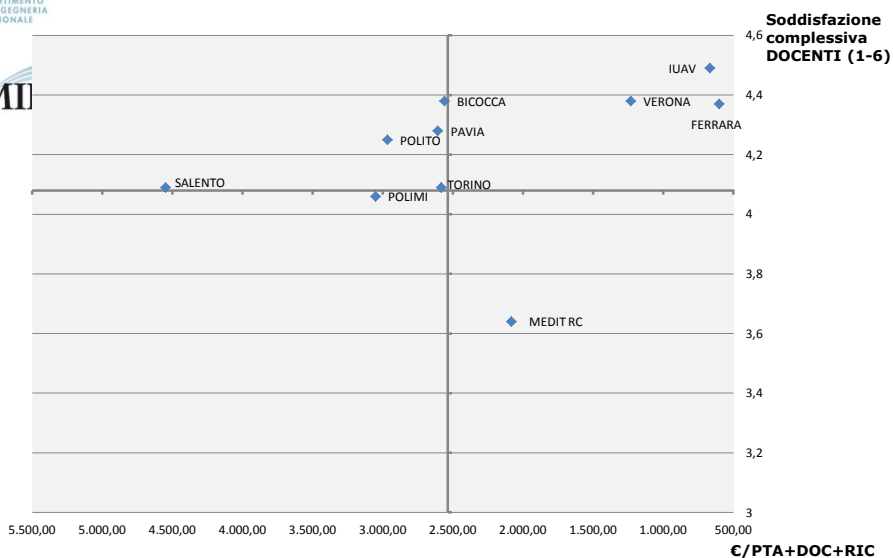
181

CS Docenti
17 18 19 Servizi di supporto alla ricerca

	Tasso di "non so" attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Tasso di "non so" supporto nella gestione dei progetti di ricerca	Tasso di "non so" supporto nella gestione della proprietà intellettuale nelle varie forme di ricerca cooperativa (contratti, convenzioni quadro PI)	Tasso di "non so" supporto nella valorizzazione della ricerca (brevetti, contratti di sviluppo, spin-off)	Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio supporto alla ricerca Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)
PoliBA	3%	0%	24%	26%	2,83
Brescia	5%	14%	48%	64%	3,88
Ferrara	3%	10%	43%	59%	4,37
Genova	3%	14%	45%	59%	4,30
Insubria	5%	13%	52%	66%	3,83
IUAV	3%	2%	31%	43%	4,49
Messina	3%	6%	31%	45%	3,25
Bicocca	3%	15%	53%	68%	4,38
PolIMI	16%	76%	88%	86%	4,06
Padova	4%	11%	50%	65%	4,34
Pavia	4%	12%	47%	62%	4,28
Mediterranea	6%	11%	44%	50%	3,64
Salento	6%	15%	43%	54%	4,09
PolITO	3%	8%	37%	53%	4,25
UniTO	5%	14%	47%	57%	4,09
Verona	4%	10%	53%	64%	4,38
Media					4,03

182

Integrazione efficienza- CS DOCENTI Supporto attività di ricerca



Efficacia Oggettiva 17 18 19 Supporto alle attività di Ricerca

Ateneo	Tempo medio costituzione spin off (Dati relativi a spin off gestiti da strutture dell' amministrazione centrale)
Politecnico di Bari	80
Brescia	30
Bologna	
Ferrara	25
Genova	
Insubria	
IUAV	
Messina	
Bicocca	20
Politecnico di Milano	23
Milano Statale	21
Padova	9
Pavia	37
Mediterranea RC	30
Sapienza	99
Salento	26
Uni Torino	69
Verona	2
Trento	71

Metrica: giorni che intercorrono tra l'invio di una richiesta di costituzione di spin off già giudicata idonea dall'eventuale pre-valutazione e l'approvazione da parte del CDA

Efficacia Oggettiva 17 18 19 Supporto alle attività di Ricerca

Ateneo	N° Brevetti da ricerca autonoma o commissionata di cui l'ateneo assume la titolarità totale o parziale	[N° Brevetti da di cui l'ateneo assume la titolarità totale o parziale / N° docenti, ricercatori assegnisti e dottorandi] *1000
Politecnico di Bari	3	6
Brescia	3	3
Bologna	23	4
Ferrara	3	2
Genova	6	2
Insubria		
IUAV		
Messina		
Bicocca	12	7
Politecnico di Milano	36	12
Milano Statale	12	3
Padova	17	4
Pavia	1	1
Mediterranea RC	2	3
Sapienza	28	4
Salento	3	2
Uni Torino	11	2
Verona	3	2
Trento	7	6

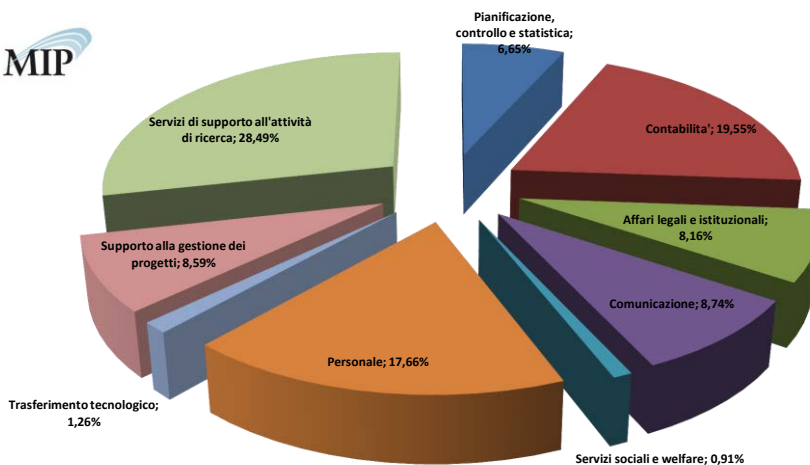
Efficacia Oggettiva 17 18 19 Supporto alle attività di Ricerca

Ateneo	Entrate derivanti da attività di licensing (relative ai brevetti) ogni 1.000€ di entrate correnti (AC)	Valore complessivo progetti di ricerca PRIN, UE e FIRB / N° docenti, ricercatori assegnisti e dottorandi	Tasso successo finanziamento progetti: [N° progetti finanziati (PRIN, UE e FIRB / N° progetti presentati)]
Politecnico di Bari	0,00	428	0%
Brescia	0,21	5908	1%
Bologna	0,43	1611	
Ferrara	0,23		
Genova	0,00	3606	12%
Insubria			
IUAV		1934	2%
Messina		8429	12%
Bicocca	0,09	4976	16%
Politecnico di Milano	1,09	4718	
Milano Statale	0,35	3361	14%
Padova	0,15	2103	
Pavia	0,00	4875	17%
Mediterranea RC	0,00	0	50%
Sapienza	1,54	1217	43%
Salento	0,00	1695	32%
Uni Torino	0,06		
Verona	0,00	3429	18%
Trento	0,00	5894	17%

In molti casi i dati relativi all'anno 2010 non erano disponibili al momento della rilevazione

Personale Conclusioni

Rapporto tra costo di ciascun servizio e costo complessivo dell'area



School of Management

187

Personale Conclusioni

	Valore medio CS PTA (Scala 1 – 6)	Valore medio CS Docenti (Scala 1 – 6)
Contabilità	4,30	-
Comunicazione	3,82	3,89
Personale	3,83	4,38
Supporto alla Ricerca	-	4,03

School of Management

188

Appendice Area Personale

School of Management

189

Indicatori presenti: Problematici

Servizio	Indicatore	Problematica	Range Valori Indicatore
Pianificazione e controllo	N° Operazioni di verifica effettuate sui centri responsabili della spesa / N° centri responsabili della spesa	Eterogeneità dei risultati	0 - 235
Contabilità	Rilievi con esito positivo da parte delle autorità competenti per adempimenti fiscali e previdenziali	Scarsa significatività	0 - 1
Affari legali ed istituzionali	Incidenza risoluzioni stragiudiziali	Eterogeneità dei risultati	0 - 100%
	Incidenza soccombenze da cause pendenti	Eterogeneità dei risultati	0 - 46,86 €
Comunicazione	Efficacia Servizio stampa	Eterogeneità dei risultati - Scarsa significatività	0- 466
Servizi sociali e welfare	Tasso utilizzo Convenzioni gestite direttamente	Scarsa significatività	

Indicatori presenti: poco significativi

Servizio	Indicatore
Comunicazione	Presidio New Media
	Strumenti comunicazione interna utilizzati dall'ateneo
Contabilità	Data di chiusura dell'ultimo bilancio consuntivo
	Sviluppo sistema di budgeting
	Incidenza fatture pagate in ritardo

Servizio 2: Contabilità

Data di chiusura dell'ultimo bilancio consuntivo

Ateneo	Data di chiusura dell'ultimo bilancio consuntivo	Mese di chiusura dell'ultimo bilancio consuntivo
Politecnico di Bari	28/03/2011	Marzo
Brescia	25/05/2011	Maggio
Bologna	10/05/2011	Maggio
Ferrara	27/05/2011	Maggio
Genova	15.06.2011	Giugno
Insubria	09/06/2011	Giugno
IUAV	22/04/2011	Aprile
Messina	23/07/2011	Luglio
Bicocca	24/05/2011	Maggio
Politecnico di Milano	19/04/2011	Aprile
Milano Statale	28/06/2011	Giugno
Padova	16/04/2010	Aprile
Pavia	24/05/2011	Maggio
Mediterranea RC	19/05/2011	Maggio
Sapienza	24/05/2011	Maggio
Salento	06/06/2011	Giugno
Uni Torino	20/04/2011	Aprile
Verona	29/04/2011	Aprile
Trento	30/05/2011	Maggio

Servizio 2: Contabilità

Sviluppo sistema di budgeting:

Sviluppo sistema di budgeting

Ateneo	E' supportato da un applicativo ad hoc	Supporta la definizione di un budget pluriennale	è di tipo rolling (revised budget)	è di tipo Bottom-up, top-down, misto	Comprende una procedura definita e relativa manualistica	Quanti sono i centri di spesa che intervengono a tutte le fasi di stesura del budget sul totale dei centri di spesa [%]
Politecnico di Bari						
Brescia						
Bologna	In Via di Sviluppo					
Ferrara				Misto		
Genova						
Insubria		SI	SI	Misto		100%
IUAV	SI			Misto		92%
Messina	In Via di Sviluppo					
Bicocca						
Politecnico di Milano	SI			Bottom-up	SI	64%
Milano Statale						
Padova						
Pavia						
Mediterranea RC						
Sapienza		SI	SI	Misto	SI	15%
Salento	SI		SI	Misto	SI	0
Uni Torino	SI	SI	SI	Misto	SI	100%
Verona		SI	SI	Misto	SI	100%
Trento	SI	SI	SI	Top-Down	SI	100%

Servizio 2: Contabilità

Incidenza fatture pagate in ritardo

N° fatture pagate con un ritardo maggiore ai 30gg

N° Fatture pagate nel periodo

Ateneo	Incidenza fatture pagate in ritardo
Politecnico di Bari	3%
Brescia	11%
Bologna	5%
Ferrara	
Genova	55%
Insubria	15%
IUAV	8%
Messina	70%
Bicocca	
Politecnico di Milano	15%
Milano Statale	
Padova	3%
Pavia	52%
Mediterranea RC	
Sapienza	7%
Salento	
Uni Torino	16%
Verona	6%
Trento	14%

Dato complessivo anno 2010

Servizio 3: Affari Legali ed istituzionali

Incidenza risoluzioni stragiudiziali

$\frac{\text{N}^\circ \text{ contenziosi risolti in via stragiudiziale}}{\text{N}^\circ \text{ Contenziosi assistiti}}$

N° Contenziosi assistiti

Ateneo	Incidenza risoluzioni stragiudiziali
Politecnico di Bari	52%
Brescia	
Bologna	
Ferrara	10%
Genova	28%
Insubria	82%
IUAV	63%
Messina	
Bicocca	15%
Politecnico di Milano	79%
Milano Statale	24%
Padova	0%
Pavia	22%
Mediterranea RC	100%
Sapienza	88%
Salento	30%
Uni Torino	10%
Verona	52%
Trento	

School of Management

195

Servizio 3: Affari Legali ed istituzionali

Incidenza soccombenze da cause pendenti

$\frac{\text{Esborsi da cause pendenti}}{\text{Entrate correnti}}$

Entrate correnti

Ateneo	Incidenza soccombenze da cause pendenti
Politecnico di Bari	1,49
Brescia	0,02
Bologna	
Ferrara	0,00
Genova	0,16
Insubria	46,86
IUAV	0,14
Messina	
Bicocca	0,29
Politecnico di Milano	0,11
Milano Statale	5,75
Padova	0,64
Pavia	0,55
Mediterranea RC	3,03
Sapienza	
Salento	6,26
Uni Torino	0,11
Verona	0,01
Trento	0,15

€ di esborso ogni 1000€ di entrate correnti

196

Servizio 4: Comunicazione

Efficacia Servizio stampa

N° item (articoli) su quotidiani nazionali di almeno 15 righe riportanti giudizi positivi sull'università personale strutturato

Ateneo	Solo personale strutturato
Politecnico di Bari	
Brescia	4
Bologna	12
Ferrara	8
Genova	151
Insubria	0
IUAV	466
Messina	
Bicocca	28
Politecnico di Milano	21
Milano Statale	18
Padova	27
Pavia	
Mediterranea RC	4
Sapienza	66
Salento	4
Uni Torino	47
Verona	
Trento	23

N° di citazioni ogni 1000 unità di personale

197

Servizio 4: Comunicazione

Presidio New Media:

Ateneo	Social Network (facebook...)	Microblogging (twitter...)	Blog (myspace...)	Web-TV (youtube...)	Podcast (iTunes)	Condivisione fotografie (Flickr)	
Politecnico di Bari							
Brescia							
Bologna	SI	SI		SI	SI	SI	5/6
Ferrara	SI			SI			2/6
Genova							
Insubria							
IUAV	SI	SI	SI	SI			4/6
Messina							
Bicocca	SI	SI	SI	SI			4/6
Politecnico di Milano				SI			1/6
Milano Statale	SI	SI					2/6
Padova							
Pavia							
Mediterranea RC			SI	SI		SI	3/6
Sapienza							
Salento	SI			SI			2/6
Uni Torino	SI	SI	SI	SI			4/6
Verona	SI	SI	SI			SI	4/6
Trento				SI	SI		2/6
	8/20	6/20	5/20	9/20	2/20	2/20	

School of Management

198

Servizio 4: Comunicazione

Quantità di Strumenti comunicazione interna utilizzati dall'ateneo:

Ateneo	Newsletter (Differenziate per categorie di fruitore)	Magazine Istituzionale	E-mailing (su specifiche tematiche)	altro	Intranet	Blog	
Politecnico di Bari	SI		SI		SI		3/6
Brescia	SI		SI		SI		3/6
Bologna	SI	SI	SI				3/6
Ferrara	SI	SI	SI				3/6
Genova			SI		SI		2/6
Insubria		SI	SI		SI		3/6
IUAV	SI	SI	SI		SI	SI	5/6
Messina	SI		SI				2/6
Bicocca	SI		SI		SI		3/6
Politecnico di Milano	SI	SI	SI		SI		4/6
Milano Statale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6/6
Padova		SI	SI		SI		3/6
Pavia							
Mediterranea RC			SI		SI	SI	3/6
Sapienza	SI		SI		SI		3/6
Salento	SI	SI	SI		SI	SI	5/6
Uni Torino			SI	SI	SI	SI	4/6
Verona	SI	SI	SI				3/6
Trento		SI	SI	SI	SI	SI	5/6
	12/20	10/12	18/20	3/20	14/20	6/20	

Servizio 4: Comunicazione

Frequenza invio degli strumenti comunicazione interna utilizzati dall'ateneo:

Ateneo	Newsletter (Differenziate per categorie di fruitore)	Magazine Istituzionale	E-mailing (su specifiche tematiche)
Politecnico di Bari			
Brescia	quindicinale		settimanale
Bologna	settimanale	quotidiano	settimanale
Ferrara	mensile	mensile	giornaliera
Genova			
Insubria		bimestrale	occasionale
IUAV	quindicinale		
Messina			bimestrale
Bicocca	mensile		giornaliera
Politecnico di Milano	Bimestrale/quindicinale	bimestrale	settimanale
Milano Statale		trimestrale	settimanale
Padova		quadrimestrale	quindicinale
Pavia			
Mediterranea RC			
Sapienza	settimanale		mensile
Salento	mensile	mensile	giornaliera
Uni Torino			giornaliera
Verona	quindicinale	giornaliera	
Trento		mensile	settimanale

Servizio 5: Servizi sociali e welfare

Tasso utilizzo Convenzioni gestite direttamente

Personale che ha usufruito di almeno una convenzione (culturale, trasporti, salute ...) gestita internamente dall'ateneo
 Docenti + PTA

! Problemi di misurabilità

- o Spesso non rilevato
- o Diverso numero di convenzioni gestite direttamente da ciascun ateneo (esternalizzazioni)

Ateneo	Tasso utilizzo Convenzioni gestite direttamente
Politecnico di Bari	
Brescia	22%
Bologna	22%
Ferrara	1%
Genova	19%
Insubria	1%
IUAV	28%
Messina	
Bicocca	33%
Politecnico di Milano	54%
Milano Statale	41%
Padova	3%
Pavia	4%
Mediterranea RC	
Sapienza	
Salento	58%
Uni Torino	12%
Verona	81%
Trento	10%

School of Management

201

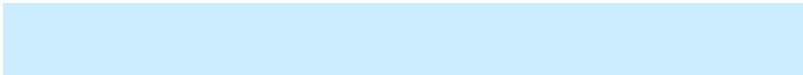
Efficacia Oggettiva 20 Supporto alla facoltà di medicina

Ateneo	Costo del personale convenzionato (TA) / Costo del personale d'ateneo (TA) (AC)	N° vertenze in corso riguardante personale convenzionato ogni 1000 unità di (Personale docente e TA) convenzionato al 31/12/2010	Personale universitario clinico non convenzionato / Personale universitario clinico convenzionato (Docente e TA)	Personale convenzionato (Docente e TA) / N° Convenzioni al 31/12/2010	Personale convenzionato (Docente e TA) / N° Enti convenzionati
Brescia	4%	77,38	0,00	0,99	4,31
Bologna	7%	117,88	0,23	26,79	56,56
Ferrara	6%	6,58	0,26	76,00	76,00
Genova	21%	18,87	0,00	79,50	79,50
Messina	45%				
Bicocca	0,28%	0,00		0,21	1,03
Milano Statale	0,15%	0,00	0,04	12,59	12,59
Padova	12%	19,33	0,56	142,25	142,25
Pavia	3%	102,41	0,05	3,19	12,77
Sapienza	50%			32,70	58,02
Università di Torino	15%	15,00	0,00	46,15	40,00
Verona	9%	30,77	0,70	86,67	86,67

Dati relativi alla sola amministrazione centrale

School of Management

202



GP 2011: PERFORMANCE

SBA

School of Management

1

Agenda

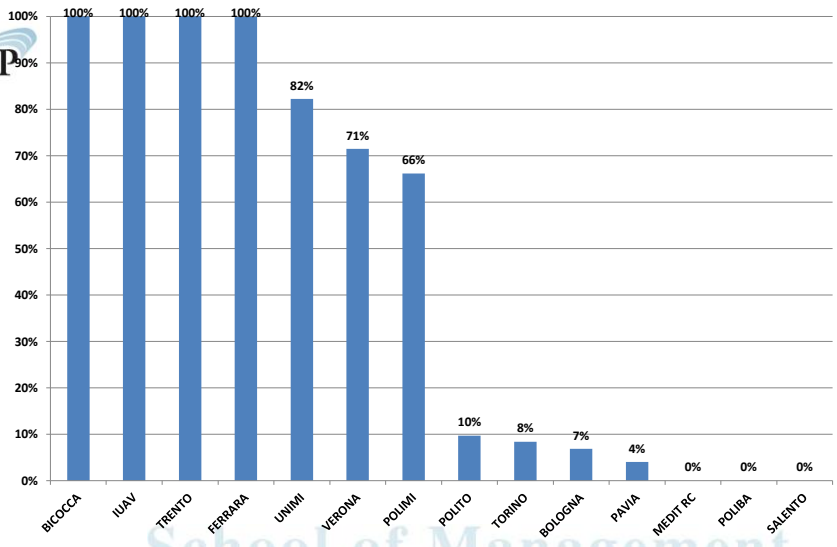
	Efficienza	CS	
		Studenti	Docenti
SBA	<ul style="list-style-type: none"> • €/utente potenziale 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 Domande • Soddisfazione complessiva • Confronto con 2009 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Domande • Soddisfazione complessiva

School of Management

2

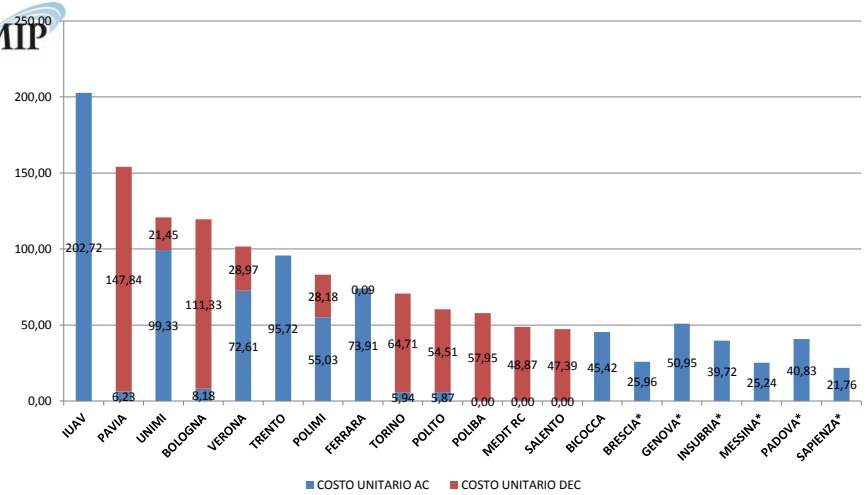
Efficienza 16. SBA: livello di accentramento

Rapporto tra costo "SBA" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 16. SBA: i costi unitari

Calcolati dividendo per il numero di utenti potenziali: docenti, ricercatori, pta, studenti, assegnisti, dottorandi e collaboratori



Efficienza

16. SBA: benchmark e scostamento dal minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	UTENZA POTENZIALE	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	45.42	34.473	-	0	0.00%	30.514.674
BOLOGNA	119.51	95.028	74.08	-7.039.951	-5,86%	120.072.916
FERRARA	73.99	20.819	28,57	-594.810	-3,81%	15.596.558
IUAV	202.72	7.200	157,29	-1.132.519	-11,18%	10.129.062
MEDIT RC	48,87	10.526	3,45	-36.289	-0,37%	9.883.152
PAVIA	154.06	24.759	108,64	-2.689.822	-7,97%	33.754.835
POLIBA	57,95	12.573	12,53	-157.492	-1,07%	14.787.132
POLIMI	83,21	44.125	37,78	-1.667.106	-3,75%	44.460.192
POLITO	60,38	29.977	14,95	-448.235	-1,40%	31.989.194
SALENTO	47,39	26.021	1,97	-51.160	-0,19%	27.255.518
TORINO	70,65	76.621	25,22	-1.932.551	-2,24%	86.358.022
TRENTO	95,72	18.281	50,29	-919.379	-4,07%	22.598.860
UNIMI	120,78	68.957	75,36	-5.196.514	-6,78%	76.651.330
VERONA	101,59	26.579	56,16	-1.492.711	-6,49%	23.017.773
MINIMO	45.42					

School of Management

5

Efficienza

16. SBA: benchmark e scostamento dal minimo

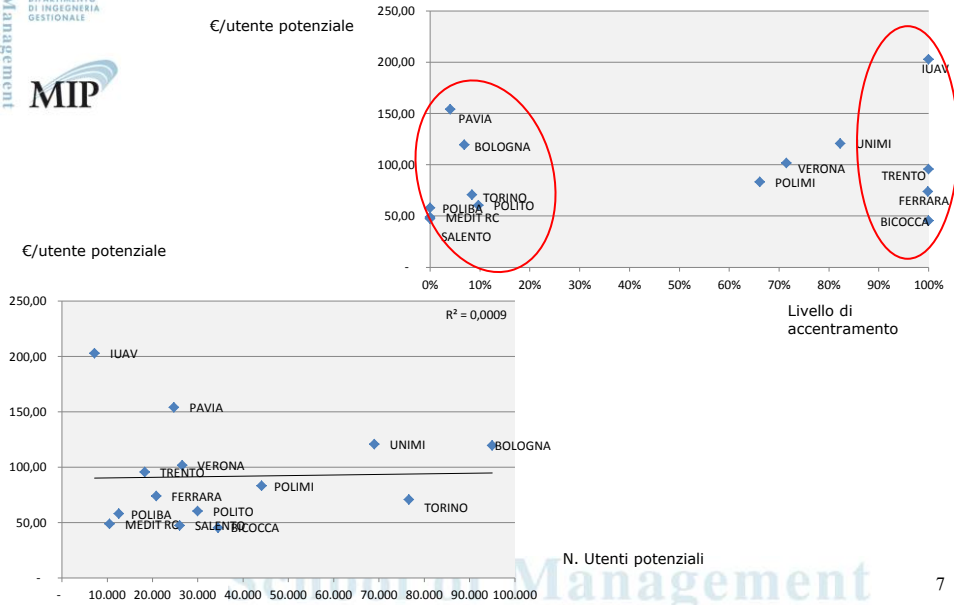
Atenei solo AC

	COSTO UNITARIO TOTALE	UTENZA POTENZIALE	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	25,96	17.191	19,46	334.563	3,95%	8.466.579
GENOVA*	50,95	39.642	5,53	-219.178	-0,94%	23.309.157
INSUBRIA*	39,72	10.729	5,70	61.190	0,72%	8.544.642
MESSINA*	25,24	37.068	20,19	748.347	4,54%	16.499.420
PADOVA*	40,83	69.296	4,59	318.209	1,21%	26.209.829
SAPIENZA*	21,76	155.784	23,66	3.686.566	9,83%	37.495.735
MINIMO	45.42					

School of Management

6

Efficienza 16. SBA: relazione tra costo unitario e livello di accentramento/utenza potenziale



7

CS Studenti 16. Biblioteche

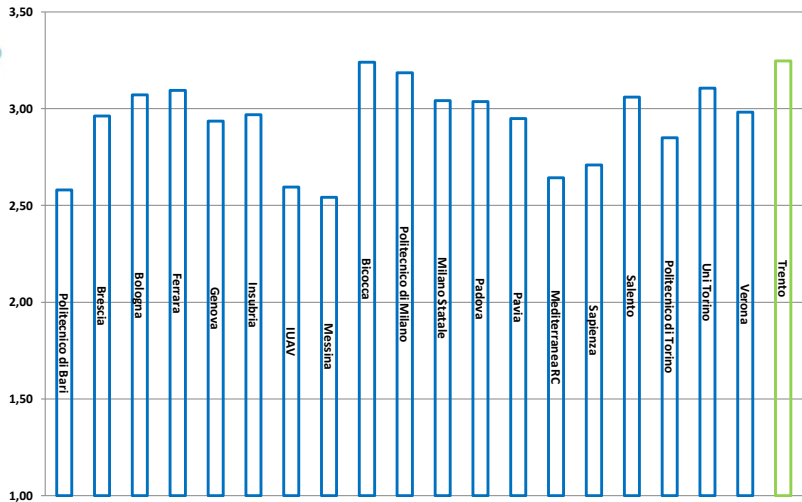
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di ateneo?
 1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI

Ateneo	Media	# quest	%	Varianza	Val 2009	Diff 2009 (Media)	Diff 2009 %
1 Politecnico di Bari	2,58	201	7%	0,51	-	-	-
2 Brescia	2,96	359	9%	0,42	-	-	-
3 Bologna	3,07	522	3%	0,34	3,16	-0,09	-3%
4 Ferrara	3,09	335	10%	0,38	3,20	-0,11	-3%
5 Genova	2,94	234	4%	0,53	3,28	-0,34	-10%
6 Insubria	2,97	322	14%	0,44	3,36	-0,39	-12%
7 IUAV	2,59	209	25%	0,60	2,81	-0,21	-8%
8 Messina	2,54	313	6%	0,67	3,28	-0,74	-22%
9 Bicocca	3,24	2198	24%	0,31	3,26	-0,02	0%
10 Politecnico di Milano	3,19	1297	20%	0,34	3,25	-0,07	-2%
11 Milano Statale	3,04	959	8%	0,42	-	-	-
12 Padova	3,04	229	2%	0,38	3,24	-0,20	-6%
13 Pavia	2,95	75	2%	0,53	3,29	-0,34	-10%
14 Mediterranea RC	2,64	290	21%	0,83	-	-	-
15 Sapienza	2,71	326	1%	0,58	-	-	-
16 Salento	3,06	318	6%	0,46	3,04	0,02	1%
17 Politecnico di Torino	2,85	368	8%	0,47	3,09	-0,24	-8%
18 Uni Torino	3,11	775	7%	0,33	3,36	-0,25	-7%
19 Verona	2,98	321	7%	0,34	-	-	-
20 Trento	3,25	427	12%	0,32	3,11	0,14	4%
Complessiva	2,94				3,20		

8

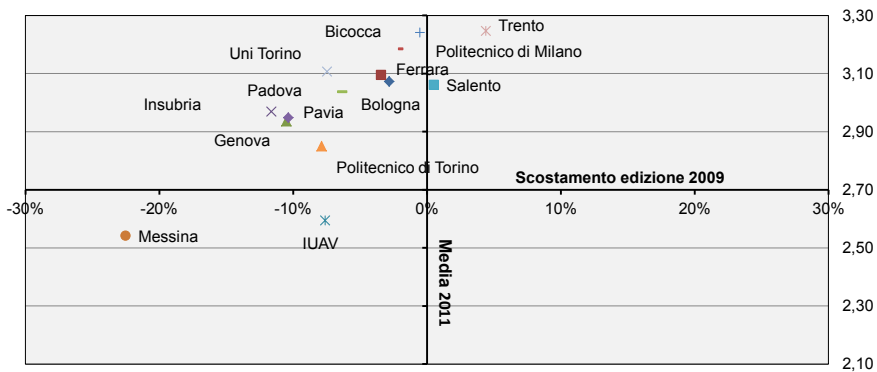
**CS Studenti
 16. Biblioteche**

Soddisfazione complessiva servizi bibliotecari



**CS Studenti
 16. Biblioteche**

Soddisfazione Complessiva 2009/2011

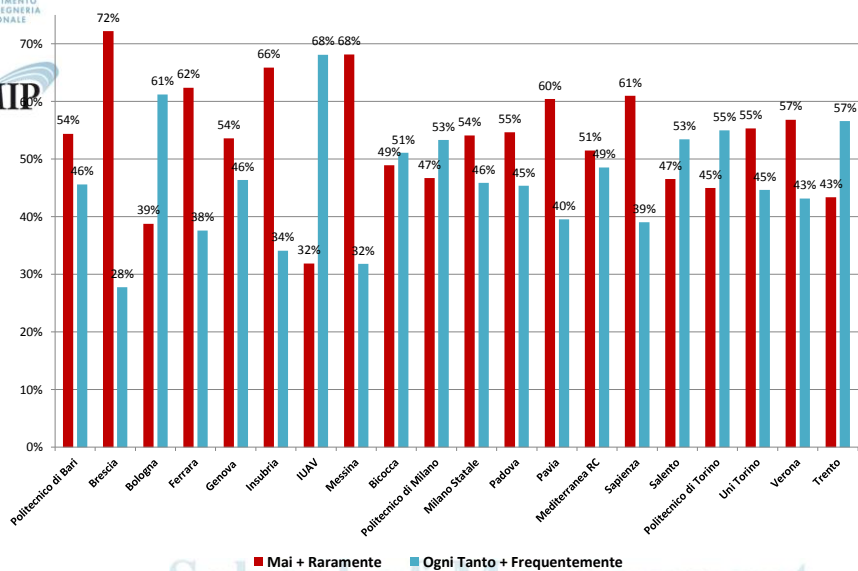


L'intero Campione ad eccezione di due atenei peggiora il dato di soddisfazione complessiva rispetto all'edizione 2009. I risultati di soddisfazione complessiva rimangono in media superiori a 2,50 su scala 1-4.

Domanda: Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di ateneo?
 Scala: 1= Decisamente NO, 2= Più NO che Si, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI

CS Studenti 16. Biblioteche

Frequenza utilizzo servizi bibliotecari



■ Mai + Raramente ■ Ogni Tanto + Frequentemente

11

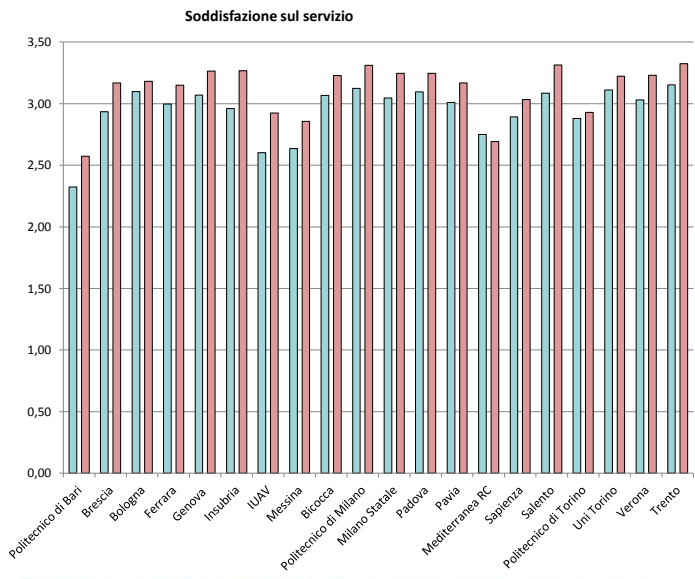
CS Studenti 16. Biblioteche

	D23 Ritieni cortese il personale delle biblioteche?	D 25 Ritieni adeguati gli orari di apertura delle biblioteche?	D27 Ritieni adeguati gli Spazi?
1 Politecnico di Bari	2,83	2,76	2,11
2 Brescia	3,11	2,77	2,96
3 Bologna	3,16	3,05	2,88
4 Ferrara	3,18	3,08	2,98
5 Genova	3,05	2,72	2,82
6 Insubria	3,26	3,15	2,65
7 IUAV	2,74	2,99	2,08
8 Messina	2,82	2,48	2,62
9 Bicocca	3,30	3,25	3,08
10 Politecnico di Milano	3,13	3,32	2,83
11 Milano Statale	3,04	2,96	2,74
12 Padova	3,20	2,96	2,77
13 Pavia	3,15	2,77	2,71
14 Mediterranea RC	3,22	2,13	2,54
15 Sapienza	3,06	2,69	2,44
16 Salento	3,17	2,87	2,92
17 Politecnico di Torino	2,56	2,80	2,67
18 Uni Torino	3,08	3,10	2,97
19 Verona	3,05	3,26	2,65
20 Trento	3,27	3,53	2,88
Complessiva	3,07	2,93	2,71

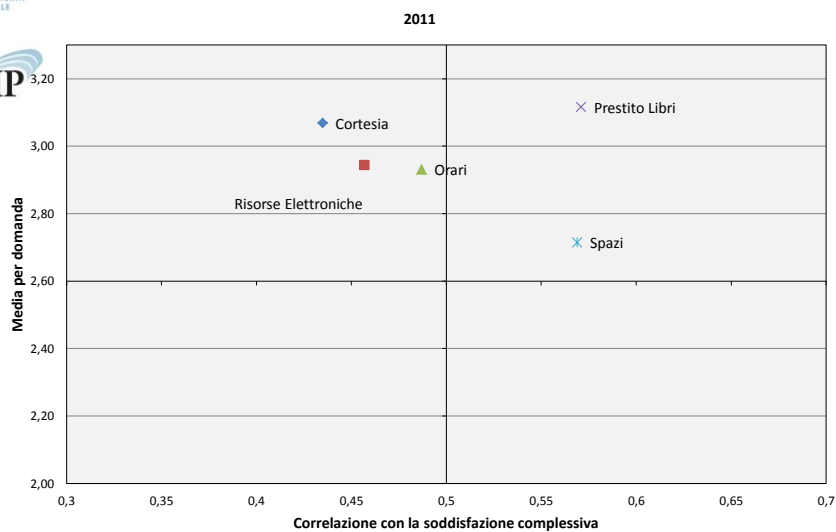
1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI

12

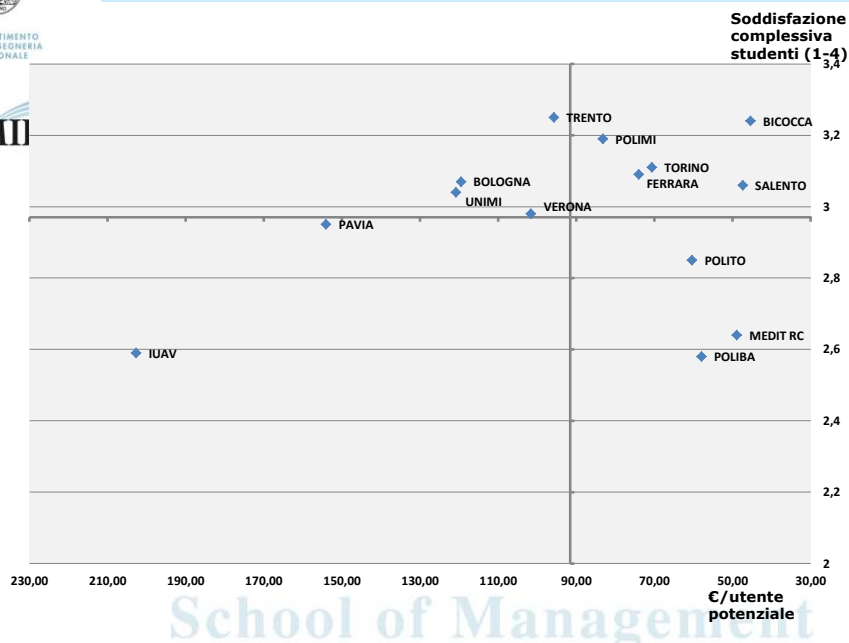
CS Studenti
16. Biblioteche



CS Studenti
16. Biblioteche



Integrazione efficienza-CS studenti 16. Biblioteche



15

CS Docenti 16. Biblioteche

Servizi bibliotecari in presenza (richiesta prestito libri e periodici, ricerca titoli presso le postazioni in biblioteca...)

Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)

	% del campione che ha usufruito dei servizi di supporto	Le procedure sono chiare	I materiali bibliografici disponibili nelle biblioteche soddisfano le mie esigenze di studio e di ricerca	I tempi di attesa sono accettabili	Il personale delle biblioteche è disponibile
PoliBA	41%	4,25	3,25	4,42	4,75
Brescia	70%	4,87	4,48	4,98	5,31
Ferrara	73%	5,08	4,46	4,98	5,42
Genova	70%	4,94	4,17	4,76	5,03
Insubria	65%	4,89	4,37	4,94	5,32
IUAV	65%	4,69	4,21	4,59	5,00
Messina	50%	3,53	2,65	3,16	3,98
Bicocca	71%	5,03	4,51	4,97	5,25
PoliMI	52%	4,77	4,30	4,78	5,12
Padova	77%	4,95	4,74	5,01	5,30
Pavia	76%	4,61	4,16	4,63	4,99
Mediterranea	68%	4,56	3,52	4,40	4,80
Salento	92%	4,68	3,93	4,26	4,82
PoliTO	72%	4,88	4,31	4,83	4,99
UniTO	69%	4,86	4,30	4,81	5,27
Verona	64%	4,74	3,96	4,50	5,15
Media		4,71	4,08	4,63	5,03

16

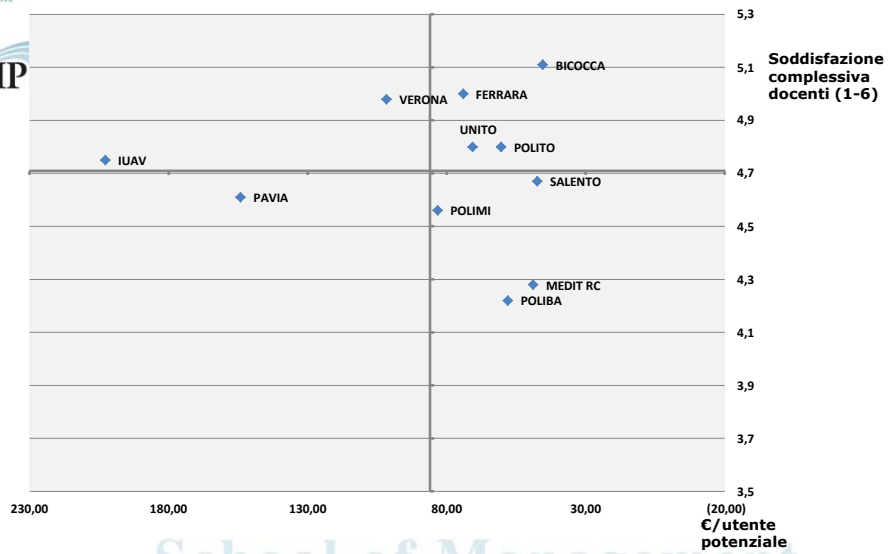
CS Docenti 16. Biblioteche

Servizi bibliotecari on-line (utilizzo risorse elettroniche, ricerca titoli, prestito...)						
Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)						
% del campione che ha usufruito dei servizi di supporto	Le procedure sono chiare	Il supporto on-line è efficace	La ricerca e la consultazione delle risorse elettroniche è semplice	Le risorse elettroniche (per es. e-journals, banche dati, ebooks) soddisfano le mie esigenze di studio e di ricerca	I servizi online per il prestito (richiesta, rinnovo, prenotazione ecc.) sono efficaci	
PoliBA	69%	4,35	3,90	4,70	3,80	3,75
Brescia	81%	4,88	4,91	4,79	4,43	5,06
Ferrara	80%	5,02	5,08	4,98	4,32	5,10
Genova	79%	4,78	4,74	4,66	4,24	4,72
Insubria	79%	4,84	4,77	4,74	4,34	4,77
IUAV	68%	4,34	4,37	4,22	3,76	4,27
Messina	79%	3,88	3,76	4,09	3,07	3,28
Bicocca	90%	5,01	5,06	4,92	4,63	5,14
PoliMI	76%	4,65	4,71	4,67	4,24	4,88
Padova	87%	4,85	4,88	4,86	4,71	4,91
Pavia	81%	4,61	4,61	4,61	4,19	4,64
Mediterranea	51%	4,84	4,68	4,63	4,11	4,32
Salento	92%	4,75	4,73	4,70	4,40	4,45
PoliTO	85%	4,81	4,76	4,71	4,45	4,82
UniTO	89%	4,79	4,72	4,75	4,29	4,71
Verona	82%	4,81	4,89	4,73	4,52	4,85
Media		4,70	4,66	4,67	4,22	4,60

CS Docenti 16. Biblioteche

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi bibliotecari	
Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
PoliBA	4,22
Brescia	4,98
Ferrara	5,00
Genova	4,72
Insubria	4,96
IUAV	4,75
Messina	3,61
Bicocca	5,11
PoliMI	4,56
Padova	5,11
Pavia	4,61
Mediterranea	4,28
Salento	4,67
PoliTO	4,80
UniTO	4,80
Verona	4,98
Media	4,70

Integrazione efficienza-CS docenti 16. Biblioteche

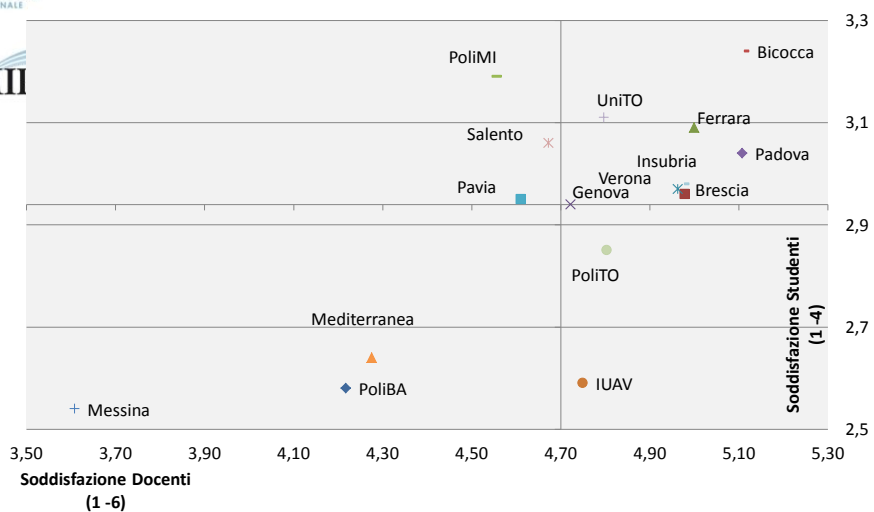


School of Management

19

Integrazione CS Studenti – CS Docenti 16. Biblioteche

Integrazione CS Docenti / CS Studenti



School of Management

20

GP 2011: PERFORMANCE

Infrastrutture

School of Management

21

Overview

	Efficienza	Efficacia Oggettiva		CS	
		Costo unitario	Indicatori di Efficacia	Indicatori in appendice	Studenti
Edilizia	Costo del servizio / mq totali ateneo (coperti + scoperti)	<ul style="list-style-type: none"> Costo al mq manutenzione ordinaria e straordinaria 			1
Approvvigionamenti	Costo del servizio / mq totali ateneo (coperti + scoperti)	<ul style="list-style-type: none"> Costo al mq utenze Costo per persona utenze telefoniche 	<ul style="list-style-type: none"> Valore spesa per pulizia e servizi ausiliari Distribuzione tipologia di affidamenti 		4 + 1 sodd. complessiva
Servizi Generali e Logistici	Costo del servizio / mq totali ateneo (coperti + scoperti)		<ul style="list-style-type: none"> Disponibilità posti studio per studenti 	4	
Sistemi Informativi	Costo del servizio / utenti potenziali	<ul style="list-style-type: none"> Indisponibilità annua applicativi Disponibilità Help desk 	<ul style="list-style-type: none"> Ore postazione PC erogate per anno N° sedi geograficamente separate gestite 	2	4 + 1 sodd. complessiva

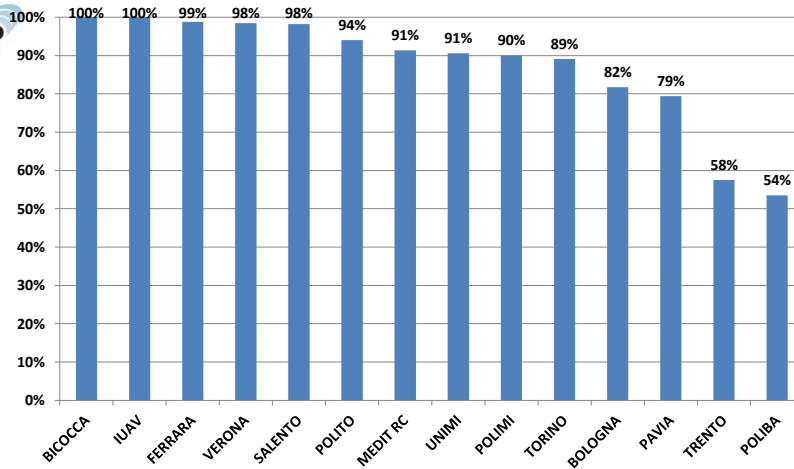
Infrastrutture

7. Edilizia

- 8. Approvvigionamenti
- 9. Servizi generali e logistici
- 10. Sistemi informativi

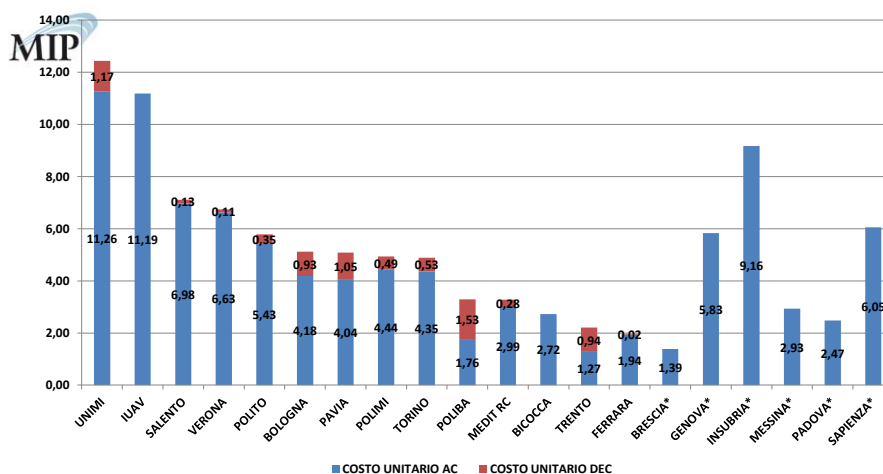
Efficienza 7. Edilizia

Rapporto tra costo "edilizia" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 7. Edilizia

Rapporto tra costo "edilizia" (AC+DEC) e numero di mq ateneo (coperto e scoperto)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC
 Pavia e Insubria sono stati calcolati con riferimento ai soli mq coperti

25

Efficienza 7. Edilizia

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	MQ	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	2,72	300.000	0,75	-225.817	-0,74%	30.514.674
BOLOGNA	5,12	658.965	3,15	-2.076.149	-1,73%	120.072.916
FERRARA	1,97	259.847	-	0	0,00%	15.596.558
IUAV	11,19	45.000	9,22	-414.785	-4,09%	10.129.062
MEDIT RC	3,27	137.614	1,30	-179.464	-1,82%	9.883.152
PAVIA	5,09	173.467	3,12	-541.039	-1,60%	33.754.835
POLIBA	3,29	236.575	1,32	-313.386	-2,12%	14.787.132
POLIMI	4,93	536.535	2,96	-1.589.912	-3,58%	44.460.192
POLITO	5,78	296.604	3,81	-1.130.059	-3,53%	31.989.194
SALENTO	7,10	131.649	5,13	-675.916	-2,48%	27.255.518
TORINO	4,88	478.179	2,92	-1.394.668	-1,61%	86.358.022
TRENTO	2,21	238.127	0,24	-58.042	-0,26%	22.598.860
UNIMI	12,43	590.159	10,46	-6.172.742	-8,05%	76.651.330
VERONA	6,74	222.565	4,77	-1.061.861	-4,61%	23.017.773
MINIMO	1,97					

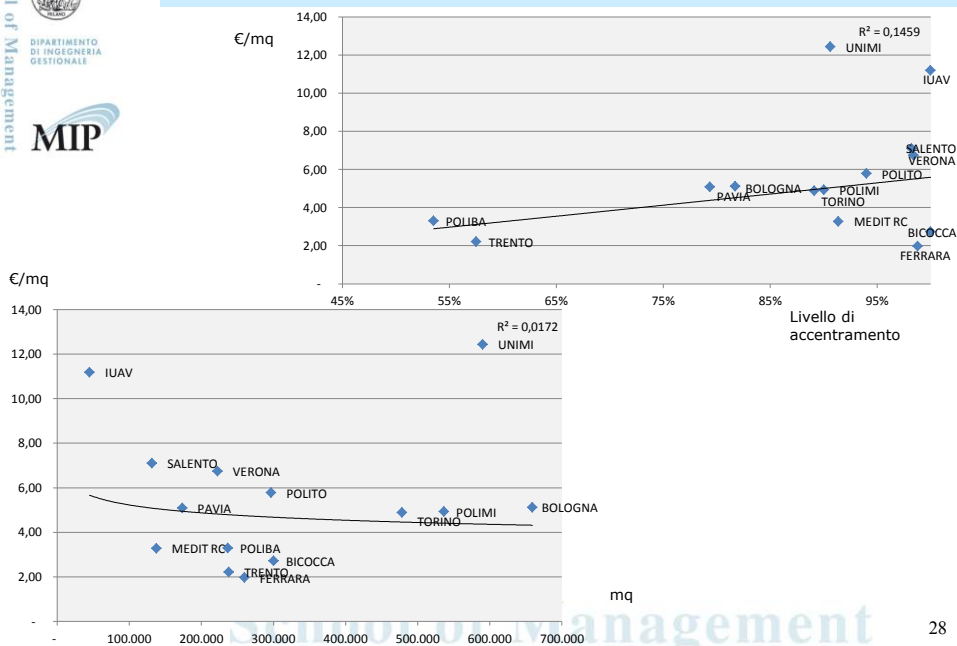
26

Efficienza 7. Edilizia

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	MQ	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	1,39	321.074	0,58	185.534	2,19%	8.466.579
GENOVA*	5,83	346.181	-3,87	-1.338.606	-5,74%	23.309.157
INSUBRIA*	9,16	46.511	7,19	-334.631	-3,92%	8.544.642
MESSINA*	2,93	318.759	0,97	-308.126	-1,87%	16.499.420
PADOVA*	2,47	1.144.067	0,51	-578.033	-2,21%	26.209.829
SAPIENZA*	6,05	560.197	4,08	-2.287.297	-6,10%	37.495.735
MINIMO	1,97					

Efficienza 7. Edilizia



Efficacia Oggettiva 7 Edilizia

Costo manutenzione ordinaria :

Costo manutenzione straordinaria :

Costo manutenzione ordinaria (Siope 2430)
mq totali di ateneo

Costo manutenzione straordinaria
mq totali di ateneo

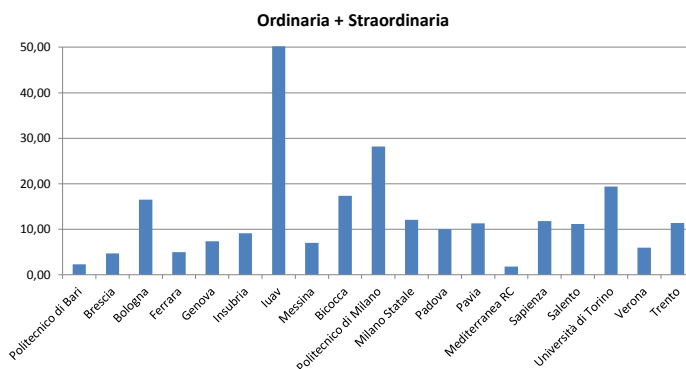
Ateneo	Costo manutenzione ordinaria	Costo manutenzione straordinaria	Ordinaria + Straordinaria
	€/m2	€/m2	€/m2
Politecnico di Bari	0,67	1,61	2,27
Brescia	3,18	1,47	4,65
Bologna	4,76	11,72	16,48
Ferrara	1,57	3,40	4,97
Genova	4,60	2,74	7,34
Insubria	3,35	5,78	9,13
IUAV	14,75	35,46	50,22
Messina	1,65	5,32	6,97
Bicocca	10,37	6,95	17,32
Politecnico di Milano	24,63	3,53	28,16
Milano Statale	3,93	8,16	12,09
Padova	2,93	7,10	10,02
Pavia	3,00	8,30	11,30
Mediterranea RC	0,43	1,35	1,78
Sapienza	4,81	6,94	11,76
Salento	10,36	0,79	11,15
Uni Torino	12,50	6,92	19,42
Verona	4,97	0,95	5,92
Trento	4,48	6,88	11,36
Media			12,75

Il dato di UniPV è riferito ai soli mq coperti, unico dato disponibile per l'ateneo

29

Efficacia Oggettiva 7 Edilizia

Costo manutenzione ordinaria + straordinaria



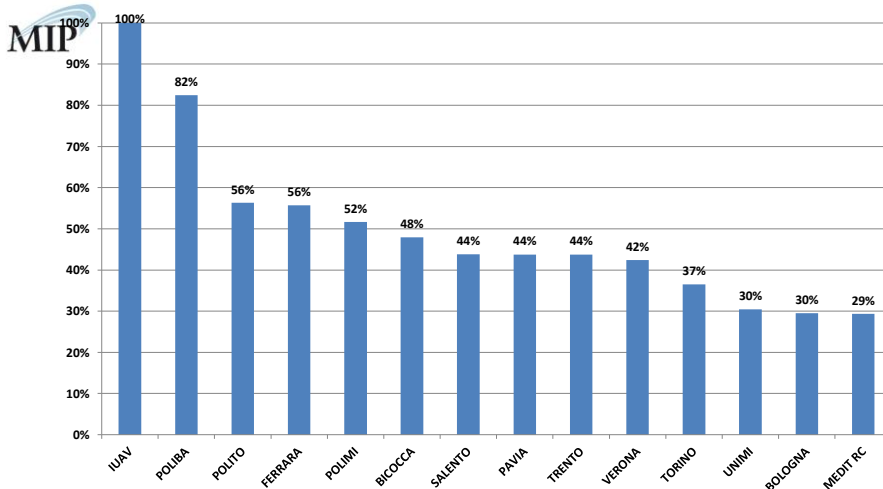
30

Infrastrutture

- 7. Edilizia
- 8. Approvvigionamenti
- 9. Servizi generali e logistici
- 10. Sistemi informativi

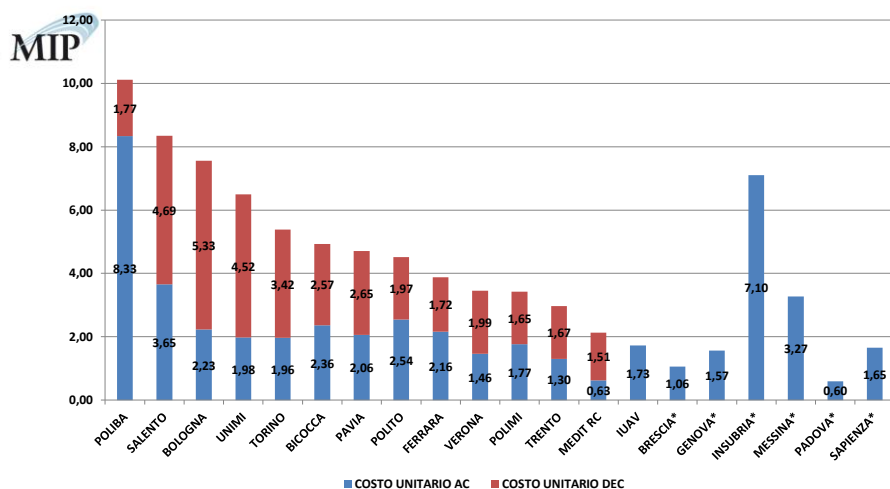
Efficienza 8. Approvvigionamenti

Rapporto tra costo "approvvigionamenti" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 8. Approvvigionamenti

Rapporto tra costo "approvvigionamenti" (AC+DEC) e numero di mq ateneo (coperto e scoperto)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC
Pavia e Insubria sono stati calcolati con riferimento ai soli mq coperti

33

Efficienza 8. Approvvigionamenti

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	MQ	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	4,93	300.000	3,20	-959.868	-3,15%	30.514.674
BOLOGNA	7,56	658.965	5,83	-3.840.847	-3,20%	120.072.916
FERRARA	3,88	259.847	2,15	-558.745	-3,58%	15.596.558
IUAV	1,73	45.000	-	0	0,00%	10.129.062
MEDIT RC	2,13	137.614	0,40	-55.614	-0,56%	9.883.152
PAVIA	4,71	173.467	2,98	-517.154	-1,53%	33.754.835
POLIBA	10,11	236.575	8,38	-1.982.425	-13,41%	14.787.132
POLIMI	3,42	536.535	1,69	-907.444	-2,04%	44.460.192
POLITO	4,52	296.604	2,79	-827.797	-2,59%	31.989.194
SALERNO	8,35	131.649	6,62	-871.181	-3,20%	27.255.518
TORINO	5,38	478.179	3,65	-1.747.007	-2,02%	86.358.022
TRENTO	2,97	238.127	1,24	-296.312	-1,31%	22.598.860
UNIMI	6,49	590.159	4,76	-2.810.631	-3,67%	76.651.330
VERONA	3,45	222.565	1,72	-383.227	-1,66%	23.017.773
MINIMO	1,73					

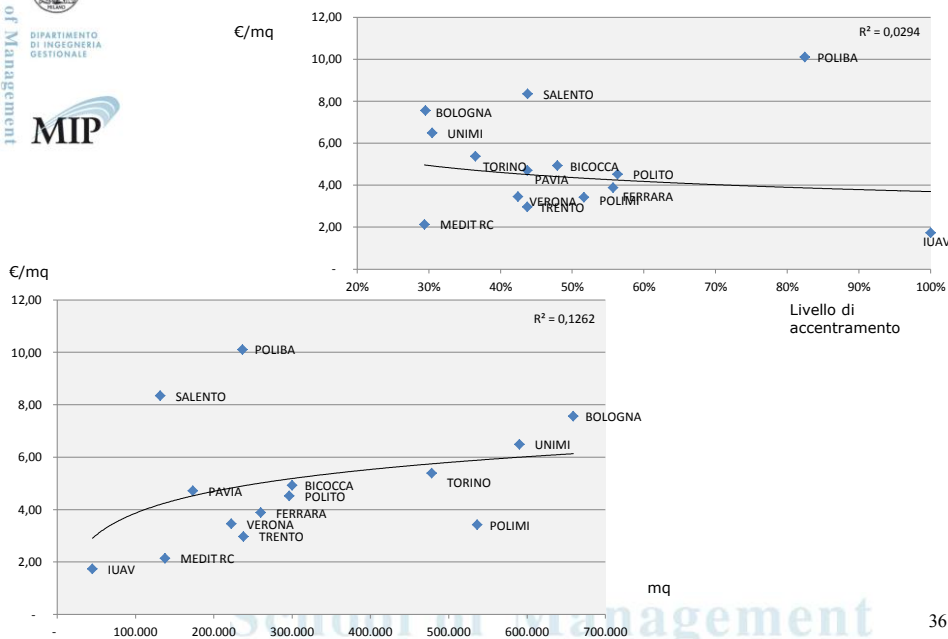
34

Efficienza 8. Approvvigionamenti

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	MQ	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	1,06	321.074	0,67	215.259	2,54%	8.466.579
GENOVA*	1,57	346.181	0,16	56.717	0,24%	23.309.157
INSUBRIA*	7,10	46.511	5,37	-249.891	-2,92%	8.544.642
MESSINA*	3,27	318.759	1,55	-492.703	-2,99%	16.499.420
PADOVA*	0,60	1.144.067	1,13	1.292.803	4,93%	26.209.829
SAPIENZA*	1,65	560.197	0,08	43.807	0,12%	37.495.735
MINIMO	1,73					

Efficienza 8. Approvvigionamenti



CS PTA Approvvigionamenti e Servizi Logistici Materiale elettronico

	Struttura di riferimento per l'approvvigionamento di materiale elettronico			Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)				Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)			
	AC	DEC	Entrambe	AC				DEC			
				Le procedure per la richiesta sono chiare	I tempi di approvvigionamento o sono soddisfacenti	Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	Il personale di supporto è disponibile	Le procedure per la richiesta sono chiare	I tempi di approvvigionamento sono soddisfacenti	Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	36%	48%	15%	3,08	2,25	2,83	3,55	3,50	3,60	3,73	4,36
Brescia	44%	50%	6%	3,77	3,53	4,00	4,02	4,44	4,22	4,49	4,86
Ferrara	57%	34%	9%	4,12	3,66	4,05	4,47	3,91	3,89	4,08	4,72
Genova	33%	55%	11%	3,92	3,17	3,72	4,31	4,35	3,90	4,23	4,64
Insubria	40%	55%	4%	3,50	2,95	3,71	4,54	4,12	3,83	4,57	4,97
IUAV	60%	25%	15%	3,20	2,65	3,10	3,75	4,00	3,66	4,25	4,36
Messina	50%	32%	17%	3,59	2,83	3,35	4,13	3,67	3,25	3,53	3,84
Bicocca	42%	48%	10%	4,52	4,72	4,88	4,93	4,37	4,17	4,58	4,73
PoliMI	43%	57%	0%	4,20	4,29	4,43	4,88	4,22	4,25	4,46	4,75
Padova	25%	69%	6%	3,96	3,41	3,87	4,43	4,12	3,88	4,23	4,50
Pavia	34%	53%	13%	4,33	4,08	4,36	4,69	4,59	4,49	4,62	4,80
Mediterranea	45%	53%	2%	3,24	2,35	2,92	3,05	4,73	4,30	4,77	4,74
Salento	54%	40%	5%	4,45	4,18	4,70	5,01	3,82	3,42	4,25	4,40
PoliTO	53%	42%	5%	4,18	3,53	3,96	4,36	4,34	3,91	4,52	4,70
UniTO	50%	45%	5%	4,25	3,54	3,90	4,35	4,28	4,19	4,44	4,67
Verona	38%	53%	9%	4,17	3,77	4,08	4,62	4,50	4,35	4,63	4,94
Media				3,91	3,43	3,87	4,32	4,19	3,96	4,34	4,62

CS PTA Approvvigionamenti e Servizi Logistici Materiale di consumo

	Struttura di riferimento per l'approvvigionamento di materiale di consumo			Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)				Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)			
	AC	DEC	Entrambe	AC				DEC			
				Le procedure per la richiesta sono chiare	I tempi di approvvigionamento o sono soddisfacenti	Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	Il personale di supporto è disponibile	Le procedure per la richiesta sono chiare	I tempi di approvvigionamento sono soddisfacenti	Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	36%	52%	12%	2,50	2,00	2,08	3,17	4,06	3,88	4,13	4,67
Brescia	45%	53%	3%	4,97	5,10	5,10	5,29	4,77	4,72	4,86	5,15
Ferrara	59%	36%	5%	4,66	4,98	5,00	5,16	4,32	4,32	4,46	4,92
Genova	45%	52%	4%	4,69	4,21	3,99	4,96	4,70	4,52	4,71	4,96
Insubria	50%	47%	3%	4,56	4,33	4,38	4,89	4,64	4,35	4,71	5,15
IUAV	73%	21%	6%	4,57	4,52	4,43	4,66	4,30	4,30	4,43	4,63
Messina	55%	34%	11%	4,39	3,98	4,09	4,77	4,41	4,34	4,23	4,65
Bicocca	44%	49%	8%	4,88	4,91	4,92	5,15	4,73	4,64	4,77	4,92
PoliMI	43%	57%	0%	4,38	4,46	4,55	4,75	4,75	4,58	4,78	4,91
Padova	26%	71%	3%	4,84	4,60	4,65	5,01	4,41	4,35	4,53	4,73
Pavia	38%	56%	5%	4,83	4,66	4,52	4,97	5,12	5,10	5,09	5,24
Mediterranea	47%	51%	2%	3,31	2,44	3,05	2,97	4,88	4,66	4,88	4,88
Salento	58%	38%	3%	5,05	4,89	4,80	5,06	4,07	3,98	4,18	4,45
PoliTO	51%	48%	1%	4,36	4,07	3,99	4,65	4,58	4,33	4,61	4,89
UniTO	50%	47%	3%	4,38	4,10	4,09	4,76	4,67	4,63	4,69	4,89
Verona	36%	59%	5%	4,36	3,89	3,90	4,40	4,75	4,74	4,83	5,01
Media				4,42	4,20	4,22	4,66	4,57	4,46	4,62	5,24

CS Docenti Approvvigionamenti e Servizi Logistici Materiale elettronico

	Struttura di riferimento per l'approvvigionamento di <u>materiale elettronico</u>			Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)			
	AC	DEC	Entrambe	DEC			
				Le procedure per la richiesta sono chiare	I tempi di approvvigionamento o sono soddisfacenti	Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	10%	83%	7%	4,04	3,42	4,38	4,08
Brescia	3%	93%	4%	4,13	3,61	4,50	4,89
Ferrara	7%	89%	5%	3,87	3,60	4,27	4,82
Genova	3%	94%	3%	4,23	3,78	4,55	4,74
Insubria	5%	90%	6%	4,20	3,98	4,48	4,85
IUAV	55%	27%	18%	2,47	2,80	2,80	3,79
Messina	10%	78%	12%	3,59	2,77	3,48	4,13
Bicocca	5%	87%	8%	4,41	4,24	4,69	4,89
PoliMI	0%	100%	0%	4,08	3,72	4,45	4,55
Padova	2%	96%	2%	4,40	4,22	4,75	4,84
Pavia	4%	90%	7%	4,38	4,21	4,57	4,82
Mediterranea	3%	97%	0%	4,22	3,91	4,63	4,78
Salento	1%	96%	3%	4,12	3,50	4,47	4,74
PoliTO	3%	95%	2%	4,21	3,66	4,48	4,42
UniTO	1%	97%	2%	4,06	3,93	4,32	4,36
Verona	4%	91%	6%	4,33	4,06	4,67	4,88
Media				4,05	3,71	4,34	4,60

39

CS Docenti Approvvigionamenti e Servizi Logistici Materiale di consumo

	Struttura di riferimento per l'approvvigionamento di <u>materiale di consumo</u>			Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)			
	AC	DEC	Entrambe	DEC			
				Le procedure per la richiesta sono chiare	I tempi di approvvigionamento sono soddisfacenti	Gli approvvigionamenti sono conformi rispetto alle mie richieste	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	7%	86%	7%	4,24	3,88	4,40	4,36
Brescia	2%	94%	3%	4,52	4,23	4,67	5,13
Ferrara	6%	89%	5%	4,47	4,18	4,55	5,14
Genova	2%	96%	2%	4,63	4,41	4,73	4,95
Insubria	6%	93%	1%	4,43	4,42	4,65	5,08
IUAV	37%	50%	13%	3,36	3,64	3,39	4,41
Messina	10%	78%	12%	4,02	3,43	3,65	4,31
Bicocca	1%	95%	4%	4,91	4,89	4,96	5,19
PoliMI	0%	100%	0%	4,50	4,27	4,51	4,57
Padova	2%	96%	2%	4,75	4,71	4,90	5,10
Pavia	4%	93%	3%	4,78	4,81	4,84	5,12
Mediterranea	3%	97%	0%	4,29	4,17	4,51	4,75
Salento	0%	96%	4%	4,24	3,90	4,38	4,68
PoliTO	2%	96%	2%	4,80	4,67	4,83	5,02
UniTO	0%	99%	0%	4,53	4,46	4,55	4,81
Verona	2%	95%	2%	4,74	4,77	4,84	4,97
Media				4,45	4,30	4,52	4,85

40

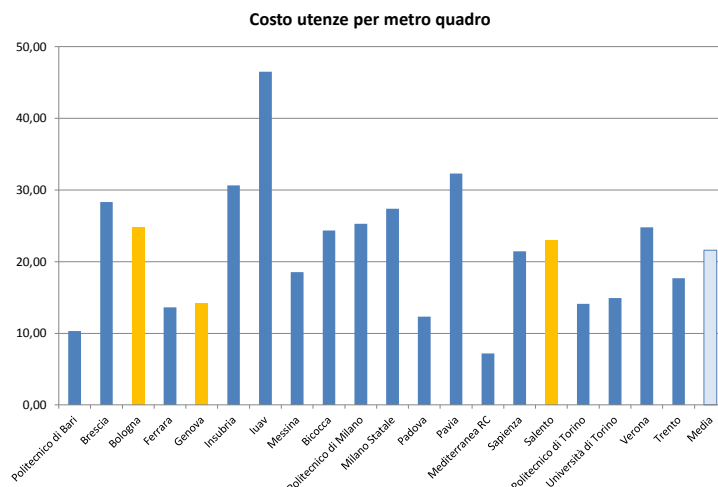
Efficacia Oggettiva 8 Approvvigionamenti: Utenze

Ateneo	Costo al metro quadro utenze (elettricità, gas, riscaldamento e condizionamento)
	€/m ²
Politecnico di Bari	10,31
Brescia	28,3
Bologna	24,71
Ferrara	13,61
Genova	14,19
Insubria	30,56
IUAV	46,55
Messina	18,55
Bicocca	24,34
Politecnico di Milano	26,28
Milano Statale	27,37
Padova	12,33
Pavia	32,31
Mediterranea RC	7,18
Sapienza	22,45
Salento	22,99
Politecnico di Torino	14,14
Uni Torino	14,90
Verona	24,81
Trento	17,66

I dati delle utenze sono divisi per i mq totali di ateneo esclusi gli spazi aperti
 I dati di Bologna, Genova e Salento sono divisi per i mq totali di ateneo in mancanza di altri dati

Efficacia Oggettiva 8 Approvvigionamenti: Utenze

Costo totale utenze (E.E., Gas, Riscaldamento e Condizionamento)



Efficacia Oggettiva 8 Approvvigionamenti: Utenze

Ateneo	Telefonia Fissa	Telefonia Mobile	Personale a cui è assegnato un cellulare
	€/ persona	€/ persona	
Politecnico di Bari	66,66	1617,84	154
Brescia	193,06	257,70	23
Bologna	87,11	292,57	1688
Ferrara	70,01	393,11	206
Genova	121,52	371,17	145
Insubria	104,05	374,09	55
IUAV	61,24	519,29	45
Messina	107,88	361,91	35
Bicocca	80,91	322,48	100
Politecnico di Milano	101,79	403,41	216
Milano Statale	271,70	618,93	42
Padova	34,26	323,03	61
Pavia	135,16	76,20	80
Mediterranea RC	243,54	428,08	200
Sapienza	66,67	N.D.	N.D.
Salento	126,54	729,80	46
Politecnico di Torino	251,81	283,23	460
Uni Torino	76,71	393,51	185
Verona	59,26	363,22	99
Trento	59,23	506,54	287
Media	112	464	

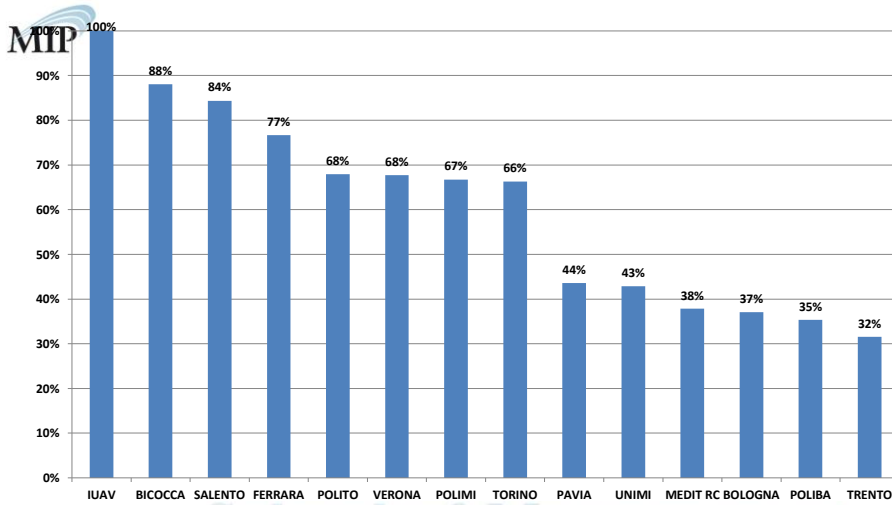
I dati delle utenze per telefonia fissa sono divisi per il N° di docenti e PTA in servizio
 I dati delle utenze di telefonia mobile sono divisi per il numero di personale a cui è assegnato un telefono cellulare

Infrastrutture

- 7. Edilizia
- 8. Approvvigionamenti
- 9. Servizi generali e logistici
- 10. Sistemi informativi

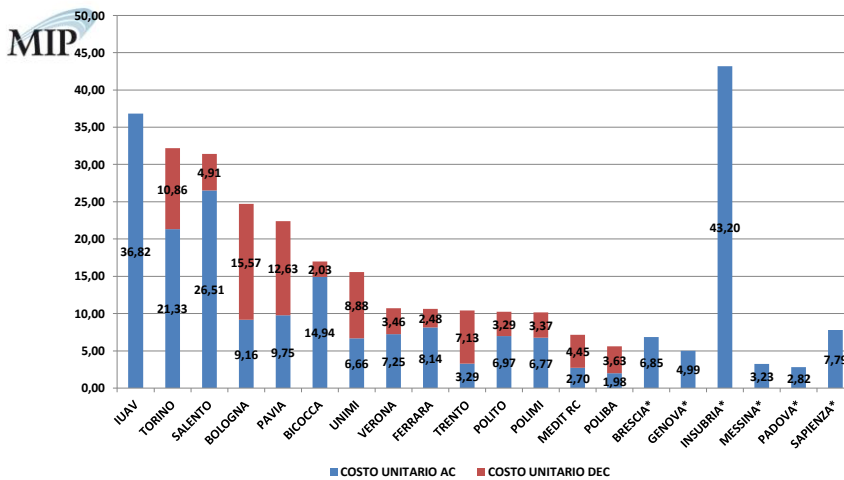
Efficienza 9. Servizi generali e logistici

Rapporto tra costo "servizi generali e logistici" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 9. Servizi generali e logistici

Rapporto tra costo "servizi generali e logistici" (AC+DEC) e numero di mq ateneo (coperto e scoperto)



Gli atenei con * hanno solo rilevazione AC
 Pavia e Insubria sono stati calcolati con riferimento ai soli mq coperti

Efficienza 9. Servizi generali e logistici

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	COSTO UNITARIO TOTALE	MQ	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	16,97	300.000	11,36	-3.407.363	-11,17%	30.514.674
BOLOGNA	24,73	658.965	19,12	-12.598.192	-10,49%	120.072.916
FERRARA	10,61	259.847	5,01	-1.300.652	-8,34%	15.596.558
IUAV	36,82	45.000	31,21	-1.404.436	-13,87%	10.129.062
MEDIT RC	7,15	137.614	1,54	-211.895	-2,14%	9.883.152
PAVIA	22,38	173.467	16,77	-2.909.739	-8,62%	33.754.835
POLIBA	5,61	236.575	-	0	0,00%	14.787.132
POLIMI	10,14	536.535	4,53	-2.431.857	-5,47%	44.460.192
POLITO	10,26	296.604	4,65	-1.377.985	-4,31%	31.989.194
SALENTO	31,43	131.649	25,82	-3.398.943	-12,47%	27.255.518
TORINO	32,19	478.179	26,58	-12.708.647	-14,72%	86.358.022
TRENTO	10,42	238.127	4,81	-1.144.719	-5,07%	22.598.860
UNIMI	15,55	590.159	9,94	-5.864.084	-7,65%	76.651.330
VERONA	10,71	222.565	5,10	-1.135.030	-4,93%	23.017.773
MINIMO	5,61					

School of Management

47

Efficienza 9. Servizi generali e logistici

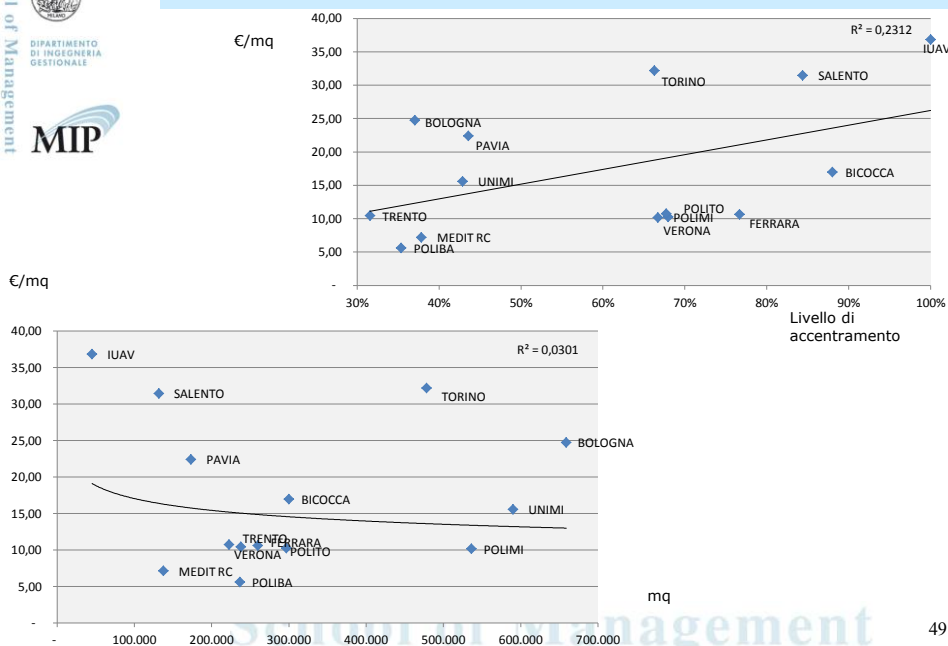
Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	MQ	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	6,85	321.074	1,24	-398.038	-4,70%	8.466.579
GENOVA*	4,99	346.181	0,62	215.747	0,93%	23.309.157
INSUBRIA*	43,20	46.511	37,59	-1.748.288	-20,46%	8.544.642
MESSINA*	3,23	318.759	2,38	757.357	4,59%	16.499.420
PADOVA*	2,82	1.144.067	2,78	3.185.749	12,15%	26.209.829
SAPIENZA*	7,79	560.197	2,18	-1.223.484	-3,26%	37.495.735
MINIMO	5,61					

School of Management

48

Efficienza 9. Servizi generali e logistici



49

CS Studenti 9 Servizi Generali e Logistici: Aule

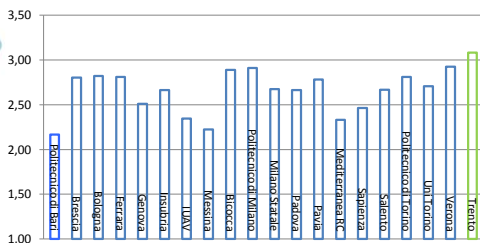
Ti ritieni soddisfatto delle Aule per la didattica rispetto ai seguenti parametri?

	Aule						
	(media, scala 1-4)	Sedie, Banchi e arredi	Accesso alla rete (prese)	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità
Politecnico di Bari	1,73	2,35	2,48	2,06	2,15	2,50	1,91
Brescia	2,75	2,78	3,05	2,80	3,01	3,02	2,21
Bologna	2,68	2,79	3,06	2,77	3,02	3,02	2,41
Ferrara	2,51	2,98	3,08	2,67	2,92	3,02	2,50
Genova	2,38	2,29	2,85	2,35	2,72	2,81	2,18
Insubria	2,41	2,63	2,91	2,83	2,83	2,87	2,17
IUAV	1,80	2,02	2,70	2,77	2,53	2,63	1,97
Messina	2,03	2,18	2,56	1,88	2,24	2,45	2,23
Bicocca	2,84	2,95	3,10	2,90	3,08	3,10	2,27
Politecnico di Milano	2,61	2,98	3,20	3,23	N.D.	3,22	2,22
Milano Statale	2,54	2,59	2,98	2,62	2,85	2,91	2,23
Padova	2,56	2,28	3,04	2,62	2,90	2,90	2,37
Pavia	2,56	2,69	2,99	2,80	2,98	2,95	2,51
Mediterranea RC	N.D.	2,00	2,57	2,57	2,37	2,36	2,13
Sapienza	2,28	2,20	2,76	2,44	2,61	2,73	2,23
Salento	2,49	2,92	2,94	2,42	2,63	2,87	2,42
Politecnico di Torino	2,44	3,06	3,07	2,92	2,84	3,00	2,33
Uni Torino	2,50	2,83	2,92	2,66	2,79	2,89	2,35
Verona	2,79	2,98	3,16	2,92	3,04	3,10	2,48
Trento	2,98	3,21	3,23	3,00	3,31	3,28	2,57
Complessiva	2,47	2,64	2,93	2,66	2,78	2,88	2,29

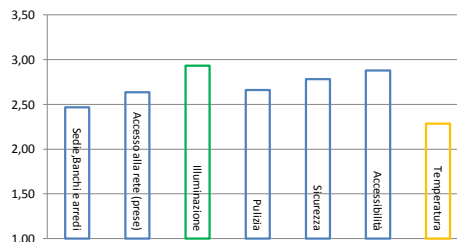
50

CS Studenti 9 Servizi Generali e Logistici

Soddisfazione strutture: Aule



Soddisfazione strutture: Aule



CS Studenti 9 Servizi Generali e Logistici

	D2: Ti è mai capitato nell'ultimo anno di <u>non</u> trovare posto nelle aule per la didattica?	D3: Ti è mai capitato nell'ultimo anno di <u>non</u> sentirti sicuro all'interno dell'ateneo?	D4: Ritieni adeguata la segnaletica all'interno dell'ateneo?
Politecnico di Bari	2,40	1,94	2,20
Brescia	1,79	1,33	2,85
Bologna	1,64	1,33	2,82
Ferrara	1,88	1,33	2,84
Genova	2,00	1,54	2,57
Insubria	1,86	1,49	2,76
IUAV	3,25	1,83	2,54
Messina	2,16	1,89	2,25
Bicocca	1,99	1,31	2,88
Politecnico di Milano	1,99	1,37	2,85
Milano Statale	2,28	1,44	2,60
Padova	2,29	1,40	2,62
Pavia	1,95	1,31	2,64
Mediterranea RC	2,81	2,03	2,26
Sapienza	2,19	1,66	2,35
Salento	2,04	1,68	2,39
Politecnico di Torino	2,50	1,59	2,90
Uni Torino	2,19	1,51	2,57
Verona	1,95	1,29	2,79
Trento	2,03	1,22	3,05
Media	2,09	1,44	2,71
	1=Mai, 2=Raramente, 3= Ogni tanto (massimo 5 volte), 4= Frequentemente (oltre 5 volte)	1=Mai, 2=Raramente, 3= Ogni tanto (massimo 5 volte), 4= Frequentemente (oltre 5 volte)	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI

CS PTA Approvvigionamenti e Servizi Logistici: Ambienti

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)							
	Gli ambienti sono puliti	Gli spazi all'interno dell'ateneo sono facilmente identificabili e raggiungibili	Il riscaldamento invernale è confortevole	Il raffrescamento estivo è confortevole	All'interno dell'Ateneo mi sento sicuro	I servizi postali sono efficaci	E' agevolato il lavoro del personale che opera su più sedi (nei diversi Campus sono disponibili spazi e strumenti per coloro che operano su più sedi)
PolIBA	3,21	3,15	3,58	3,33	3,00	3,44	2,24
Brescia	3,75	4,19	4,01	4,15	4,50	4,20	3,47
Ferrara	3,48	3,71	4,38	3,90	4,23	4,60	3,55
Genova	3,61	3,37	3,52	3,74	4,13	4,37	3,25
Insubria	3,08	3,37	3,32	3,13	3,72	4,25	2,87
IUAV	3,39	3,44	3,76	3,46	4,17	4,44	2,83
Messina	2,72	3,22	3,81	3,79	3,65	3,72	2,88
Bicocca	3,64	4,02	3,70	3,35	4,33	4,08	3,21
PolIMI	3,86	3,86	4,00	3,90	4,58	4,52	3,83
Padova	3,59	3,82	3,93	3,87	4,25	4,38	3,23
Pavia	3,91	3,73	3,99	3,70	4,24	4,20	3,65
Mediterranea	3,61	3,38	3,09	3,11	3,79	3,76	3,06
Salento	3,49	3,54	3,65	3,64	4,11	4,54	2,97
PolITO	3,96	4,10	4,11	3,84	4,51	4,25	3,23
UniTO	3,57	3,71	4,13	3,57	4,04	4,20	3,25
Verona	3,69	4,05	4,34	4,19	4,30	4,36	3,24
Media	3,54	3,67	3,83	3,67	4,10	4,21	3,17

CS PTA Approvvigionamenti e Servizi Logistici: Interventi Manutenzione

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)					
	N° di coloro che hanno effettuato segnalazioni	La procedura per segnalare eventuali guasti è chiara	Gli interventi sono tempestivi rispetto alla segnalazione	Gli interventi sono risolutivi	Il personale di supporto è disponibile
PolIBA	24	2,71	2,29	2,50	2,79
Brescia	175	3,41	3,10	3,34	3,70
Ferrara	288	3,38	2,54	3,19	3,54
Genova	369	3,76	3,31	3,36	4,38
Insubria	119	2,83	2,19	2,48	3,50
IUAV	101	3,23	2,91	3,03	3,57
Messina	79	3,35	2,80	2,84	3,75
Bicocca	143	3,80	3,75	3,66	4,33
PolIMI	364	4,38	3,86	4,00	4,60
Padova	546	3,72	3,23	3,43	3,90
Pavia	300	3,86	3,60	3,71	4,26
Mediterranea	65	3,40	2,94	3,05	3,78
Salento	96	3,91	3,44	3,48	4,26
PolITO	113	3,49	3,10	3,35	4,18
UniTO	425	3,61	2,85	3,08	3,82
Verona	155	4,23	3,56	3,73	4,17
Media		3,57	3,09	3,26	3,91

CS Docenti Approvvigionamenti e Servizi Logistici: Ambienti

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)									
	Gli ambienti sono puliti	Gli spazi all'interno dell'ateneo sono facilmente identificabili e raggiungibili	Il riscaldamento invernale è confortevole	Il raffrescamento estivo è confortevole	All'interno dell'Ateneo mi sento sicuro	I servizi postali sono efficaci	E' agevolato il lavoro del personale che opera su più sedi (nei diversi Campus sono disponibili spazi e strumenti per coloro che operano su più sedi)	Il materiale di supporto nelle aule (microfono, proiettore...) è facilmente reperibile	Il materiale di supporto nelle aule (microfono, proiettore...) è funzionante
PolIBA	3,17	3,24	3,45	2,62	3,45	3,14	2,47	3,00	3,00
Brescia	4,20	4,44	4,00	4,02	4,94	4,53	3,85	4,93	4,82
Ferrara	3,61	4,03	4,42	3,39	4,81	4,40	3,13	3,96	3,87
Genova	3,41	3,48	3,02	2,78	4,53	4,03	2,92	3,82	3,81
Insubria	3,83	3,86	3,46	2,87	4,78	4,22	2,91	4,39	4,26
IUAV	4,22	4,05	3,92	3,36	5,23	4,30	3,11	3,78	3,40
Messina	2,80	3,16	3,04	2,98	3,60	2,87	2,10	2,52	2,76
Bicocca	4,10	3,94	3,65	3,22	4,91	4,03	3,14	4,45	4,02
PolIMI	4,01	3,94	3,53	3,25	4,87	4,38	3,06	4,60	4,36
Padova	4,10	4,11	4,23	4,02	4,93	4,53	3,16	4,48	4,33
Pavia	3,71	3,67	3,64	3,16	4,51	4,02	3,36	3,63	3,72
Mediterranea	3,38	2,84	2,22	2,08	3,68	3,03	2,63	3,19	3,14
Salento	3,20	3,71	3,51	2,97	4,50	4,19	2,90	3,60	3,63
PolITO	4,38	4,34	4,65	3,85	4,93	4,32	3,43	4,81	4,51
UniTO	3,71	3,63	4,09	3,02	4,71	4,10	3,09	4,16	3,95
Verona	4,08	4,26	4,41	3,98	4,87	4,25	3,21	4,37	4,19
Media	3,74	3,80	3,70	3,22	4,58	4,02	3,03	3,98	3,86

55

CS Docenti Approvvigionamenti e Servizi Logistici: Interventi Manutenzione

Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)					
	N° di coloro che hanno effettuato segnalazioni	La procedura per segnalare eventuali guasti è chiara	Gli interventi sono tempestivi rispetto alla segnalazione	Gli interventi sono risolutivi	Il personale di supporto è disponibile
PolIBA	17	2,82	2,47	2,88	3,00
Brescia	114	3,23	2,86	3,43	3,75
Ferrara	110	3,43	2,35	2,99	3,88
Genova	252	3,51	2,82	3,01	4,02
Insubria	65	3,17	2,08	2,48	3,52
IUAV	23	2,91	2,43	2,83	3,48
Messina	57	2,77	1,95	2,30	3,28
Bicocca	92	3,48	3,27	3,36	4,07
PolIMI	107	3,44	2,99	3,36	3,87
Padova	342	3,91	3,33	3,66	4,33
Pavia	194	3,48	2,98	3,26	3,95
Mediterranea	19	2,84	2,53	2,47	4,00
Salento	65	3,18	2,52	2,68	3,42
PolITO	93	3,44	3,17	3,29	4,06
UniTO	137	3,44	2,85	3,09	3,62
Verona	71	3,70	3,27	3,46	4,07
Media		3,30	2,74	3,03	3,77

56

CS Docenti e PTA Giudizi complessivi Approvvigionamenti e Servizi Logistici

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono **complessivamente soddisfatto del servizio Approvvigionamenti e servizi logistici**

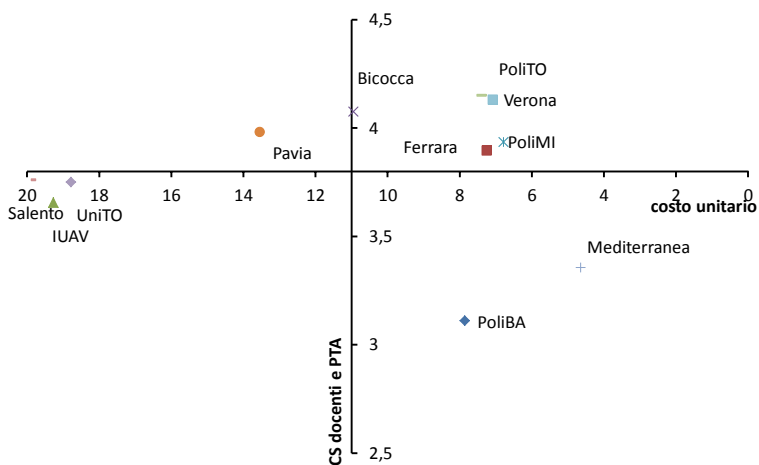
Scala:
 1 (completamente in disaccordo)
 6 (completamente d'accordo)

	PTA	DOCENTI
PoliBA	2,88	3,34
Brescia	3,92	4,30
Ferrara	3,88	3,91
Genova	3,86	3,78
Insubria	3,54	3,89
IUAV	3,62	3,69
Messina	3,52	2,79
Bicocca	4,01	4,14
PoliMI	3,96	3,91
Padova	3,87	4,31
Pavia	4,07	3,89
Mediterranea	3,66	3,05
Salento	3,91	3,61
PoliTO	4,02	4,28
UniTO	3,73	3,77
Verona	4,05	4,21
Media	3,78	3,81

57

Approvvigionamenti e Servizi Logistici Integrazione efficienza / CS Docenti e PTA

Approvvigionamenti e servizi Logistici:
 Integrazione Efficienza / CS Docenti e PTA



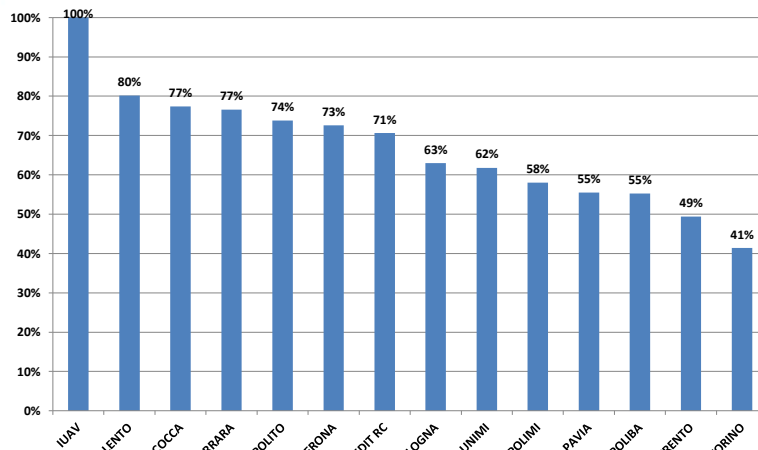
58

Infrastrutture

- 7. Edilizia
- 8. Approvvigionamenti
- 9. Servizi generali e logistici
- 10. Sistemi informativi

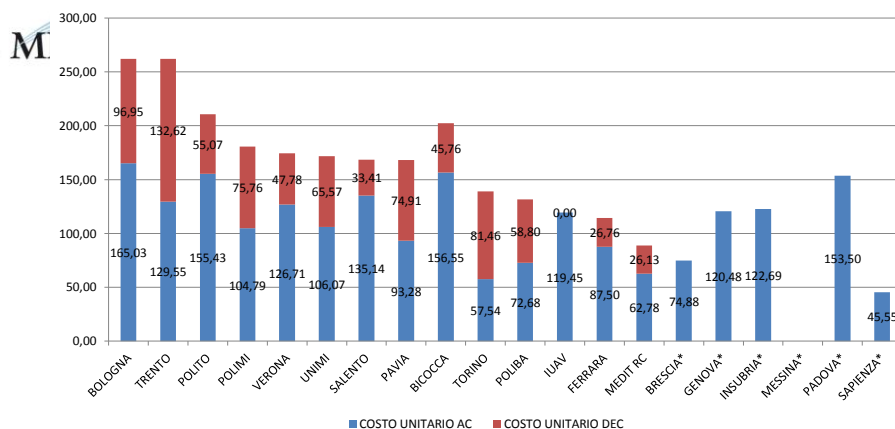
Efficienza 10. Sistemi informativi

Rapporto tra costo "sistemi informativi" AC e costo totale del servizio (AC+DEC)



Efficienza 10. Sistemi informativi

Rapporto tra costo "sistemi informativi" (AC+DEC) e numero di utenti potenziali



Gli atenei * hanno solo rilevazione AC
Utenti Potenziali: PTA + Docenti (Ricercatori e professori): peso 1, Studenti (compresi dottorandi e assegnisti di ricerca): peso 0,5

Efficienza 10. Sistemi informativi

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

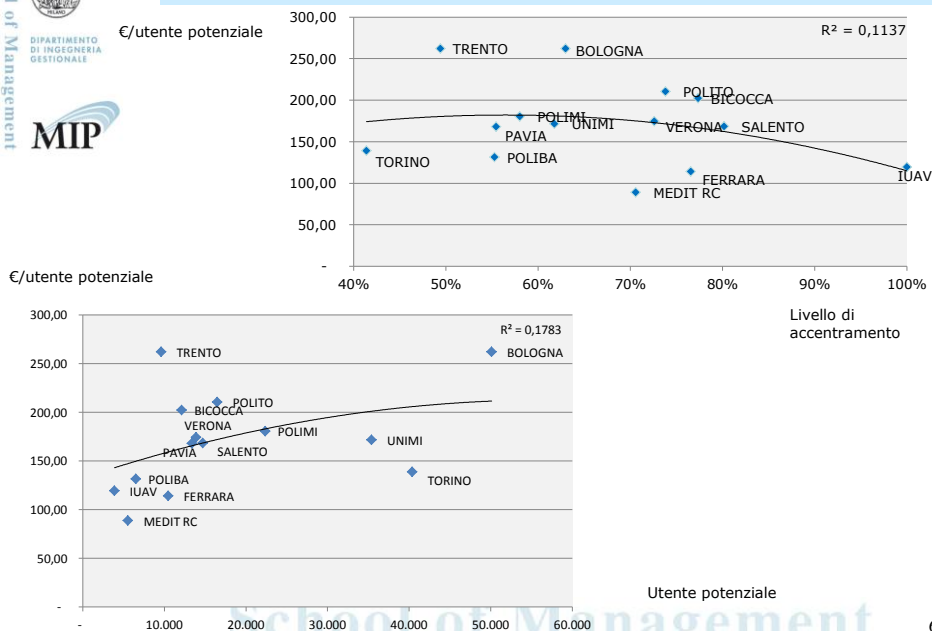
	COSTO UNITARIO TOTALE	Utenti Potenziali [strutturati peso 1 Studenti Peso 0,5]		COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BICOCCA	140,19	17.485	-	51,28	-896.614	-2,94%	30.514.674
BOLOGNA	261,99	50.112	-	173,07	-8.673.027	-7,22%	120.072.916
FERRARA	114,25	10.484	-	25,34	-265.630	-1,70%	15.596.558
IUAV	119,45	3.865	-	30,54	-118.040	-1,17%	10.129.062
MEDIT RC	88,91	5.531	-	-	0	0,00%	9.883.152
PAVIA	168,19	13.387	-	79,28	-1.061.286	-3,14%	33.754.835
POLIBA	131,48	6.513	-	42,57	-277.239	-1,87%	14.787.132
POLIMI	175,02	23.092	-	86,11	-1.988.392	-4,47%	44.460.192
POLITO	210,50	16.494	-	121,59	-2.005.542	-6,27%	31.989.194
SALENTO	168,55	14.730	-	79,64	-1.173.045	-4,30%	27.255.518
TORINO	139,00	40.365	-	50,09	-2.021.757	-2,34%	86.358.022
TRENTO	262,17	9.617	-	173,25	-1.666.182	-7,37%	22.598.860
UNIMI	171,64	35.409	-	82,73	-2.929.372	-3,82%	76.651.330
VERONA	174,49	13.884	-	85,58	-1.188.148	-5,16%	23.017.773
MINIMO	88,91						

Efficienza 10. Sistemi informativi

Benchmark e scostamenti dal valore minimo (Atenei solo AC)

	COSTO UNITARIO TOTALE	Utenti Potenziali [strutturati peso 1 Studenti Peso 0,5]	COSTO BENCHMARK-COSTO EFFETTIVO	RISPARMIO POTENZIALE RISPETTO AI COSTI TOTALI	RISPARMIO POTENZIALE % RISPETTO AI COSTI TOTALI	COSTI TOTALI
BRESCIA*	74,88	8.846	14,04	124.161	1,47%	8.466.579
GENOVA*	120,48	21.114	31,57	-666.533	-2,86%	23.309.157
INSUBRIA*	122,69	5.733	33,78	-193.647	-2,27%	8.544.642
MESSINA*						
PADOVA*	153,50	36.233	64,59	-2.340.115	-8,93%	26.209.829
SAPIENZA*	45,55	81.707	43,36	3.543.171	9,45%	37.495.735
MINIMO	88,91					

Efficienza 10. Sistemi informativi

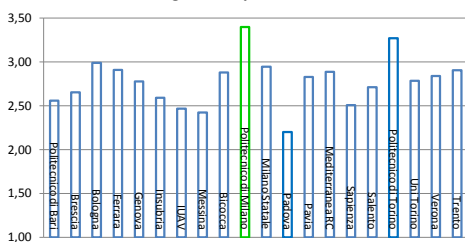


CS Studenti 10 Sistemi Informativi

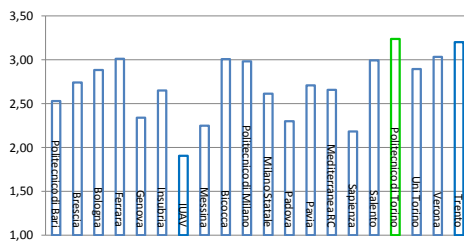
ATENEIO	D5 Adeguatezza portale WEB	D6 Adeguatezza copertura Wi-Fi
	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI	1= Decisamente NO, 2= Più NO che SI, 3= Più SI che NO, 4= Decisamente SI
Politecnico di Bari	2,56	2,53
Brescia	2,65	2,74
Bologna	2,99	2,89
Ferrara	2,91	3,01
Genova	2,78	2,34
Insubria	2,59	2,65
IUAV	2,47	1,91
Messina	2,42	2,25
Bicocca	2,88	3,01
Politecnico di Milano	3,40	2,98
Milano Statale	2,95	2,61
Padova	2,20	2,30
Pavia	2,83	2,71
Mediterranea RC	2,89	2,66
Sapienza	2,51	2,18
Salento	2,71	2,99
Politecnico di Torino	3,27	3,24
Uni Torino	2,79	2,90
Verona	2,84	3,03
Trento	2,91	3,20
<i>Complessiva</i>	2,78	2,71

CS Studenti 10 Sistemi Informativi

Adeguatezza portale WEB



Adeguatezza copertura Wi-Fi



CS PTA Sistemi Informativi

	Servizi di rete Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)			Applicativi di ateneo Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)			
	La connessione di rete è sempre disponibile	La velocità di connessione è soddisfacente	La rete è facilmente accessibile	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente	Gli applicativi sono facilmente utilizzabili	Le funzionalità rispondono bene alle esigenze di utilizzo (l'applicativo fa bene ciò che mi serve)
PoliBA	3,12	3,42	3,58	3,57	3,48	3,45	3,45
Brescia	4,46	4,59	4,67	4,29	4,17	4,19	4,06
Ferrara	4,46	4,43	4,71	4,19	4,05	4,05	3,87
Genova	4,92	4,93	5,05	4,61	4,48	4,44	4,28
Insubria	4,23	4,44	4,45	4,09	4,05	4,16	3,96
IUAV	4,14	4,34	4,47	3,95	3,96	3,93	3,84
Messina	4,34	4,31	4,68	4,23	4,18	4,15	4,16
Bicocca	5,14	5,10	5,15	4,75	4,63	4,50	4,43
PoliMI	4,86	4,68	4,81	4,65	4,51	4,55	4,45
Padova	4,84	4,82	4,89	4,48	4,41	4,30	4,24
Pavia	4,66	4,71	4,84	4,46	4,41	4,39	4,34
Mediterranea	4,11	4,28	4,43	4,04	4,06	3,99	3,97
Salento	4,98	5,05	5,04	4,60	4,55	4,48	4,42
PoliTO	4,89	4,81	4,98	4,53	4,26	4,38	4,21
UniTO	4,48	4,56	4,67	4,24	4,12	4,19	4,10
Verona	4,80	4,88	5,02	4,62	4,61	4,49	4,39
Media	4,53	4,58	4,71	4,33	4,25	4,23	4,14

67

CS PTA Sistemi Informativi

	Servizi di help desk Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)				Servizio Wi-fi Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)		
	La procedura per segnalare eventuali problemi è chiara	Gli interventi sono tempestivi rispetto alla segnalazione	Gli interventi risolvono il problema	Il personale addetto all'help desk è disponibile	Il servizio è facilmente accessibile	La copertura di rete è soddisfacente	La velocità di navigazione è soddisfacente
PoliBA	2,54	2,63	3,04	3,00	3,40	3,13	3,54
Brescia	3,86	3,60	3,96	4,29	4,24	4,21	4,35
Ferrara	4,39	4,18	4,24	4,72	4,76	4,53	4,59
Genova	4,49	4,18	4,38	4,97	4,05	3,89	4,13
Insubria	3,93	3,85	4,11	4,63	3,70	3,59	3,89
IUAV	4,38	3,86	3,94	4,40	4,05	3,81	3,84
Messina	3,85	3,79	3,98	4,45	4,17	4,01	4,18
Bicocca	4,41	4,51	4,60	4,76	4,36	4,62	4,74
PoliMI	4,52	4,50	4,72	5,00	4,06	4,23	4,30
Padova	4,38	4,03	4,39	4,67	3,60	3,49	3,71
Pavia	4,33	4,30	4,34	4,73	4,31	4,13	4,23
Mediterranea	3,57	3,52	3,69	3,85	4,38	4,35	4,37
Salento	4,74	4,88	4,70	5,13	4,89	4,90	4,96
PoliTO	4,62	4,25	4,20	4,77	4,67	4,40	4,55
UniTO	4,34	3,91	4,14	4,48	4,10	3,84	4,07
Verona	4,50	4,41	4,59	4,89	4,55	4,30	4,50
Media	4,18	4,02	4,19	4,55	4,20	4,09	4,25

68

CS PTA Sistemi Informativi

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio Sistemi Informativi	
Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
PoliBA	3,30
Brescia	4,20
Ferrara	4,46
Genova	4,50
Insubria	4,05
IUAV	3,99
Messina	4,36
Bicocca	4,66
PoliMI	4,46
Padova	4,38
Pavia	4,50
Mediterranea	4,30
Salento	4,81
PoliTO	4,60
UniTO	4,32
Verona	4,67
Media	4,35

69

CS Docenti Sistemi Informativi

	Servizi di rete Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)			Applicativi di ateneo a supporto della didattica Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)				
	La connessione e di rete è sempre disponibile	La velocità di connessione è soddisfacente	La rete è facilmente accessibile	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente	Gli applicativi sono facilmente utilizzabili	Le funzionalità rispondono bene alle esigenze di utilizzo (l'applicativo fa bene ciò che mi serve)	Il servizio di help desk è efficace
PoliBA	3,79	3,86	3,86	3,00	3,29	2,95	3,10	2,50
Brescia	4,42	4,66	4,61	4,20	4,09	4,00	3,94	4,15
Ferrara	4,87	4,83	5,02	4,32	4,17	4,10	4,01	4,35
Genova	4,77	4,82	4,87	4,30	4,20	4,10	4,09	4,22
Insubria	3,87	4,17	4,14	3,93	3,94	3,79	3,77	3,64
IUAV	4,10	4,22	4,38	3,63	3,55	3,42	3,40	3,35
Messina	3,98	4,17	4,28	3,24	3,26	3,11	3,08	3,25
Bicocca	5,14	5,14	5,00	4,36	4,32	4,16	4,15	3,94
PoliMI	4,93	4,98	4,56	4,53	4,28	4,18	4,15	3,93
Padova	5,04	5,00	4,99	4,14	4,18	3,93	3,91	4,08
Pavia	4,59	4,58	4,68	3,83	3,86	3,75	3,68	3,67
Mediterranea	3,92	4,33	4,53	3,70	3,70	3,70	3,81	3,36
Salento	5,06	4,94	5,11	3,91	3,85	3,88	3,77	3,78
PoliTO	5,03	5,17	5,15	4,41	4,27	4,38	4,29	4,31
UniTO	4,49	4,63	4,64	4,17	4,11	4,15	4,09	3,86
Verona	4,72	4,82	4,93	4,37	4,31	4,25	4,21	4,37
Media	4,54	4,65	4,67	4,00	3,96	3,86	3,84	3,80

70

CS Docenti Sistemi Informativi

	Applicativi di ateneo a supporto della ricerca Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)					Servizio Wi-fi Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)		
	La connessione agli applicativi è sempre disponibile	La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente	Gli applicativi sono facilmente utilizzabili	Le funzionalità rispondono bene alle esigenze di utilizzo (l'applicativo fa bene ciò che mi serve)	Il servizio di help desk è efficace	Il servizio è facilmente accessibile	La copertura di rete è soddisfacente	La velocità di navigazione è soddisfacente
PoliBA	3,63	3,32	3,47	3,53	2,94	3,35	2,92	3,04
Brescia	4,21	4,24	4,21	4,18	4,20	4,10	4,03	4,35
Ferrara	4,43	4,19	4,07	4,00	4,33	4,67	4,24	4,48
Genova	4,22	4,13	4,00	3,99	4,23	3,69	3,32	3,72
Insubria	3,88	3,88	3,72	3,77	3,69	3,16	3,00	3,42
IUAV	3,65	3,61	3,43	3,33	3,43	4,07	3,82	3,68
Messina	3,28	3,27	3,24	3,20	3,28	3,79	3,66	3,85
Bicocca	4,53	4,49	4,30	4,35	4,22	4,31	4,56	4,75
PoliMI	4,52	4,39	4,20	4,21	3,99	3,74	4,05	4,16
Padova	4,46	4,42	4,35	4,33	4,27	3,52	3,39	3,88
Pavia	4,05	4,01	3,94	3,92	3,89	3,82	3,42	3,63
Mediterranea	3,58	3,58	3,56	3,54	3,24	3,94	3,59	3,74
Salento	3,98	3,86	3,87	3,91	3,87	4,64	4,63	4,67
PoliTO	4,35	4,11	3,82	3,83	4,01	4,64	4,47	4,69
UniTO	4,23	4,11	4,12	4,11	3,90	4,09	3,63	4,12
Verona	4,41	4,34	4,23	4,20	4,27	4,59	4,29	4,34
Media	4,09	4,00	3,91	3,90	3,86	4,01	3,81	4,03

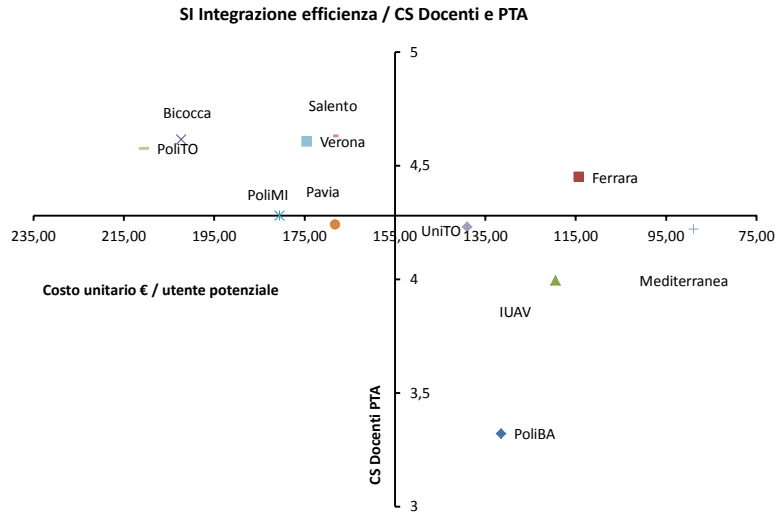
71

CS Docenti Sistemi Informativi

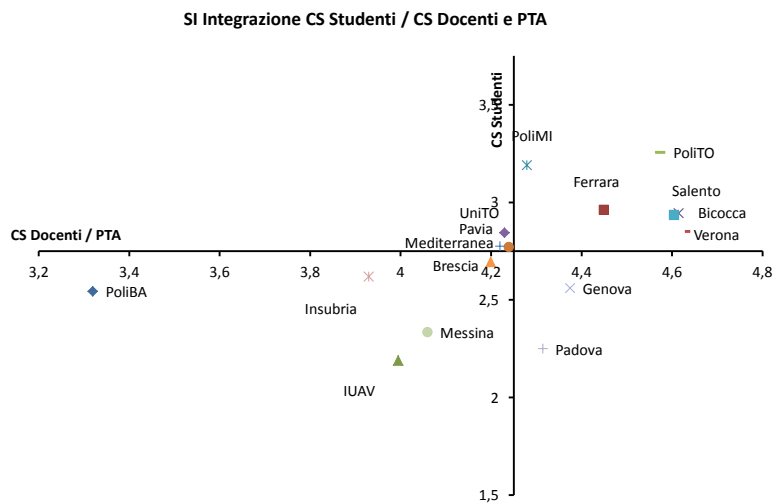
	Tasso di "non so" Applicativi supporto didattica	Tasso di "non so" Applicativi supporto ricerca	Tasso di "non so" servizio wi-fi	Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio <u>Sistemi Informativi</u> Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
PoliBA	28%	36%	11%		3,34
Brescia	23%	24%	26%		4,20
Ferrara	18%	17%	14%		4,44
Genova	22%	25%	18%		4,25
Insubria	22%	23%	21%		3,81
IUAV	20%	19%	5%		4,00
Messina	25%	19%	12%		3,76
Bicocca	38%	32%	15%		4,57
PoliMI	28%	43%	18%		4,10
Padova	26%	29%	25%		4,25
Pavia	36%	34%	19%		3,98
Mediterranea	28%	30%	8%		4,14
Salento	25%	21%	9%		4,45
PoliTO	17%	20%	7%		4,55
UniTO	28%	28%	11%		4,14
Verona	20%	20%	16%		4,54
Media					4,16

72

Integrazioni Sistemi Informativi: Efficienza/Efficacia



Integrazioni Sistemi Informativi: CS Docenti e PTA / CS Studenti





Efficacia Oggettiva 10 Sistemi Informativi

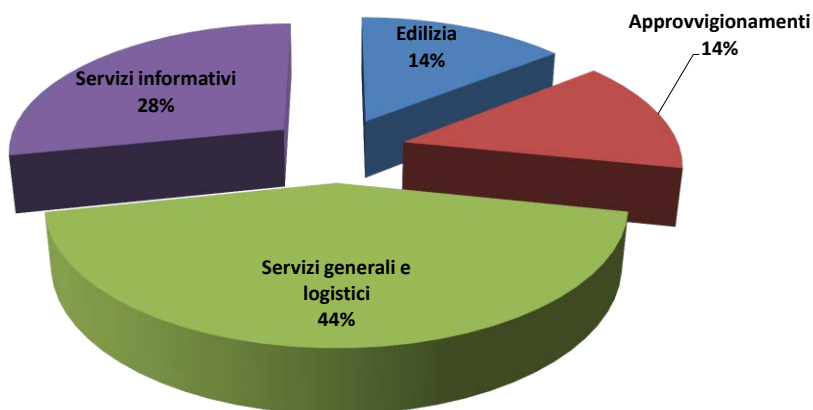
<i>Help Desk</i>							
Applicativo:	Generalista	Gestione degli Asset (Acquisti, contratti, magazzino, manutenzione...)	Biblioteca	Contabilità	Personale	Servizi alla didattica	Ricerca
Ateneo	<i>Ore di disponibilità settimanale [max 120]</i>						
Politecnico di Bari	6	24	4	6	6	15	-
Brescia	50	-	40	50	50	50	50
Bologna	45,5	45,5	25	36	45,5	45,5	40
Ferrara	40	40	36	40	40	40	40
Genova	50	50	50	50	50	50	50
Insubria	36	-	36	36	36	40	36
IUAV	36	36	36	36	30	36	36
Messina	120	120	-	-	120	120	120
Bicocca	36	-	45	120	120	120	36
Politecnico di Milano	40	40	40	40	40	40	40
Milano Statale	120	120	120	120	120	120	120
Padova	45	-	40	45	45	45	-
Pavia	46	46	46	46	46	46	46
Mediterranea RC	30	30	30	30	30	30	30
Sapienza	50	40	40	50	50	55	35
Salento	37	37	-	37	37	37	-
Politecnico di Torino	47,5	-	40	47,5	47,5	45	45
Uni Torino	45	45	ND	ND	-	48	-
Verona	60	60	60	60	60	60	60
Trento	36	36	36	36	36	36	36



Efficacia Oggettiva 10 Sistemi Informativi

<i>Indisponibilità annua applicativi</i>						
Applicativo:	Gestione degli Asset	Contabilità	Biblioteca	Servizi alla didattica	Ricerca	Personale
Ateneo	<i>Ore di fermo Non Programmate</i>					
Politecnico di Bari	-	0	0	0	-	0
Brescia	-	0	0	10	0	0
Bologna	6	7	4	6	5	6
Ferrara	5	10	12	5	5	5
Genova	-	46	46	46	46	46
Insubria	-	1	13	4	1	20
IUAV	0	8	8	0	0	10
Messina	-	-	-	-	300	-
Bicocca	-	0	0	0	0	0
Politecnico di Milano	0	10	10	20	10	10
Milano Statale	6	6	0	12	-	6
Padova	4	1	3	5	-	3
Pavia	6	0	10	44	48	0
Mediterranea RC	16	16	16	16	16	16
Sapienza	0	5	0	4	0	12
Salento	50	50	-	50	50	50
Politecnico di Torino	10	156	0	51	94	10
Uni Torino	-	-	-	-	-	-
Verona	0	12	0	0	0	0
Trento	36	36	51	28	27	36

**Conclusioni
 Area Infrastrutture**



**Conclusioni
 Area Infrastrutture**

	Valore medio CS Studenti (Scala 1 - 6)	Valore medio CS PTA (Scala 1- 6)	Valore medio CS Docenti (Scala 1 - 6)
Approvvigionamenti		3,78	3,81
Servizi Generali e Logistici	4,03*		
Sistemi Informativi	4,12	4,35	4,16

*Ottenuto dalle valutazioni sulle aule e sulla segnaletica di ateneo

Appendice Infrastrutture

School of Management

79

CS Studenti 9 Servizi Generali e Logistici

Ti ritieni soddisfatto dei laboratori rispetto ai seguenti parametri?

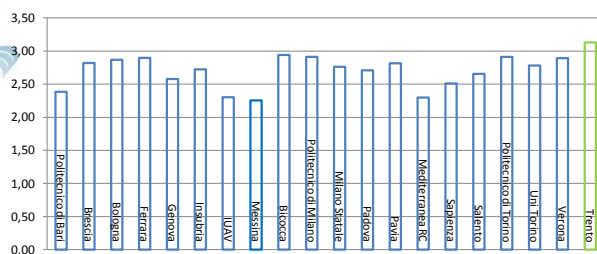
(media, scala 1-4)	Laboratori						
	Sedie, Banchi e arredi	Accesso alla rete (prese)	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità	Temperatura
Politecnico di Bari	2,21	2,40	2,66	2,48	2,41	2,21	2,34
Brescia	2,72	2,82	3,08	2,84	3,00	2,93	2,36
Bologna	2,75	2,95	3,09	2,86	3,00	2,93	2,48
Ferrara	2,72	2,97	3,10	2,87	3,00	2,99	2,63
Genova	2,40	2,34	2,90	2,57	2,80	2,73	2,30
Insubria	2,54	2,74	2,98	2,90	2,86	2,78	2,26
IUAV	1,76	1,99	2,65	2,67	2,49	2,56	1,98
Messina	2,03	2,14	2,60	2,03	2,31	2,36	2,30
Bicocca	2,87	3,02	3,14	3,02	3,13	2,98	2,42
Politecnico di Milano	2,67	2,98	3,12	3,22	N.D.	2,97	2,51
Milano Statale	2,66	2,67	3,00	2,76	2,93	2,84	2,48
Padova	2,55	2,47	3,00	2,75	2,96	2,74	2,50
Pavia	2,64	2,66	3,06	2,87	3,01	2,88	2,61
Mediterranea RC	1,93	2,31	2,41	2,47	2,42	2,31	2,24
Sapienza	2,25	2,27	2,78	2,59	2,66	2,65	2,38
Salento	2,42	2,89	2,89	2,53	2,63	2,68	2,53
Politecnico di Torino	2,74	3,26	3,22	2,99	2,91	2,92	2,36
Uni Torino	2,67	2,83	2,95	2,77	2,88	2,81	2,56
Verona	2,74	2,92	3,15	2,99	3,02	2,90	2,53
Trento	3,00	3,29	3,27	3,08	3,31	3,24	2,70
Complessiva	2,51	2,70	2,95	2,76	2,83	2,77	2,42

School of Management

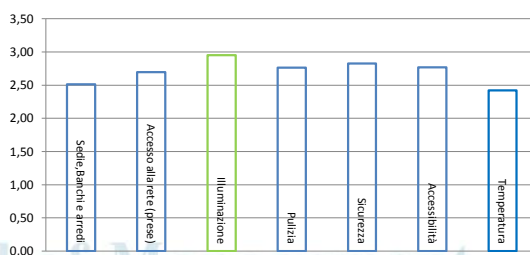
80

CS Studenti 9 Servizi Generali e Logistici

Soddisfazione strutture: Laboratori



Soddisfazione strutture: Laboratori



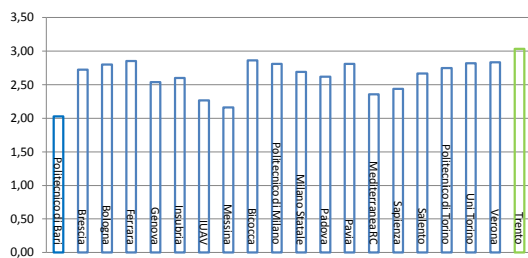
CS Studenti 9 Servizi Generali e Logistici

Ti ritieni soddisfatto delle Aule Comuni e degli spazi studio rispetto ai seguenti parametri?

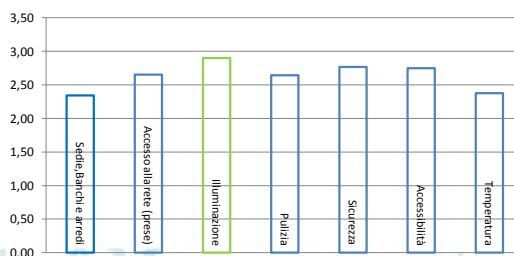
	Aule Comuni e spazi studio						
	(media, scala 1-4)	Sedie, Banchi e arredi	Accesso alla rete (prese)	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità
Politecnico di Bari	1,64	2,16	2,30	2,08	2,01	1,99	2,02
Brescia	2,51	2,72	3,00	2,72	2,91	2,90	2,31
Bologna	2,56	2,84	3,04	2,77	3,00	2,94	2,45
Ferrara	2,62	2,99	3,09	2,73	2,98	3,00	2,58
Genova	2,32	2,34	2,87	2,44	2,76	2,75	2,29
Insubria	2,11	2,62	2,91	2,79	2,82	2,72	2,24
IUAV	1,73	1,97	2,64	2,63	2,48	2,43	1,98
Messina	1,86	2,11	2,45	1,91	2,24	2,36	2,22
Bicocca	2,75	2,96	3,06	2,80	2,99	3,02	2,44
Politecnico di Milano	2,55	2,98	3,07	3,03	N.D.	2,68	2,55
Milano Statale	2,48	2,71	2,97	2,67	2,87	2,68	2,45
Padova	2,52	2,39	3,01	2,38	2,82	2,85	2,35
Pavia	2,53	2,74	3,04	2,84	2,97	2,92	2,62
Mediterranea RC	2,06	2,43	2,46	2,47	2,48	2,45	2,14
Sapienza	2,09	2,22	2,74	2,48	2,62	2,61	2,30
Salento	2,39	2,89	2,92	2,50	2,65	2,80	2,53
Politecnico di Torino	2,31	2,93	3,13	2,85	2,75	2,88	2,40
Uni Torino	2,69	2,88	2,99	2,84	2,92	2,85	2,58
Verona	2,44	2,98	3,11	2,91	3,04	2,88	2,49
Trento	2,73	3,18	3,21	3,04	3,25	3,20	2,64
Complessiva	2,34	2,65	2,90	2,64	2,77	2,75	2,38

CS Studenti 9 Servizi Generali e Logistici

Soddisfazione strutture: Aule Comuni e spazi studio



Soddisfazione strutture: Aule Comuni e spazi studio



Servizio 8: Approvvigionamenti

Acquisti: Distribuzione tipologia di affidamenti
 Overview

	Media
Affidamenti Diretti (<20.000€)	79%
Valore Medio (€)	3939 €
Cottimo Fiduciario 20.000€-193000€	8%
Valore Medio (€)	62968 €
Evidenza pubblica (sopra-soglia CEE)	12%
Valore Medio (€)	1805776 €

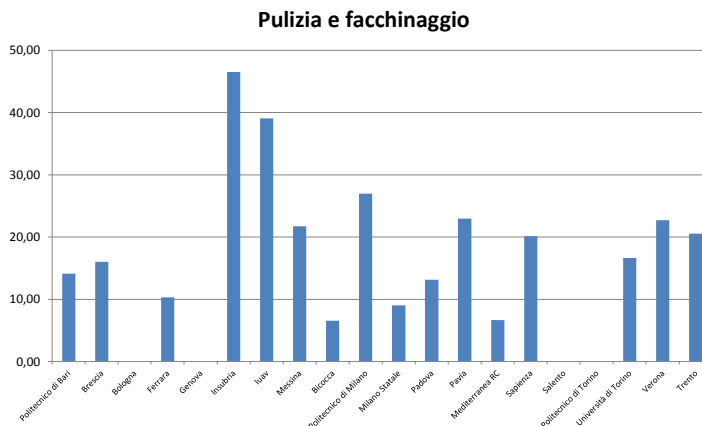
Servizio 8: Approvvigionamenti

Ateneo	servizi ausiliari traslochi e facchinaggio	pulizia	Somma
	€/m2	€/m2	€/m2
Politecnico di Bari	6,21	7,93	14,14
Brescia	5,22	10,78	16,00
Bologna			
Ferrara	2,70	7,60	10,30
Genova			
Insubria	32,94	13,58	46,52
IUAV	21,37	17,67	39,04
Messina	15,12	6,61	21,73
Bicocca	0,87	5,69	6,56
Politecnico di Milano	14,04	12,92	26,96
Milano Statale	1,56	7,47	9,03
Padova	2,97	10,19	13,16
Pavia	4,35	18,60	22,95
Mediterranea RC	1,41	5,25	6,66
Sapienza	0,53	19,63	
Salento			
Politecnico di Torino			
Uni Torino	6,98	9,63	16,61
Verona	2,20	20,53	22,73
Trento	12,17	8,38	20,55

I dati delle utenze sono divisi per i mq totali di ateneo esclusi gli spazi aperti
 Gli indici relativi a UniBO, Genova e UniSalento non sono stati calcolati in mancanza del dato dei m² coperti

Servizio 8: Approvvigionamenti

Costo totale utenze Pulizia e servizi ausiliari traslochi e facchinaggio rispetto ai metri quadri coperti dell'ateneo



Efficacia Oggettiva 9 Servizi generali e logistici

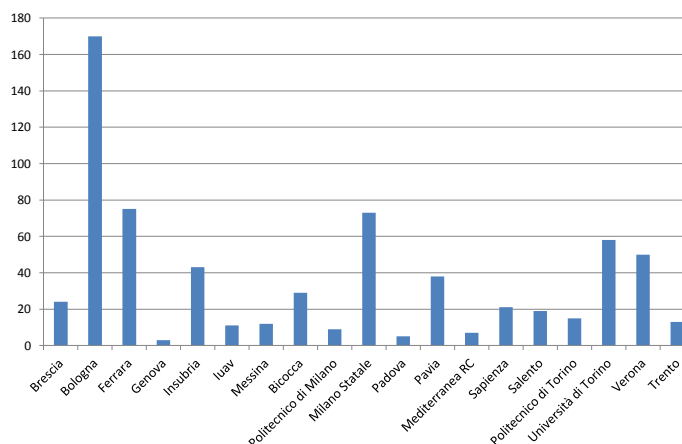
Disponibilità posti studio per studenti

Ateneo	[N. posti studio disponibili / Studenti iscritti]*1000
Politecnico di Bari	
Brescia	182
Bologna	119
Ferrara	47
Genova	
Insubria	46
IUAV	38
Messina	72
Bicocca	109
Politecnico di Milano	107
Milano Statale	12
Padova	19
Pavia	
Mediterranea RC	
Sapienza	
Salento	58
Politecnico di Torino	
Uni Torino	39
Verona	59
Trento	186

Posti studio disponibili agli studenti per lo studio individuale
 Sono esclusi i posti studio aule didattica

Efficacia Oggettiva 10 Sistemi informativi

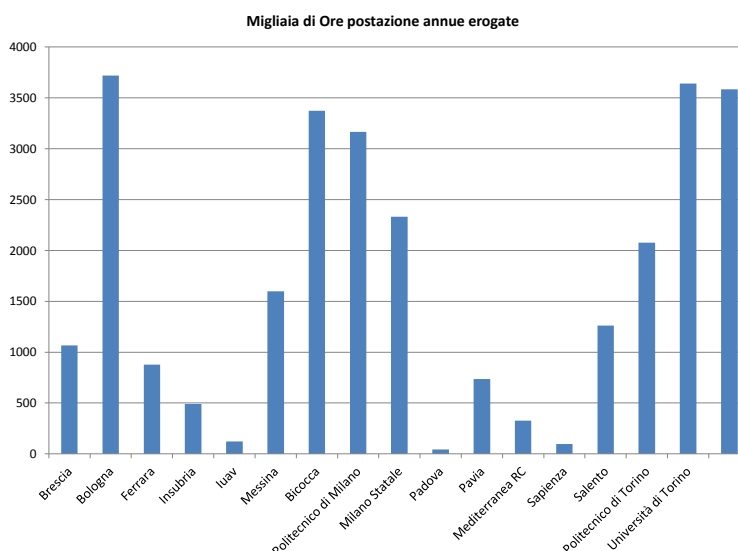
N° sedi geograficamente separate gestite

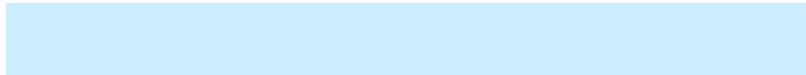


Efficacia Oggettiva 10 Sistemi Informativi

Ateneo	N° PC presenti nei laboratori (dato complessivo)	Ore giornaliere di apertura laboratori	Giorni annui di apertura laboratori	Migliaia di Ore postazione annue erogate
Politecnico di Bari	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Brescia	526	9	225	1065
Bologna	1515	10	245,6	3721
Ferrara	525	7,6	220	878
Genova	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Insubria	292	10	168	491
IUAV	80	8	190	122
Messina	892	7	256	1598
Bicocca	1917	8	220	3374
Politecnico di Milano	1291	11	223	3167
Milano Statale	1.247	8,5	220	2332
Padova	54	3,75	217	44
Pavia	426	7,5	230	735
Mediterranea RC	210	12	130	328
Sapienza	80	6	200	96
Salento	422	9	332	1261
Politecnico di Torino	917	9,85	230	2077
Uni Torino	1.881	9	215	3640
Verona	521	9	N.D.	N.D.
Trento	1067	12	280	3585

Efficacia Oggettiva 10 Sistemi Informativi





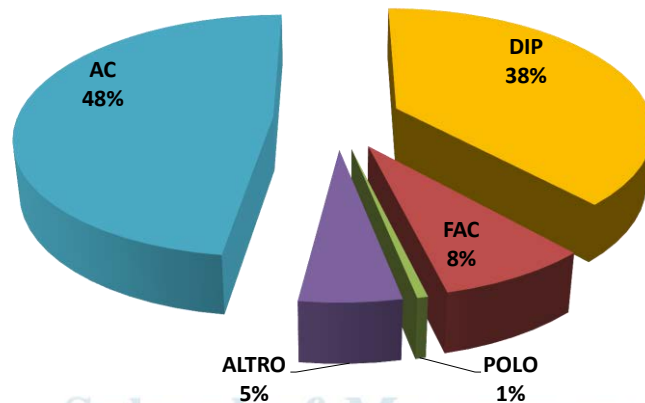
Visione Complessiva

Good Practice 2011

School of Management 91

La ripartizione dei costi amministrativi per struttura

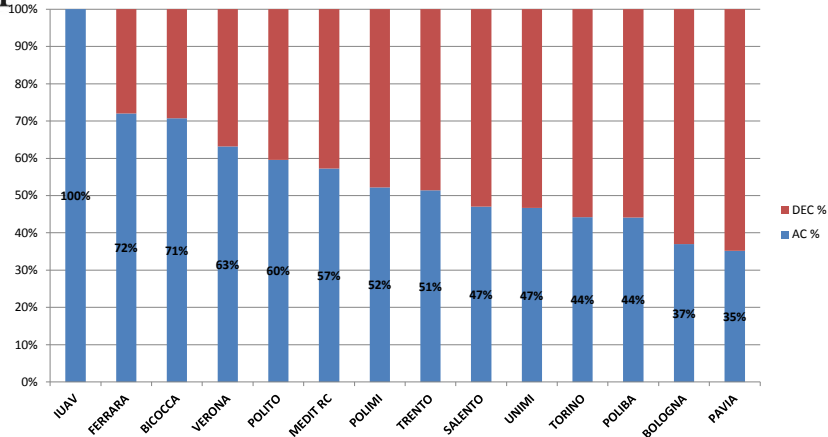
Per gli atenei che hanno rilevato AC+DEC abbiamo calcolato l'incidenza di ciascuna struttura amministrativa sui costi totali (AC+DEC)



School of Management 92

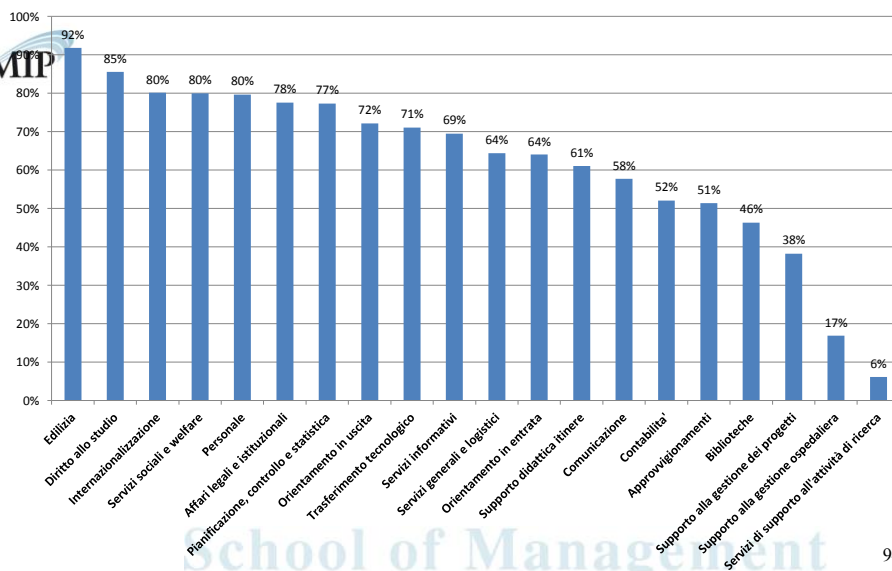
Il livello di accentramento per ateneo

Rapporto tra costo totale AC e costi totali dell'ateneo (AC+DEC)



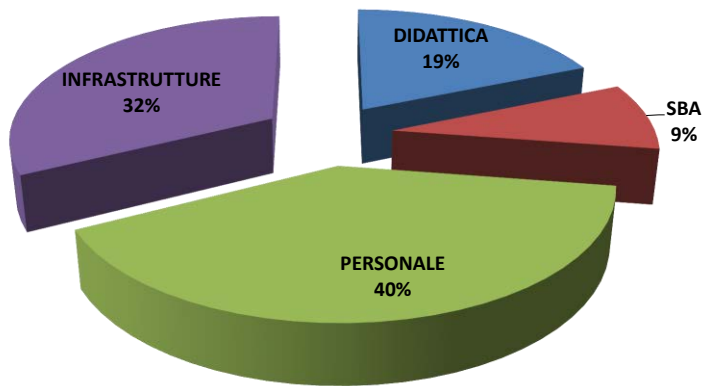
Il livello di accentramento per servizio

Rapporto tra costo servizio AC e costo servizio totale (AC+DEC)



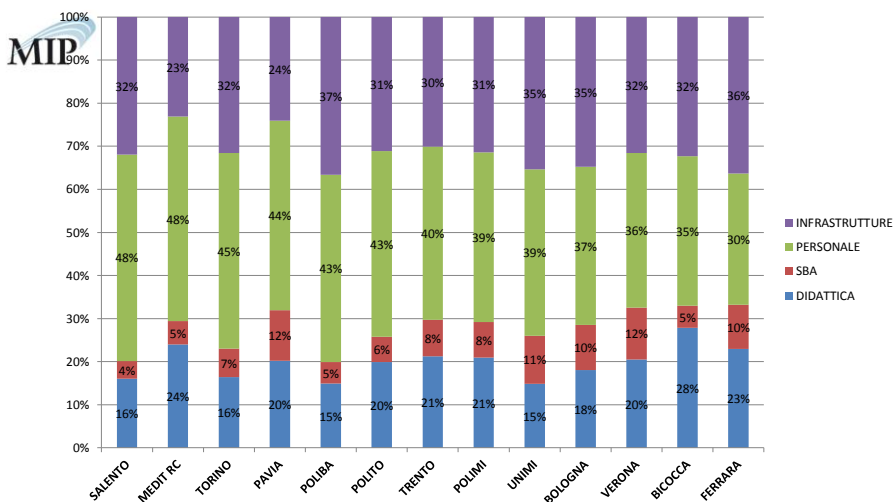
La ripartizione dei costi per macro-area

Incidenza delle 4 macro-aree sul totale dei costi (AC+DEC)



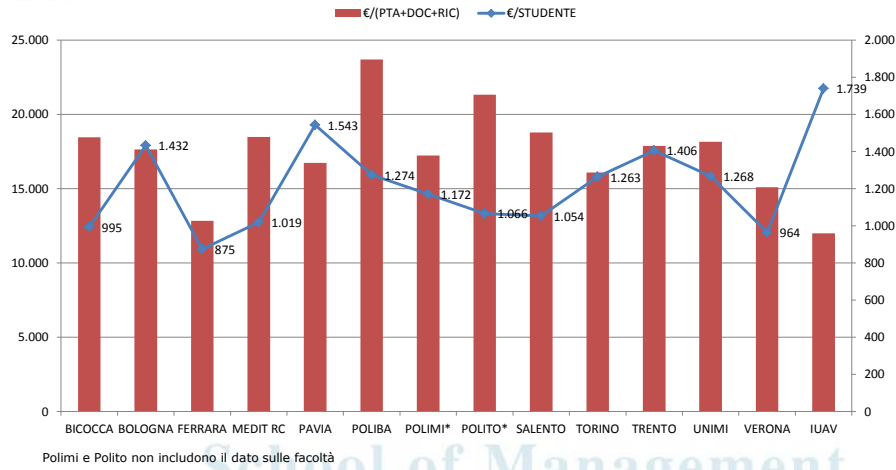
Le macro-aree

Incidenza delle 4 macro-aree per ateneo



I costi unitari totali

Rapporto tra costo totale dell'ateneo (AC+DEC) e
 -numero di studenti iscritti;
 -numero di personale strutturato (TA, docenti, ricercatori)



97

I dipartimenti: i costi unitari

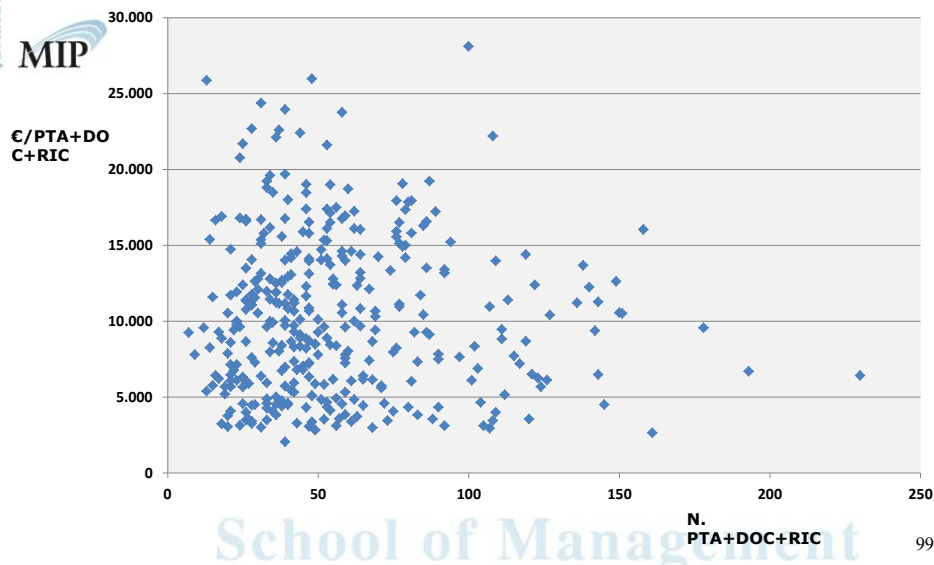
Ranking dei primi 10 e degli ultimi 10 dipartimenti in base al costo unitario

ATENEVO	DIPARTIMENTO	COSTO TOTALE	DOC+RIC+TA	€/DOC+RIC+TA
VERONA	DIPARTIMENTO DI MEDICINA	285.719	92	3.106
POLIBA	DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA DELL'AMBIENTE E PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE	144.427	47	3.073
PAVIA	DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELL'ANTICHITA'	61.025	20	3.051
PAVIA	DIPARTIMENTO DI ECONOMIA POLITICA E METODI QUANTITATIVI	93.323	31	3.010
VERONA	DIPARTIMENTO DI SANITA' PUBBLICA E MEDICINA DI COMUNITA'	202.761	68	2.982
BICOCCA	DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE PER LA FORMAZIONE	315.600	107	2.950
BICOCCA	DIPARTIMENTO DI MEDICINA CLINICA E PREVENZIONE	138.949	49	2.836
BICOCCA	SISTEMI GIURIDICI ED ECONOMICI	138.949	49	2.836
FERRARA	PLESSO TECNOLOGICO	424.235	161	2.635
MEDIT RC	DIPARTIMENTO DI SCIENZE STORICHE, GIURIDICHE, ECONOMICHE E SOCIALI	79.877	39	2.048
BOLOGNA	DIPARTIMENTO DI SCIENZE NEUROLOGICHE	2.809.437	100	28.094
BOLOGNA	DIPARTIMENTO DI SCIENZE ODONTOSTOMATOLOGICHE	1.246.524	48	25.969
UNIMI	DIPARTIMENTO DI SCIENZE MOLECOLARI AGROALIMENTARI	336.146	13	25.857
PAVIA	DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA UMANA ED EREDITARIA	755.245	31	24.363
BOLOGNA	DIPARTIMENTO CLINICO DI SCIENZE RADIOLOGICHE E ISTOCITOPATOLOGICHE	934.128	39	23.952
BOLOGNA	DIPARTIMENTO DI ARCHITETTURA E PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	1.377.422	58	23.749
TORINO	DIPARTIMENTO COLTURE ARBOREE	634.972	28	22.678
TORINO	DIPARTIMENTO BIOLOGIA VEGETALE	835.632	37	22.585
UNIMI	DIPARTIMENTO DI FISILOGIA UMANA	985.767	44	22.404
BOLOGNA	DIPARTIMENTO DI SCIENZE E TECNOLOGIE AGROALIMENTARI	2.397.893	108	22.203

98

I dipartimenti: i costi unitari

Regressione tra numero di personale TA, docente e ricercatore afferente al dipartimento e il costo unitario del dipartimento



CS Docenti e PTA complessivi di ateneo

Entrambi i questionari terminano con una domanda che permette di esprimere:

- Un giudizio sulle **dimensioni** più «rilevanti» su cui valutare ciascun servizio
- Un giudizio sui **servizi** considerati più rilevanti
- **il livello di soddisfazione complessiva** sui servizi di supporto
 - Complessivi dell'intero ateneo
 - Erogati dall'Amministrazione centrale
 - Erogati dalle strutture decentrate

CS Docenti e PTA complessivi di ateneo

Verranno ora presentati:

VALUTAZIONI SULL'IMPORTANZA RELATIVA:

- Giudizio sull'importanza relativa delle dimensioni del servizio per PTA e DOCENTI
- Giudizio sull'importanza relativa di ciascun servizio per PTA e DOCENTI

VALUTAZIONI SULLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA:

- Soddisfazione complessiva sui servizi di supporto

CS Importanza relativa delle Dimensioni (PTA)

	PTA: Dimensioni scala 1-6			
	L'efficacia del servizio erogato	Disponibilità del personale	Tempestività della risposta	Chiarezza della procedura amministrativa
PoliBA	4,64	4,76	4,58	4,48
Brescia	5,10	5,18	4,93	4,98
Ferrara	5,00	5,11	4,89	4,90
Genova	5,16	5,27	5,06	5,10
Insubria	5,08	5,16	5,02	4,98
IUAV	5,16	4,95	4,97	4,99
Messina	4,59	4,84	4,57	4,50
Bicocca	5,19	5,20	5,08	5,12
PoliMI	5,26	5,30	5,15	5,19
Padova	5,02	5,14	4,94	4,98
Pavia	4,96	5,13	4,97	4,93
Mediterranea	4,72	4,69	4,57	4,48
Salento	5,13	5,09	5,05	4,99
PoliTO	5,25	5,23	5,13	5,11
UniTO	4,99	5,03	4,91	4,91
Verona	5,15	5,25	5,08	5,11
<i>Media</i>	5,02	5,08	4,93	4,92

Il Personale tecnico dimostra di attribuire maggiore importanza alle dimensioni efficacia del servizio e disponibilità del personale. Se il servizio è erogato efficacemente da personale disponibile il fattore tempo passa in secondo piano.

CS
Importanza relativa delle Dimensioni (DOCENTI)

	DOCENTI: Dimensioni scala 1-6			
	L'efficacia del servizio erogato	Disponibilità del personale	Tempestività della risposta	Chiarezza della procedura amministrativa
PoliBA	5,17	5,14	5,14	5,17
Brescia	5,40	5,38	5,25	5,20
Ferrara	5,25	5,28	5,13	5,05
Genova	5,18	5,26	5,12	5,07
Insubria	5,23	5,30	5,19	5,18
IUAV	4,90	5,18	4,85	4,88
Messina	4,55	4,66	4,52	4,52
Bicocca	5,30	5,26	5,26	5,21
PoliMI	5,44	5,35	5,30	5,28
Padova	5,34	5,35	5,21	5,18
Pavia	5,27	5,28	5,17	5,10
Mediterranea	4,97	5,03	4,84	4,68
Salento	5,23	5,15	5,11	5,01
PoliTO	5,33	5,24	5,13	5,09
UniTO	5,24	5,25	5,11	5,08
Verona	5,34	5,38	5,30	5,20
Media	5,20	5,22	5,10	5,06

Anche per i docenti le dimensioni di Efficacia del servizio e disponibilità del personale hanno maggiore importanza

103

CS
Importanza relativa dei servizi (PTA)

	PTA: IMPORTANZA SERVIZI scala 1-6				
	Personale	Contabilità	Approvvigionamento e logistica	Comunicazione	Sistemi informativi
PoliBA	4,91	4,82	4,42	4,52	4,79
Brescia	5,38	5,03	4,95	5,11	5,24
Ferrara	5,21	5,02	4,87	4,93	5,31
Genova	5,37	5,20	5,03	5,13	5,40
Insubria	5,35	5,04	4,89	5,01	5,28
IUAV	4,91	4,71	4,78	4,91	5,21
Messina	4,86	4,83	4,46	4,81	5,08
Bicocca	5,29	4,88	4,87	5,07	5,30
PoliMI	5,38	4,94	4,88	4,80	5,32
Padova	5,26	4,97	4,89	5,06	5,26
Pavia	5,27	5,03	4,89	4,95	5,19
Mediterranea	4,81	4,47	4,45	4,71	4,81
Salento	5,44	5,17	5,09	5,26	5,54
PoliTO	5,39	5,09	4,91	4,93	5,38
UniTO	5,24	5,01	4,85	5,01	5,26
Verona	5,30	5,15	5,00	4,87	5,39
Media	5,21	4,96	4,83	4,94	5,23

Il Personale tecnico dimostra di attribuire maggiore importanza ai servizi Personale e Sistemi Informativi

104



CS Importanza relativa dei servizi (DOCENTI)

	DOCENTI: IMPORTANZA SERVIZI scala 1-6					
	Personale	Approvvigionamento e logistica	Comunicazione	Sistemi informativi	Supporto alla ricerca	Biblioteca
PoliBA	5,00	5,10	5,31	5,52	5,31	5,03
Brescia	5,34	5,02	5,05	5,37	5,45	5,32
Ferrara	5,27	4,90	4,83	5,37	5,27	5,36
Genova	5,23	4,77	4,85	5,34	5,19	5,21
Insubria	5,23	4,83	4,85	5,30	5,26	5,28
IUAV	5,35	4,75	4,80	5,10	5,40	5,30
Messina	4,66	4,38	4,51	4,85	4,66	4,71
Bicocca	5,35	4,77	4,82	5,40	5,42	5,41
PoliMI	5,26	4,86	4,44	5,34	5,18	5,00
Padova	5,36	4,88	4,90	5,36	5,35	5,37
Pavia	5,29	4,84	4,89	5,23	5,35	5,29
Mediterranea	5,03	5,11	4,76	5,41	5,38	5,19
Salento	5,07	4,88	4,90	5,28	5,22	5,17
PoliTO	5,24	4,87	4,62	5,41	5,37	5,13
UniTO	5,23	4,83	4,85	5,36	5,38	5,33
Verona	5,38	4,92	4,80	5,44	5,50	5,39
Media	5,21	4,86	4,82	5,32	5,29	5,22

I Docenti attribuiscono maggior peso relativo ai servizi Personale, Sistemi Informativi, Supporto alla ricerca e servizi bibliotecari

105



CS PTA: Soddisfazione complessiva

	PTA: Soddisfazione complessiva scala 1-6		
	Soddisfazione complessiva servizi amministrativi erogati dall'ateneo	Soddisfazione complessiva servizi amministrativi erogati dall'AMMINISTRAZIONE CENTRALE	Soddisfazione complessiva servizi amministrativi erogati dalle STRUTTURE DECENTRATE
PoliBA	3,03	2,85	3,35
Brescia	4,23	4,24	4,46
Ferrara	4,24	4,16	4,40
Genova	4,39	4,34	4,51
Insubria	3,86	3,84	4,01
IUAV	3,79	3,75	3,75
Messina	3,70	3,68	3,86
Bicocca	4,30	4,19	4,34
PoliMI	4,42	4,39	4,56
Padova	4,08	3,89	4,40
Pavia	4,37	4,34	4,50
Mediterranea	3,93	3,79	4,26
Salento	4,25	4,16	4,15
PoliTO	4,28	4,23	4,42
UniTO	4,09	4,01	4,30
Verona	4,32	4,21	4,54
Media	4,08	4,00	4,24
<i>Dev Std</i>	0,36	0,38	0,34

106

CS DOCENTI: Soddisfazione complessiva

DOCENTI: Soddisfazione complessiva scala 1-6			
	Soddisfazione complessiva servizi amministrativi erogati dall'ateneo	Soddisfazione complessiva servizi amministrativi erogati dall'AMMINISTRAZIONE CENTRALE	Soddisfazione complessiva servizi amministrativi erogati dalle STRUTTURE DECENTRATE
PoliBA	3,17	3,00	3,86
Brescia	4,33	4,20	4,74
Ferrara	4,47	4,18	4,81
Genova	4,28	4,06	4,70
Insubria	4,11	3,93	4,73
IUAV	4,24	4,31	4,22
Messina	3,42	3,24	3,85
Bicocca	4,37	4,10	4,92
PoliMI	4,30	4,17	4,41
Padova	4,43	4,11	4,88
Pavia	4,22	4,02	4,80
Mediterranea	3,59	3,28	4,69
Salento	4,15	3,79	4,39
PoliTO	4,43	4,23	4,60
UniTO	4,26	3,99	4,67
Verona	4,51	4,43	4,85
<i>Media</i>	4,14	3,94	4,57
<i>Dev Std</i>	0,39	0,41	0,34

School of Management

107

L'audit del Good Practice

School of Management

108

Obiettivi e metodo

- **Obiettivi:**
 - valutare e confrontare il processo di raccolta dati e valutazione dei protocolli
 - valutare il tipo di utilizzo delle elaborazioni
- **Metodo:**
 - Interviste dirette a Direttore Generale/Amministrativo
 - Interviste dirette e tavole rotonde con referenti Good Practice e personale coinvolto nella rilevazione

Gli atenei dell'Audit

Dimensione Ateneo

	Amministrazione centrale (AC) Strutture Decentrate(DEC)	Rilevazione SBA	N. Studenti	N. Strutturati (TA e DOC)
Sapienza	DEC (campione)	NO	141.650	8.625
Bologna	DEC	NO	83.826	6.088
Università di Torino	DEC	NO	68.361	4.948
Padova	AC	SI	60.901	4.562
Milano Statale	DEC	SI	60.439	4.206
Politecnico di Milano	DEC	NO	37.951	2.538
Messina	AC	SI	33.486	2.708
Bicocca	DEC	SI	30.669	1.652
Salento	DEC	SI	25.868	1.286
Verona	DEC	SI	23.881	1.515
Pavia	DEC	SI	21.876	2.018
Ferrara	DEC	SI	17.827	1.208
Politecnico di Bari	DEC	NO	11.603	623
Mediterranea RC	DEC	SI	9.697	522
Iuav	AC	SI	5.823	502



ianità" Good Practice

		GP	GP2	GP SUD/ GP 2003	GP 2005	GP 2007	GP 2009	GP 2011
Bologna	7	X	X	X	X	X	X	X
Politecnico di Milano	7	X	X	X	X	X	X	X
Pavia	7	X	X	X	X	X	X	X
Padova	6		X	X	X	X	X	X
Salento	5		X		X	X	X	X
Ferrara	5			X	X	X	X	X
Milano Università	4			X	X	X		X
Verona	4				X	X	X	X
Roma La Sapienza	3			X	X			X
Messina	3				X		X	X
Bicocca	3					X	X	X
IUAV	3					X	X	X
Università di Torino	3					X	X	X
Politecnico di Bari	3	X	X					X
Mediterranea	2						X	X



adro delle interviste

	Usò dati	Processo	N. Persone intervistate
Sapienza	Dirigente Segreteria rettore e DA	2 Settore statistico programmazione	3
Bologna	Direttore Amministrativo	Referente GP + Resp. Controllo di Gestione + 1 Resp. DIP + Resp. SI + 1 Resp. Polo	6
Università di Torino	Direttore Amministrativo Vicario	Referente GP + personale programmazione e controllo	6
Padova	Dirigente Area Finanza	Dirigente Area Finanza +1 Controllo di Gestione + 2 Servizio Controllo di Gestione + 1 Centro Ateneo Biblioteche	6
Milano Statale	Direttore Amministrativo	Dir. Pian/contr.+Dir. SI+ Dir. Stipendi+Dir. contabilità e finanza + Resp. Ufficio stipendi	6
Politecnico di Milano	Direttore Generale	Referente	2
Messina	Direttore Amministrativo	Referente	2
Bicocca	Direttore Amministrativo	2 Referenti GP + Referente SBA	4
Salento	Direttore Amministrativo Vicario	Referente GP + 2 Direzione amministrativa	4
Verona	Direttore Amministrativo	Respo. Contabilità	2
Pavia	Direttore Amministrativo	Referente GP + 4 Controllo di Gestione	6
Ferrara	Direttore Amministrativo	13 Resp. di ripartizione, 2 Resp di ufficio, 2 Resp. strutture decentrate	18
Politecnico di Bari	Direttore Amministrativo	Referente GP + 1 Controllo di Gestione	3
Mediterranea RC	Direttore Amministrativo	Referente GP + 3 collaboratori (2 di strutture decentrate)	5
Iuav	Direttore Amministrativo	Referente GP + 1 Controllo di Gestione	3

Processo di raccolta dati

L'audit del processo è stato suddiviso per le tre aree di rilevazione:

- Efficienza
- Efficacia Oggettiva
- Customer Satisfaction - Studenti

(è stata esclusa la Customer Satisfaction Docenti/PTA, perché non ancora avviata al momento di alcune interviste)

School of Management
 POLITECNICO DI MILANO
 DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE
 MIP

Processo di raccolta dati: Efficienza (AC e

FASI RACCOLTA DATI (EFFICIENZA)						
	Email Referente	Lettera Direttore Generale/Amministrativo	Riunione	Incontri e Forum online		
Comunicazione Generale	Bari, IUAV,	Sapienza, Bologna, UniMI, UniTO, Padova, Pavia, Polimi, Messina, Bicocca, UniRC,	Salento, Ferrara,	Verona,		
	Inserimento costi e dati disponibili centralmente		Inserimento costi, dati e verifica funzioni PTA	Inserimento costi, dati e %		
Precompilazione	Bologna, UniMI, UniTO, Padova, Pavia, Polimi, Messina, Bicocca, Salento, Ferrara, Verona, UniRC, Bari,		Sapienza,	IUAV		
	Accentrato	Responsabili I livello AC	Capi Servizio	Resp AC + referente rilevazione	Resp. AC con discussione individuale	Individuale validato da responsabile
Inserimento % per attività	IUAV,	Sapienza, Bologna, UniMI, UniTO, Polimi, Messina, Bicocca, Salento, UniRC, Bari,	Padova,	Verona,	Ferrara,	Pavia,
	Generale		Riaggregazione attività	Generale + puntuale a campione	Puntuale	
Controlli	Sapienza, UniMI, UniTO, Padova, Polimi, Messina, Ferrara, UniRC, Bari, IUAV,		Pavia,	Salento,	Bologna, Bicocca, Verona,	
SUPPORTO (EFFICIENZA)						
	Excel			Software interno per rilevazione attività		
Supporto informativo	Sapienza, Bologna, UniMI, Padova, Polimi, Messina, Bicocca, Salento, Ferrara, Verona, UniRC, Bari, IUAV,			UniTO, Pavia,		114

esso (efficienza): approcci

- **Comunicazione (di norma = comunicazione Direttore)**
 - Riunioni : Ferrara e Salento
 - Incontri individuale e form online: Verona
- **Compilazione (di norma = responsabili uffici con uso di excel)**
 - Rete "umana" e elevato presidio del Controllo di Gestione (CdG)
 - Bologna – maggiore intervento di CdG presso strutture
 - Verona – definizione rete di Key Account temporanei
 - Supporto Software
 - Pavia: compilazione individuale con validazione responsabili, riagggregazione CdG secondo protocollo GP
 - Torino: compilazione responsabile
 - Accentrata:
 - IUAV – totale
 - Sapienza – parziale
- **Controlli (di norma = controllo finale generale)**
 - Puntuali: Bologna e Verona
 - Campione: Salento
- **Differenze con processo per AC e DEC**
 - Minor controllo: Sapienza, UniRC, PoliBa

Il più grande e il più piccolo

Il più grande, i piccoli e "giovani"

esso di raccolta dati: efficacia

Rilevazione DC?	Campione	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Fase	Sapienza	Bologna	UniMI	UniTO	Padova	Pavia	Polimi	Messina	Bicocca	Salento	Ferrara	Verona	UniRC	Poliba	IUAV
Valutazione applicabilità metriche						Ulteriore verifica di consistenza delle metriche e del campionamento					Ulteriore verifica di consistenza delle metriche e del campionamento				
Verifica localizzazione dato	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Inserimento dati centralizzati; fonte:		CdG	CdG	CdG	CdG	CdG	CdG	Dati Nucleo	CdG	CdG	CdG	CdG	Dati Nucleo	CdG	CdG
Comunicazione	Lettera DA	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Contatto diretto	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Email diretta	Email diretta
Suddivisione per servizi	excel	richiesta dato o excel	richiesta dato o excel	richiesta dato	richiesta dato o excel	richiesta dato o excel	suddivisione excel	richiesta dato	richiesta dato	richiesta dato	richiesta dato o excel	richiesta dato o excel	richiesta a dato	excel	suddivisione excel
Controlli	Generale	verifica puntuale	verifica puntuale	Generale	Generale	Generale	Generale	Generale	verifica puntuale	Generale	Generale	verifica puntuale	Generale	Generale	verifica puntuale

Processo di raccolta dati: Customer

	Modalità	Studenti		PTA		DOC	
		Ricevuti	% studenti	Compilati	%	Compilati	%
Ateneo							
PoliBA	On-Line	193	2%	33	11%	29	9%
Messina	On-Line	1013	3%	103	7%	86	7%
Bicocca	On-Line	4197	14%	293	40%	201	22%
PoliMI	On-Line	6950	19%	660	56%	403	30%
Milano Statale	On-Line	3885	6%				
Università Mediterranea RC	On-Line	545	6%	83	36%	37	13%
Università di Torino	On-Line	2570	4%	794	40%	253	9%
Bologna	Cartaceo	353	1%				
Ferrara	Cartaceo	1222	7%	428	76%	211	33%
IUAV	Cartaceo	332	6%	146	49%	60	29%
Padova	Cartaceo	1198	2%	880	37%	783	35%
Pavia	Cartaceo	466	2%	523	53%	448	44%
Sapienza	Cartaceo	1212	1%				
Salento	Cartaceo	378	2%	149	25%	108	16%
Verona	Cartaceo	1145	5%	288	37%	163	22%

Processo di raccolta dati: Customer

Cartaceo

	Sapienza	Bologna	Salento	Padova	Pavia	Messina	Ferrara	IUAV	Verona
n. questionari	1212	353	378	1198	466	1013	1222	332	1145
Tasso risposta	1%	1%	2%	2%	2%	3%	7%	6%	5%
Comunicazione			Lettera Off. Comunicazione				Lettera Rettore		
Processo	in aula	in aula		in aula studio	presso segreteria	in aula	in aula	Procedura Nucleo Val.	in aula
Supporto	Manager didattici	Segreteria			Segreteria	Presidi di facoltà		Staff supporto Nucleo	Presidi

Online

	PoliBA	UniTO	UniRC	UniMI	Bicocca	PoliMI
n. questionari	193	2570	545	3885	4197	6950
Tasso risposta	2%	4%	6%	6%	14%	19%
Comunicazione	Lettera Rettore	Lettera DA	Lettera DA	Lettera DA	Lettera DA	Lettera Rettore
Autenticazione		Credenziali Ateneo			ID unica compilazione	Credenziali Ateneo
Reminder	Email e news	Email e SMS	Email e news	NO	Email e news	Email e news

Uno sguardo su CS PTA e DOC

PTA			
Risposta	Compilati	Campione	%
Ferrara	428	563	76%
Insubria	204	339	60%
Brescia	310	541	57%
Milano Politecnico	660	1179	56%
Pavia	523	993	53%
IUAV	146	298	49%
Milano Bicocca	293	730	40%
Genova	571	1432	40%
Torino	794	2006	40%
Padova	880	2348	37%
Verona	288	778	37%
Reggio Calabria	83	230	36%
Salento	149	600	25%
Torino Politecnico	215	900	24%
Bari Politecnico	33	306	11%
Messina	103	1437	7%
	5680	14680	38,69%

DOCENTI			
Risposta	Compilati	Campione	%
Brescia	268	565	47%
Pavia	448	1025	44%
Insubria	162	393	41%
Padova	783	2214	35%
Ferrara	211	645	33%
Genova	444	1391	32%
Milano Politecnico	403	1359	30%
IUAV	60	204	29%
Torino Politecnico	255	900	28%
Verona	163	737	22%
Milano Bicocca	201	922	22%
Salento	108	686	16%
Reggio Calabria	37	292	13%
Bari Politecnico	29	317	9%
Torino	253	2942	9%
Messina	86	1271	7%
	3911	15863	24,65%

cia oggettiva e percepita:

- Efficacia oggettiva

- Modalità di rilevazione più critica per confronto

Pre-valutazione consistenza interna: FERRARA e PAVIA

- Customer satisfaction studenti:

- Autenticazione e tassi di risposta: BICOCCA e POLIMI

- Customer satisfaction PTA e DOC, esclusa da Audit, ma:

- Tassi di risposta molto variabili, con differenze tra PTA e DOC:

- PTA: max Ferrara (76%) → min Messina (7%)

- DOC: max Brescia (47%) → min Messina (7%)

L'uso e la condivisione dei dati

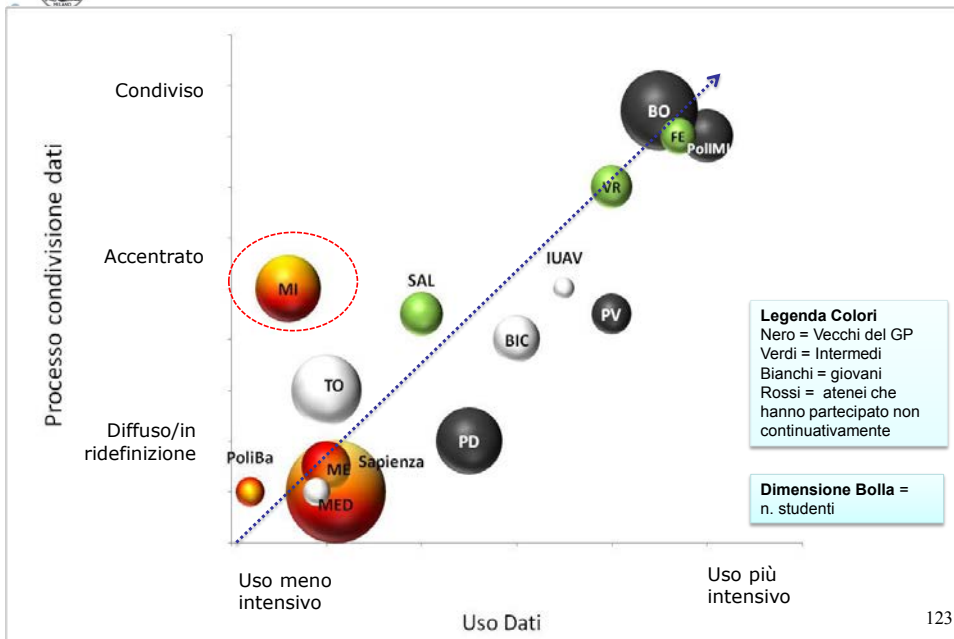
Condivisione Gp e dati GP all'interno		Uso passato	Comunicazione interna	Comunicazione esterna
CONDIVISO AC e ALCUNI STRUTTURE DEC	BO	SUPPORTO CAMBIAMENTO (e.g. riorganizzazione processi) ALLOCAZIONE RISORSE	Comunicazione ai dirigenti COSTRUZIONE MODELLO DI REPORTING	NO
	FE	SUPPORTO CAMBIAMENTO (e.g. segreteria eliminate ridondanze per supporto informativo)	Comunicazione Plenaria Ateneo Condivisione con Dirigenti (REPORT E RIUNIONI)	NO
CONDIVISO AC (limitato dipartimenti)	Polimi	SUPPORTO AL CAMBIAMENTO (interventi puntuali e.g. segreterie) ALLOCAZIONE RISORSE	Report Nucleo di Valutazione Condivisione con Dirigenti (REPORT E RIUNIONI)	Comunicazione Studenti
	VR	SUPPORTO AL CAMBIAMENTO (riorganizzazione strutture) ALLOCAZIONE RISORSE	Report Nucleo di Valutazione Condivisione con Dirigenti (REPORT E RIUNIONI)	NO
ACCENTRATO	IUAV	SUPPORTO CAMBIAMENTO (e.g. segreteria eliminate ridondanze per supporto informativo)	REPORT E PRESENTAZIONI PERSONALIZZATE (personale e OOGG)	NO
	BIC	SUPPORTO CAMBIAMENTO SU INTUIZIONE (e.g. segreteria)	INVIO REPORT A DIRIGENTI	NO
	SAL	VERIFICHE SU PERFORMANCE NEGATIVE (e.g. revisione approvvigionamenti, segreterie facoltà)	PRESENTAZIONI PLENARIE A CHI HA PARTECIPATO	NO
ACCENTRATO (presidio variabile DA)	PV	SUPPORTO CAMBIAMENTO SU INTUIZIONE (e.g. segreteria)	INVIO REPORT A DIRIGENTI	NO
ETEROGENEO (Presidio tecnico; supporto variabile dirigenti)	PD	NON A SISTEMA MA QUALCHE ESEMPIO (e.g. revisione processo missioni)	NUCLEO INVIO REPORT A DIRIGENTI	NO
	Sapienza	SUPPORTO AD ALCUNI CAMBIAMENTI (insieme ad altri dati)	REPORT OOGG	NO
	ME	LIMITATO	CONDIVISIONE PARZIALE AC	NO
	TO	LIMITATO BRUNETTA - ADEMPIMENTI NORMATIVI	LIMITATO BRUNETTA - ADEMPIMENTI NORMATIVI	NO
	MED	LIMITATO BRUNETTA - ADEMPIMENTI NORMATIVI	LIMITATO DIRIGENTI E TOP DOWN	NO
	MI	LIMITATO	CONDIVISIONE DIRIGENTI	NO
	Poliba	LIMITATO	LIMITATA	NO

o dei dati GP

- Sono emerse quattro tipologie di usi:

Uso		
Supporto al cambiamento	Approccio sistemico Bologna, Polimi, Ferrara, Verona	Approccio di accompagnamento Bicocca, Iuav, Pavia, Padova
Allocazione Risorse alle strutture	Dipartimenti Polimi e Verona	
Valutazione performance e incentivazione individuale	Legame <u>non esplicito</u> tra GP e incentivi Tutti (tranne Poliba, Sapienza, Unimi, Me)	Legame <u>esplicito</u> tra GP e incentivi Polimi (dal 2012) Bicocca Biblioteche
Comunicazione	Personale, OOGG Tutti (tranne Poliba, Sapienza, Unimi)	Studenti Polimi

Processo di condivisione



123

Considerazioni finali

• PROCESSO DI RILEVAZIONE

– Efficienza:

- Infrastrutture: codici SIOPE non univoci (manutenzione, software, global service, ecc.)
 - Opportunità con passaggio a bilancio unico
- Software per ottimizzare (es. di PV e UniTO)

– Efficacia oggettiva:

- Area critica, come procedere?
 - Focus **solo** su fattori non colti da Customer Satisfaction
 - Revisione processo: confronto su dato → revisione dato

• USO

– Condivisione e coinvolgimento dipartimenti

- Fase di preparazione protocolli/raccolta (es. BO, VR e FE)
- Fasi di analisi dati → da sviluppare

124

Conclusioni

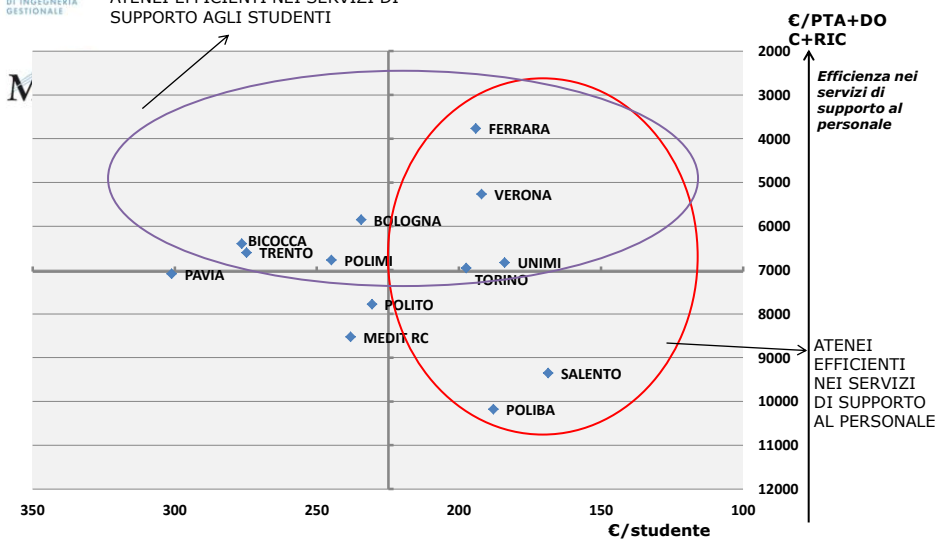
Good Practice 2011

School of Management

125

Efficienza: conclusioni

ATENEI EFFICIENTI NEI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI STUDENTI

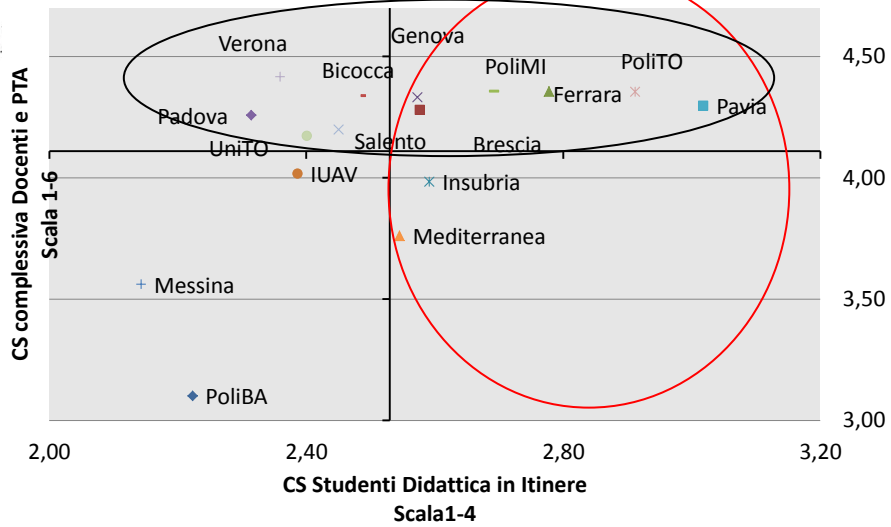


School of Management

126

CS: conclusioni

Integrazione CS Studenti (Didattica in Itinere)/CS PTA Docenti (complessiva)



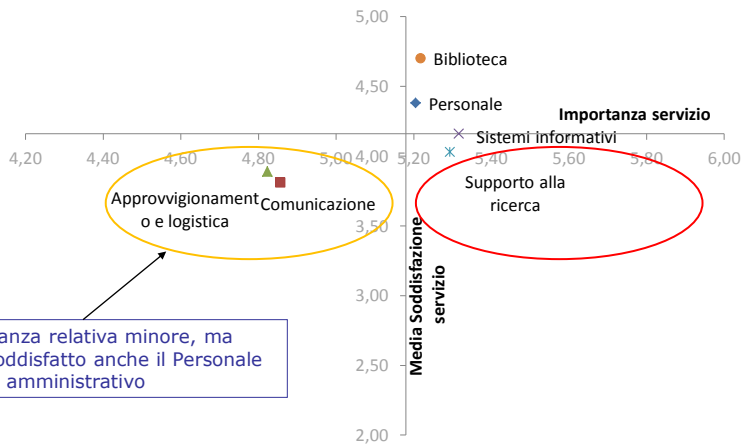
27

CS conclusioni Soddisfazione complessiva per servizio

		Soddisfazione complessiva scala 1-6		
		Studenti	Docenti	PTA
Supporto alla Persona	Contabilità			4,30
	Comunicazione		3,89	3,82
	Personale		4,38	3,83
	Supporto alla ricerca		4,03	
Infrastrutture	Approvvigionamenti		3,81	3,78
	Servizi generali e logistici	4,03		
	Sistemi Informativi	4,12	4,16	4,35
Supporto alla Didattica	Orientamento in entrata	3,95		
	Diritto allo studio	3,83		
	Didattica in itinere	3,81		
	Internazionalizzazione	3,62		
Biblioteche	Biblioteche	4,41	4,70	
	Media	3,97	4,16	4,01
	Dev STD	0,38	0,34	0,37

CS Docenti
Integrazione Importanza Servizi / Soddisfazione media

Integrazione Importanza / Soddisfazione Docenti

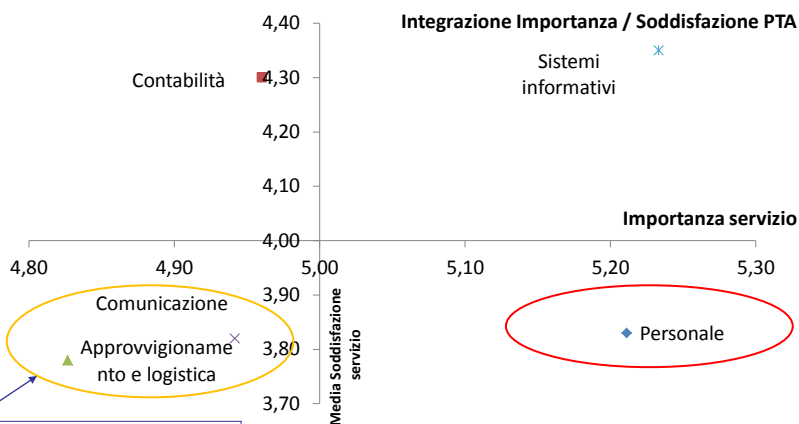


I servizi nel quadrante in alto a destra sono percepiti dai docenti con una maggiore importanza relativa e ottengono una soddisfazione sopra la media.

Area critica per Docenti: Servizi di supporto alla ricerca

	Tasso di "non so" attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento	Tasso di "non so" supporto nella gestione dei progetti di ricerca	Tasso di "non so" supporto nella gestione della proprietà intellettuale nelle varie forme di ricerca cooperativa (contratti, convenzioni quadro PI)	Tasso di "non so" supporto nella valorizzazione della ricerca (brevetti, contratti di sviluppo, spin-off)	Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio supporto alla ricerca Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)
PoliBA	3%	0%	24%	26%	2,83
Brescia	5%	14%	48%	64%	3,88
Ferrara	3%	10%	43%	59%	4,37
Genova	3%	14%	45%	59%	4,30
Insubria	5%	13%	52%	66%	3,83
IUAV	3%	2%	31%	43%	4,49
Messina	3%	6%	31%	45%	3,25
Bicocca	3%	15%	53%	68%	4,38
PoliMI	16%	76%	88%	86%	4,06
Padova	4%	11%	50%	65%	4,34
Pavia	4%	12%	47%	62%	4,28
Mediterranea	6%	11%	44%	50%	3,64
Salento	6%	15%	43%	54%	4,09
PoliTO	3%	8%	37%	53%	4,25
UniTO	5%	14%	47%	57%	4,09
Verona	4%	10%	53%	64%	4,38
					Media 4,03

CS PTA - conclusioni Integrazione Importanza Servizi / Soddisfazione media



Importanza relativa minore, ma poco soddisfatto anche il personale docente

I servizi nel quadrante in alto a destra sono percepiti dai PTA con una maggiore importanza relativa e ottengono una soddisfazione sopra la media.

131

Area critica per PTA: Personale

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio personale

Scala:
 1 (completamente in disaccordo)
 6 (completamente d'accordo)

PoliBA	2,97
Brescia	4,03
Ferrara	3,97
Genova	4,31
Insubria	3,57
IUAV	3,77
Messina	3,40
Bicocca	4,01
PoliMI	4,03
Padova	3,79
Pavia	4,12
Mediterranea	3,86
Salento	3,72
PoliTO	3,91
UniTO	3,77
Verona	4,07
Media	3,83

132

Approvvigionamenti/Logistica e Comunicazione (Aree a bassa soddisfazione per PTA e Docenti – bassa importanza relativa)

	Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi di comunicazione Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)		Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto del servizio Approvvigionamenti e servizi logistici Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
	DOCENTI	PTA	DOCENTI	PTA
PoliBA	3,24	2,76	2,88	3,34
Brescia	3,87	3,87	3,92	4,30
Ferrara	4,21	4,02	3,88	3,91
Genova	3,97	4,08	3,86	3,78
Insubria	3,67	3,28	3,54	3,89
IUAV	3,68	3,44	3,62	3,69
Messina	3,31	3,66	3,52	2,79
Bicocca	4,16	4,17	4,01	4,14
PoliMI	3,76	4,17	3,96	3,91
Padova	4,12	3,86	3,87	4,31
Pavia	4,02	4,05	4,07	3,89
Mediterranea	4,00	3,91	3,66	3,05
Salento	4,05	4,01	3,91	3,61
PoliTO	4,26	4,18	4,02	4,28
UniTO	3,92	3,89	3,73	3,77
Verona	3,94	3,77	4,05	4,21
Media	3,89	3,82	3,78	3,81

33

CS conclusioni

L'analisi complessiva mostra che:

- Internazionalizzazione
 - servizio critico per gli studenti
- Servizi di supporto alla ricerca
 - servizio critico per il personale docente
- Personale
 - servizio critico per il personale tecnico amministrativo
- Approvvigionamenti e servizi logistici
 - servizi con una valutazione sotto la media sia per i Docenti che PTA, tuttavia si tratta di servizi giudicati meno rilevanti rispetto agli altri analizzati

Pratiche interessanti: PERFORMANCE						
	STUDENTI	PTA			DOCENTI	
Personale (critica per PTA)		GENOVA			IUAV	
		4,31			4,93	
Sistemi Informativi (critica per DOC)	POLITO	SALENTO			BICOCCA	
	4,89	4,81			4,57	
Servizi di supporto alla ricerca (critica per DOC)				IUAV	FERRARA	VERONA
				4,49	4,38	4,37
Comunicazione (bassa soddisfazione, bassa importanza percepita)	POLIMI	POLITO	POLITO	BICOCCA	POLIMI	POLITO
	5,53	5,53	4,18	4,17	4,17	4,26
Approvvigionamenti e servizi logistici (bassa soddisfazione, bassa importanza)		PAVIA	VERONA	PADOVA	BRESCIA	
		4,07	4,05	4,31	4,30	
Pratiche interessanti: AUDIT						
USO	PROCESSO: EFFICIENZA			PROCESSO: Customer		
BOLOGNA, POLIMI, VERONA E FERRARA	Supporto "umano": BOLOGNA e VERONA			Studenti: BICOCCA e POLIMI		
	Supporto informatico: PAVIA e TORINO			Non auditata, ma migliori tassi di risposta sul personale: BRESCIA e FERRARA		