

## *Risultati progetto*

# ***GOOD PRACTICE 2012***

School of Management



# ***INTRODUZIONE***

## ***Good Practice 2012***

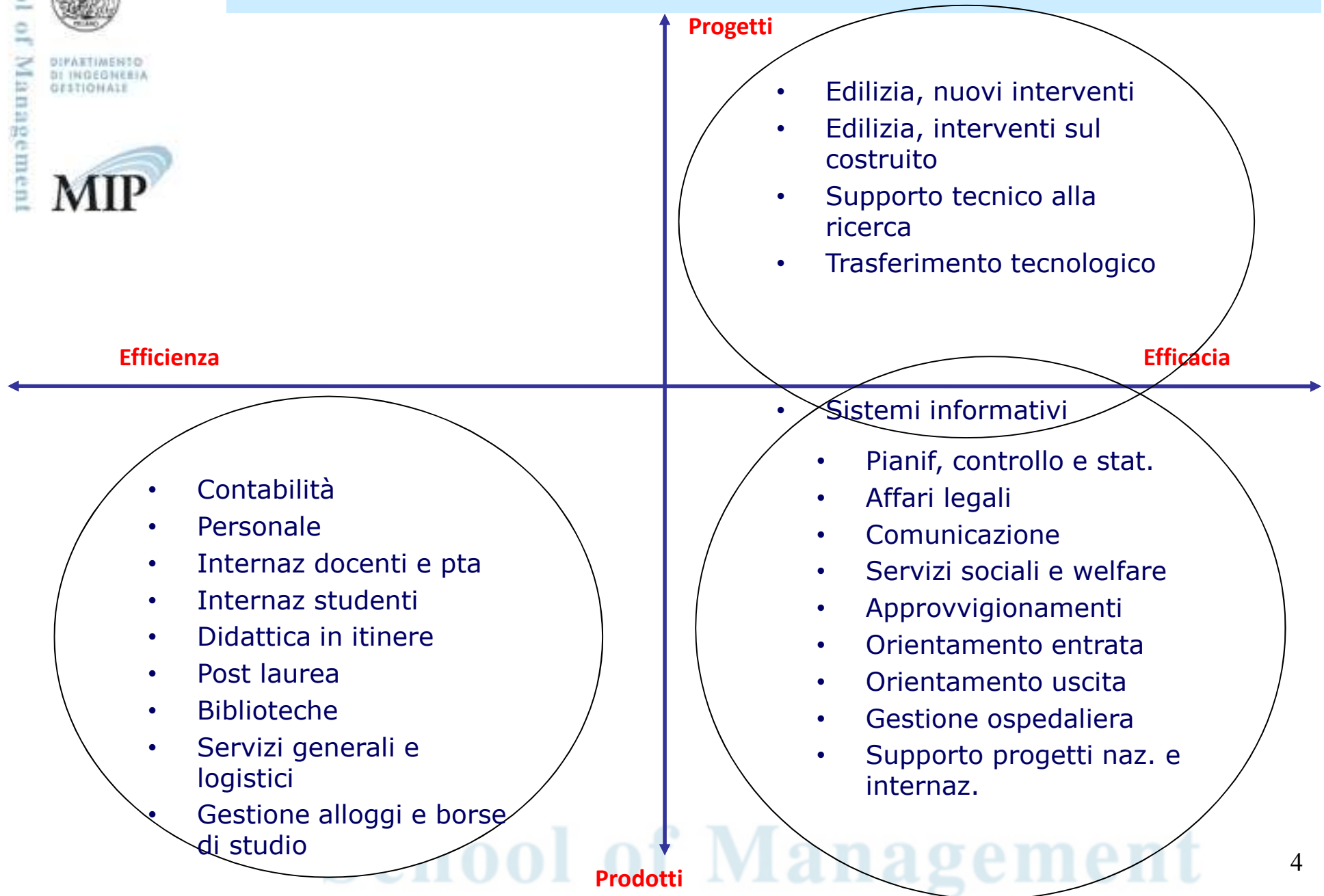
School of Management

## Le aree/metodologie di rilevazione

### Struttura GP 2012

- Efficienza
  - DIP (Dipartimenti)
  - AG (Amministrazione generale: amministrazione centrale, poli, centri, altre strutture e facoltà)
  - Dettaglio sui servizi SBA
- Customer Satisfaction (CS)
  - Studenti
  - Personale Tecnico Amministrativo (PTA)
  - Docenti (DOC)
- Efficacia Oggettiva

# Il quadro dei servizi analizzati



## Partecipanti e modalità di rilevazione

\* Non terminato

	Efficienza	SBA	Efficacia oggettiva	CS Studenti	CS PTA e Docenti
<b>Bicocca</b>	X	X	X	X	X
<b>Brescia</b>	X	X	X	X	X
<b>Bologna</b>	X (AG)		X	X	
<b>Ca' Foscari</b>	X	X	X	X	X
<b>Ferrara</b>	X	X	X	X	X
<b>Insubria</b>	X	X	X	X	X
<b>IUAV</b>	X		X*	X*	X
<b>Mediterranea</b>					X
<b>Padova</b>	X	X	X	X	X
<b>Pavia</b>	X	X	X	X	X
<b>Poliba</b>	X	X	X	X*	X
<b>Polimi</b>	X	X	X	X	X
<b>Polito</b>	X	X	X	X	X
<b>Salento</b>	X*	X*	X*	X*	X
<b>Sapienza</b>	X*		X*	X*	
<b>Sassari</b>	X	X	X	X	X
<b>Torino</b>	X		X	X	X
<b>Trento</b>	X	X	X	X	
<b>Udine</b>	X	X	X*	X	
<b>Unimi</b>	X	X	X	X	X
<b>Verona</b>	X	X	X	X	X

## Customer satisfaction (CS) studenti

➤ **Periodo di Somministrazione: Aprile-Giugno 2013**

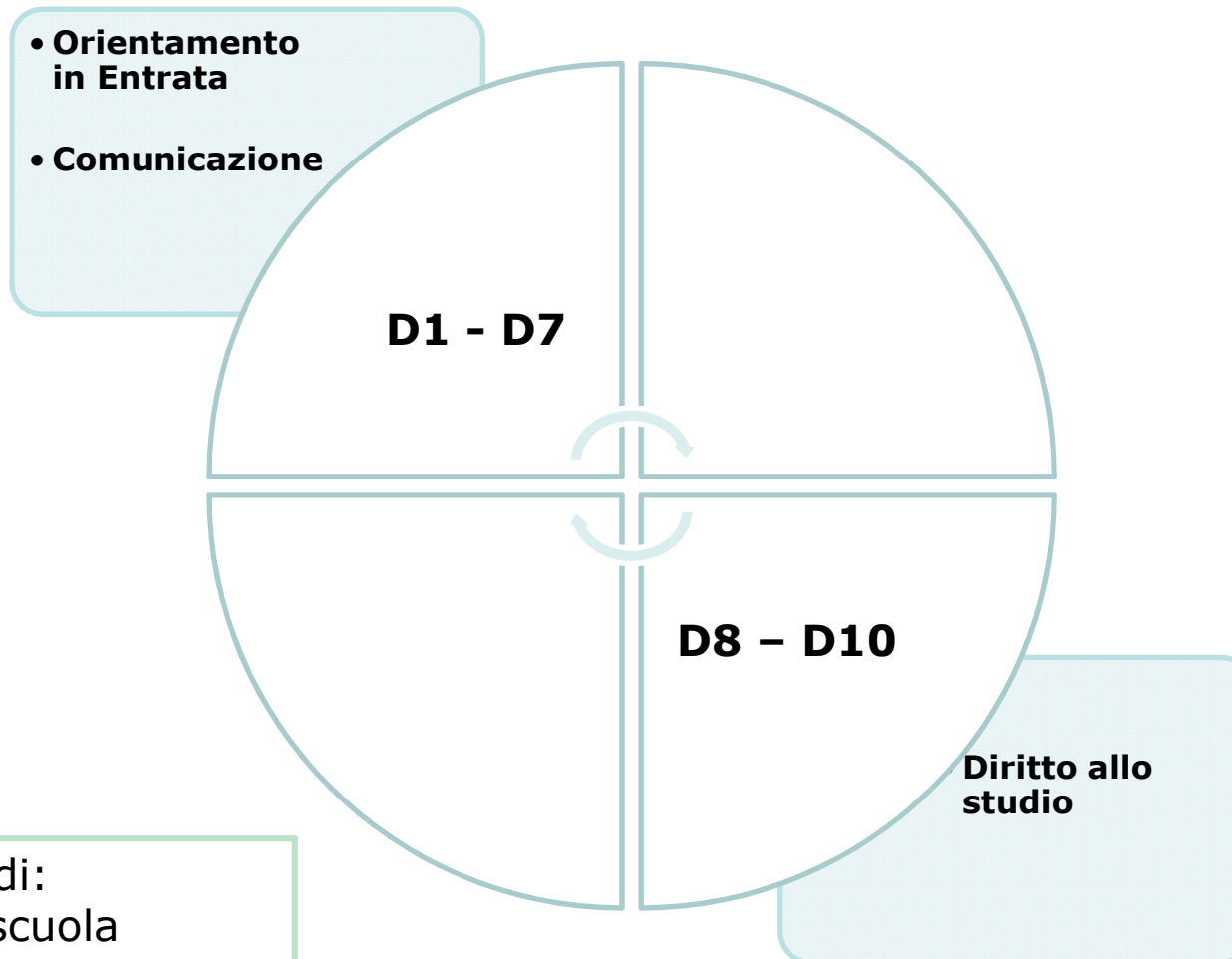
➤ **Modalità di somministrazione:**

- Cartaceo: 1 ateneo su 20 (5%)
- On-Line :
  - Con propri server: 11 atenei su 20 (55%)
  - Con nostri server: 8 atenei su 20 (40%)

➤ **Risposte ottenute:**

<b>Totali</b>	<b>I Anno</b>	<b>Anni Successivi</b>
<i>67.420</i>	<i>18.669</i>	<i>48.751</i>

## Questionario Studenti primo anno di corso: La Struttura



Identificazione di:

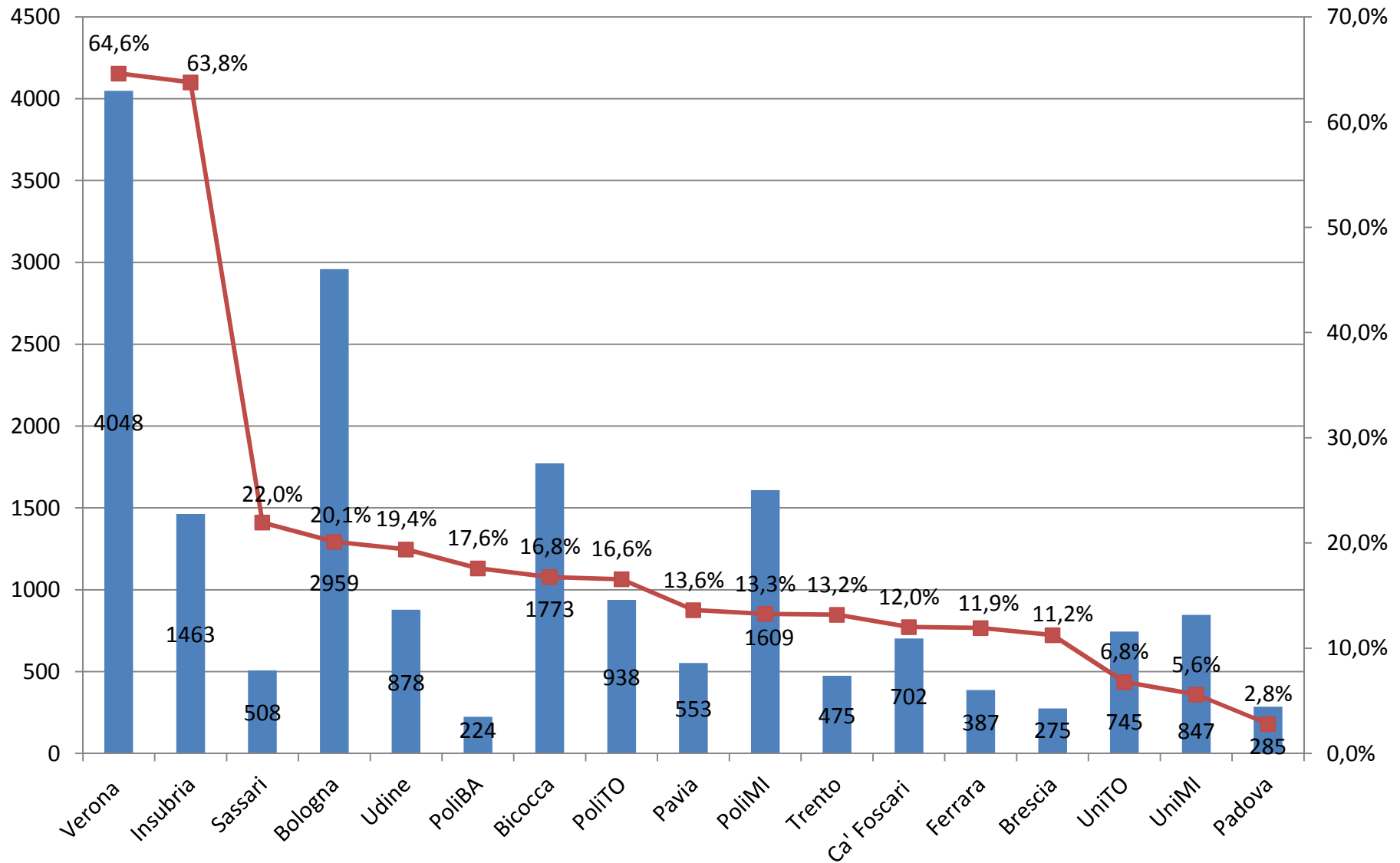
- Tipologia di scuola superiore frequentata
- Provenienza Geografica (se fuorisede)

## Questionario Studenti primo anno di corso: modalità di somministrazione

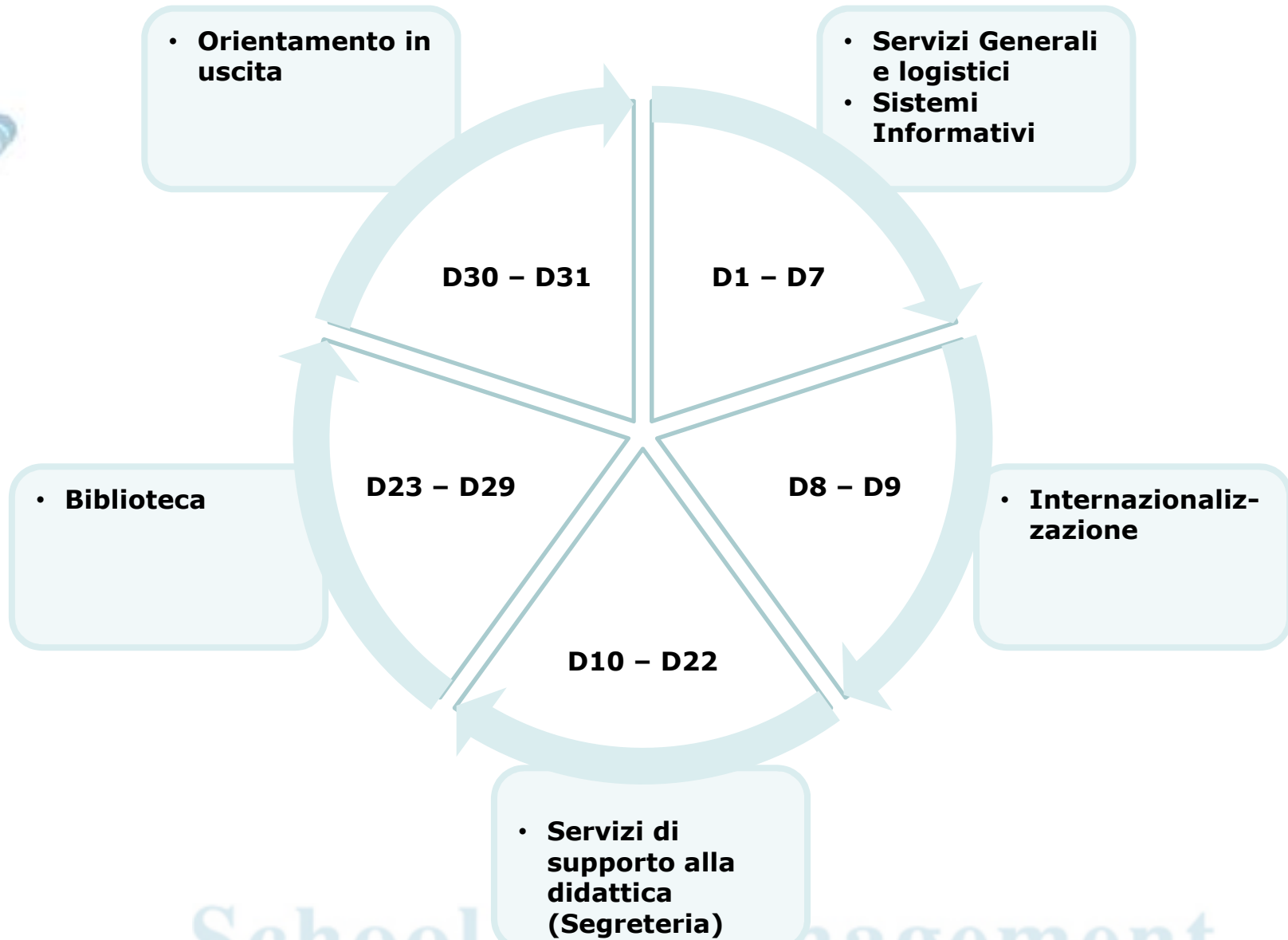
<u>Ateneo</u>	Modalità di somministrazione	Ricevuti	% studenti (risposte su Immatricolati 2011/2012)
Verona	<i>On-Line</i>	4048	64,6%
Insubria	<i>On-Line</i>	1463	63,8%
Sassari	<i>On-Line</i>	508	22,0%
Bologna	<i>On-Line</i>	2959	20,1%
Udine	<i>On-Line</i>	878	19,4%
PoliBA	<i>On-Line</i>	224	17,6%
Bicocca	<i>On-Line</i>	1773	16,8%
PoliTO	<i>On-Line</i>	938	16,6%
Pavia	<i>On-Line</i>	553	13,6%
PoliMI	<i>On-Line</i>	1609	13,3%
Trento	<i>On-Line</i>	475	13,2%
Ca' Foscari	<i>On-Line</i>	702	12,0%
Ferrara	<i>On-Line</i>	387	11,9%
Brescia	<i>On-Line</i>	275	11,2%
UniTO	<i>On-Line</i>	745	6,8%
UniMI	<i>On-Line</i>	847	5,6%
Padova	<i>Cartaceo</i>	285	2,8%
La Sapienza	<i>On-Line</i>	<b>In corso</b>	
Salento	<i>On-Line</i>	<b>In corso</b>	
IUAV	<i>On-Line</i>	<b>In corso</b>	



## Questionario Studenti primo anno di corso: il campione rispondente



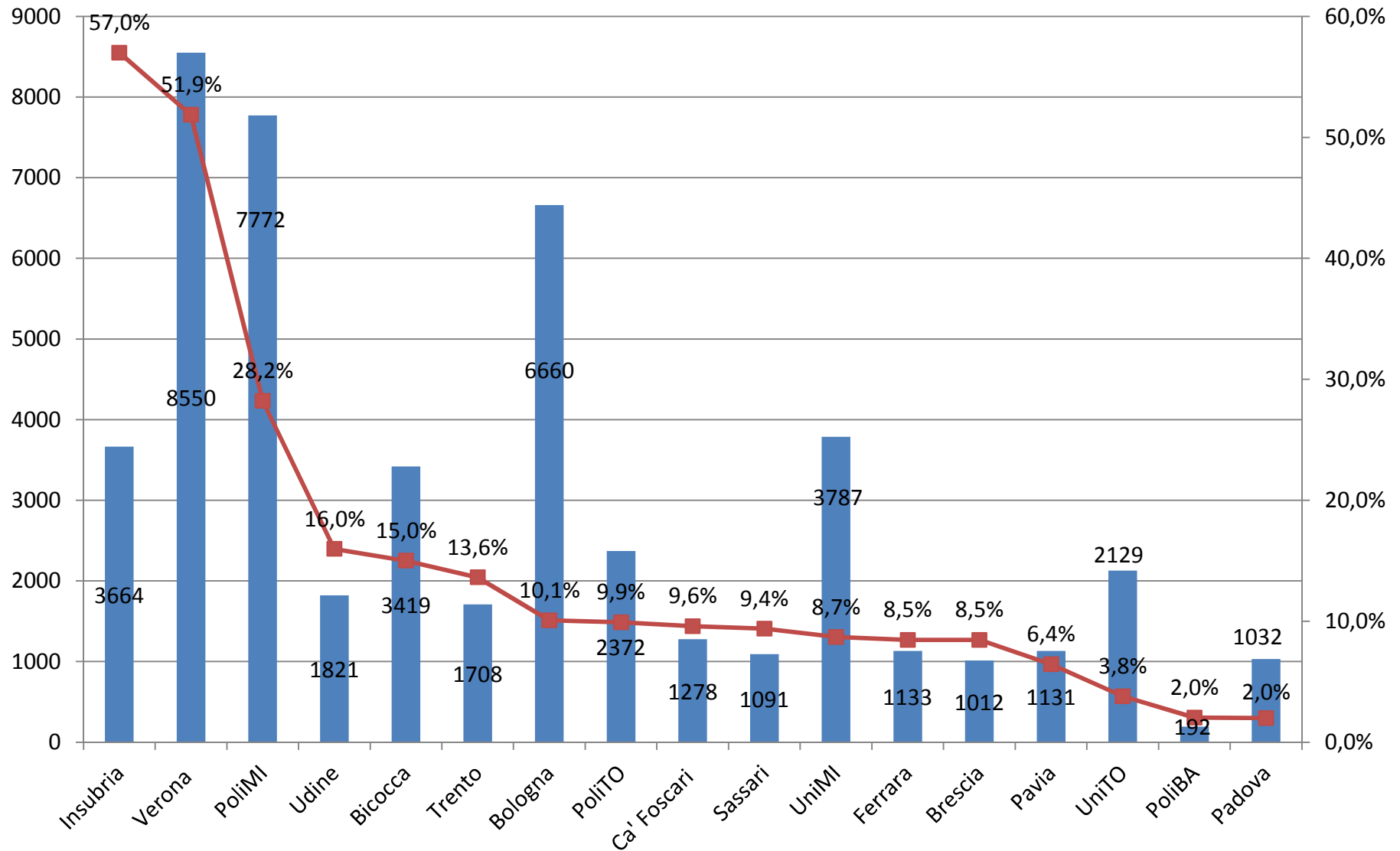
## Questionario Anni successivi al primo: La Struttura



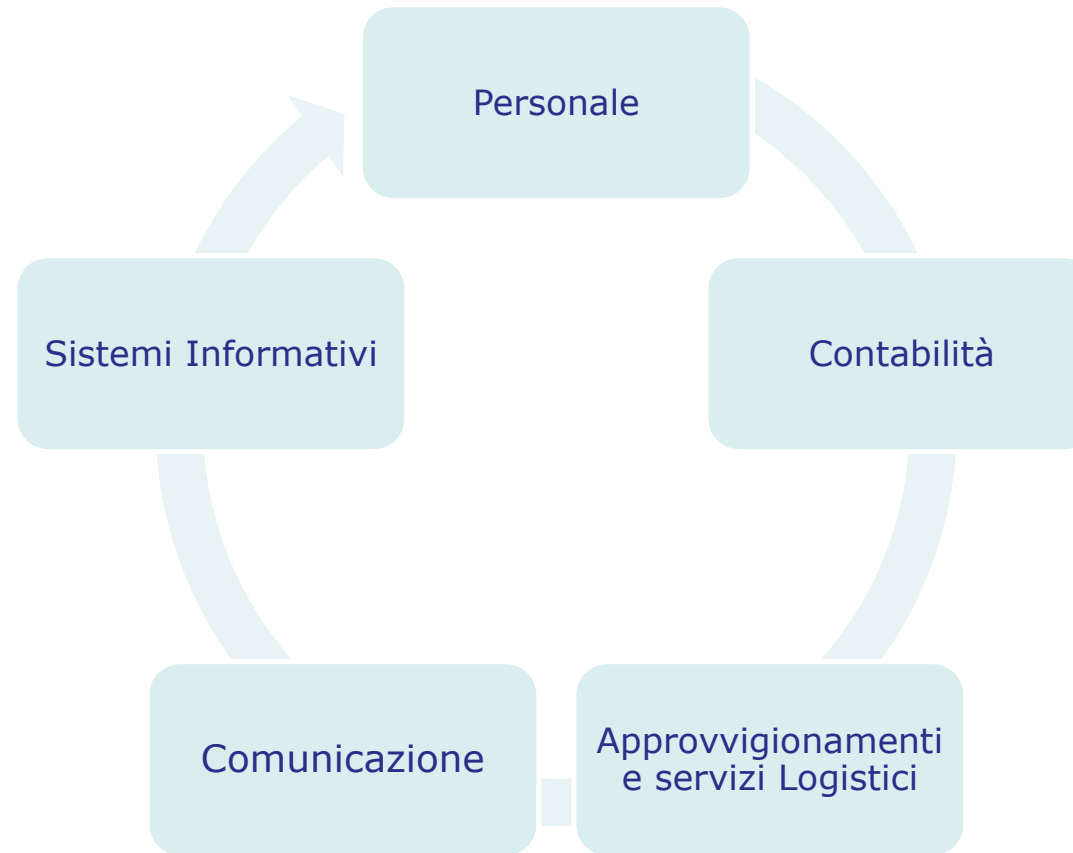
## Questionario Anni successivi al primo: Modalità di somministrazione

<u>Ateneo</u>	Modalità di somministrazione	Ricevuti	% studenti (risposte/studenti AA 2012/13)
Insubria	<i>On-Line</i>	3664	57,0%
Verona	<i>On-Line</i>	8550	51,9%
PoliMI	<i>On-Line</i>	7772	28,2%
Udine	<i>On-Line</i>	1821	16,0%
Bicocca	<i>On-Line</i>	3419	15,0%
Trento	<i>On-Line</i>	1708	13,6%
Bologna	<i>On-Line</i>	6660	10,1%
PoliTO	<i>On-Line</i>	2372	9,9%
Ca' Foscari	<i>On-Line</i>	1278	9,6%
Sassari	<i>On-Line</i>	1091	9,4%
UniMI	<i>On-Line</i>	3787	8,7%
Ferrara	<i>On-Line</i>	1133	8,5%
Brescia	<i>On-Line</i>	1012	8,5%
Pavia	<i>On-Line</i>	1131	6,4%
UniTO	<i>On-Line</i>	2129	3,8%
PoliBA	<i>On-Line</i>	192	2,0%
Padova	<i>Cartaceo</i>	1032	2,0%
La Sapienza	<i>On-Line</i>	<b>In corso</b>	
Salento	<i>On-Line</i>	<b>In corso</b>	
IUAV	<i>On-Line</i>	<b>In corso</b>	

# Questionario Anni successivi al primo: Il campione rispondente



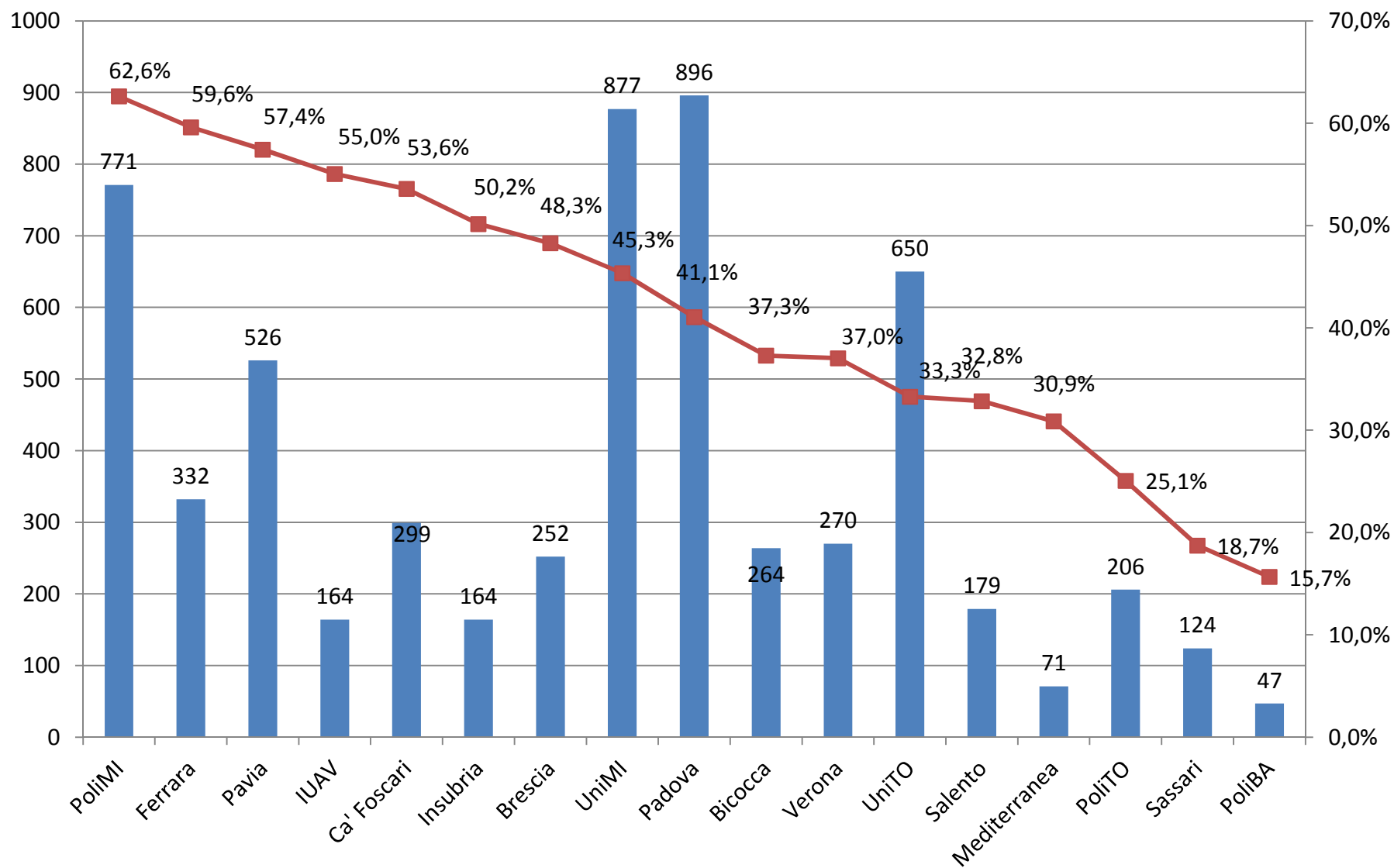
## Questionario PTA: La Struttura



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

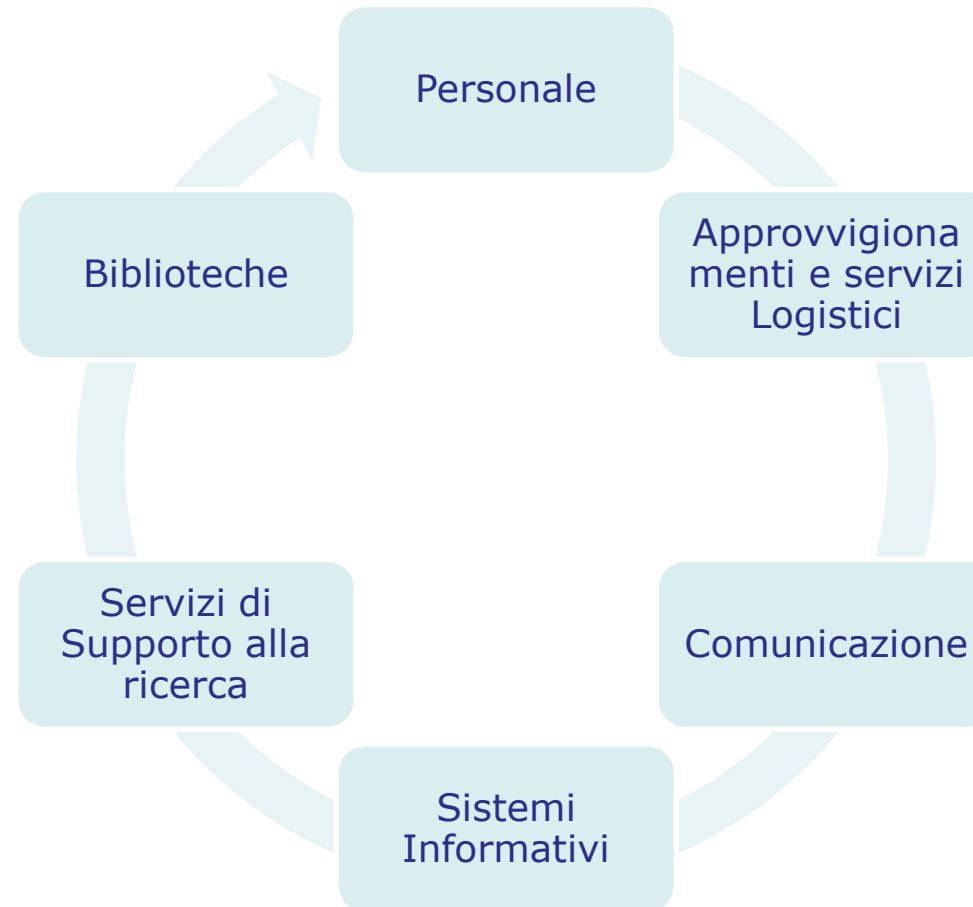
Questionari  
raccolti  
(6092)

## Questionario PTA: Tassi di risposta



\* Mediterranea e IUAV rapportati a PTA 2011

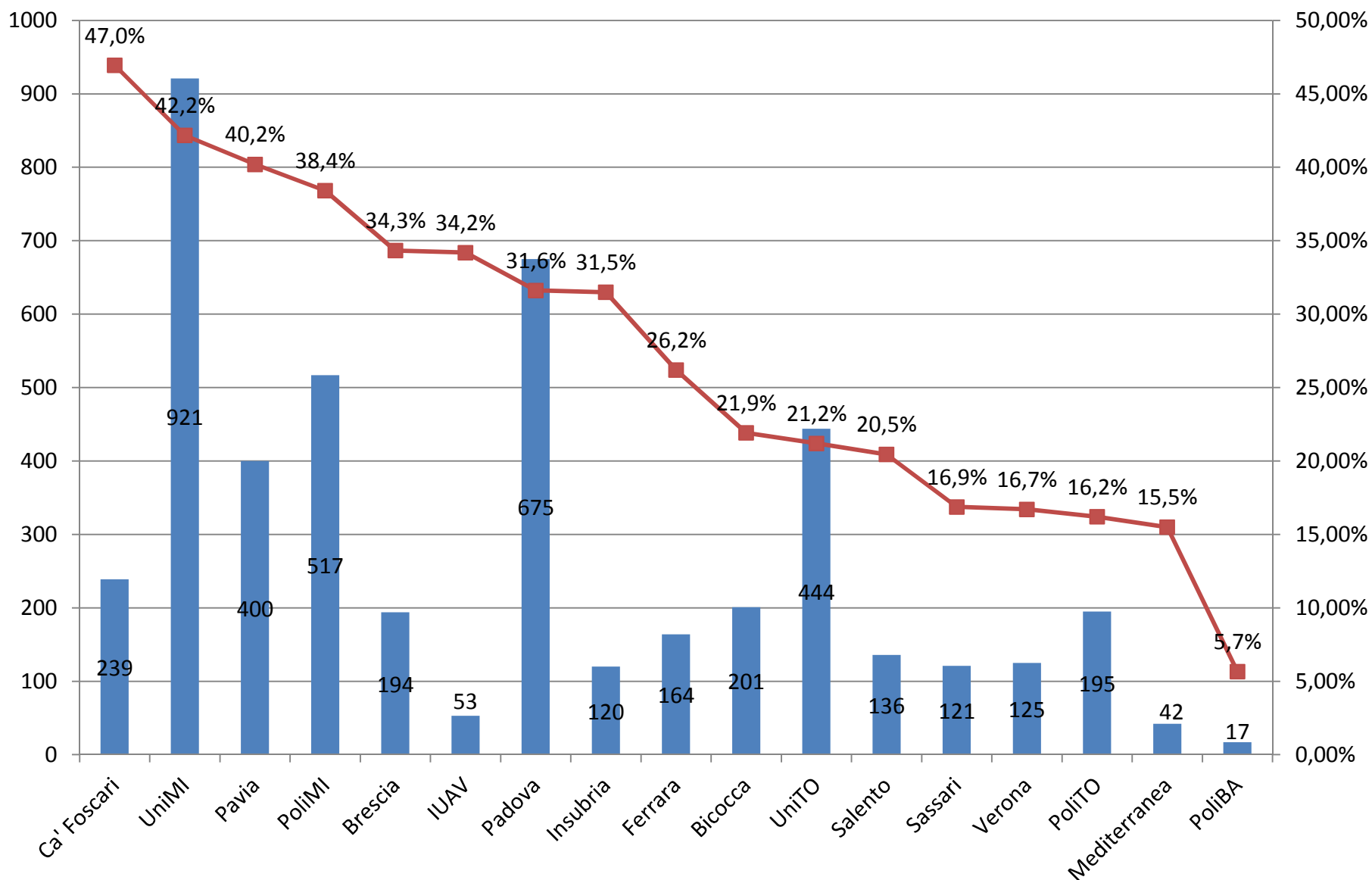
## Questionario Docenti: La Struttura



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

Questionari  
raccolti (4564)

## Questionario Docenti: Tassi di risposta





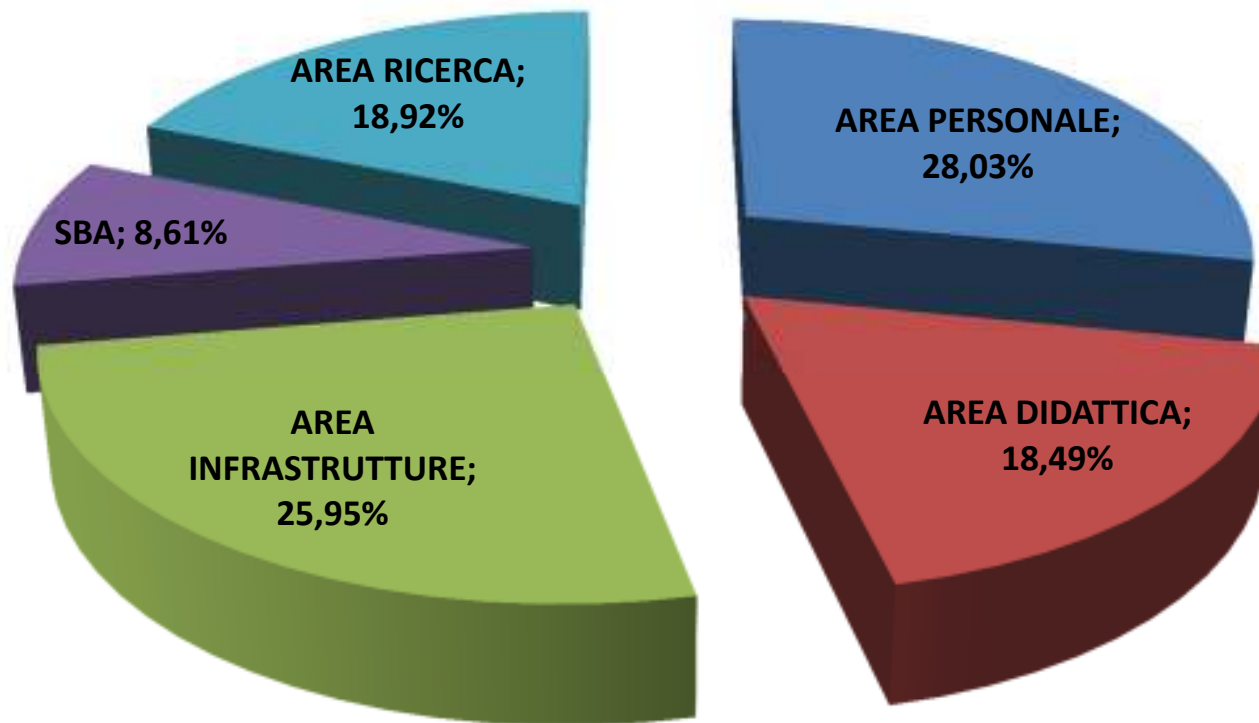
## Analisi dei costi: Una visione d'insieme

I costi relativi ai 25 servizi stati raggruppati in 5 macro-aree:

- Servizi di supporto alla persona
- Servizi di supporto alla didattica
- Infrastrutture
- Servizi di supporto alla ricerca
- SBA

## Analisi dei costi: Una visione d'insieme

Incidenza delle macro-aree sui costi totali (costo macro-  
area/costi totali)

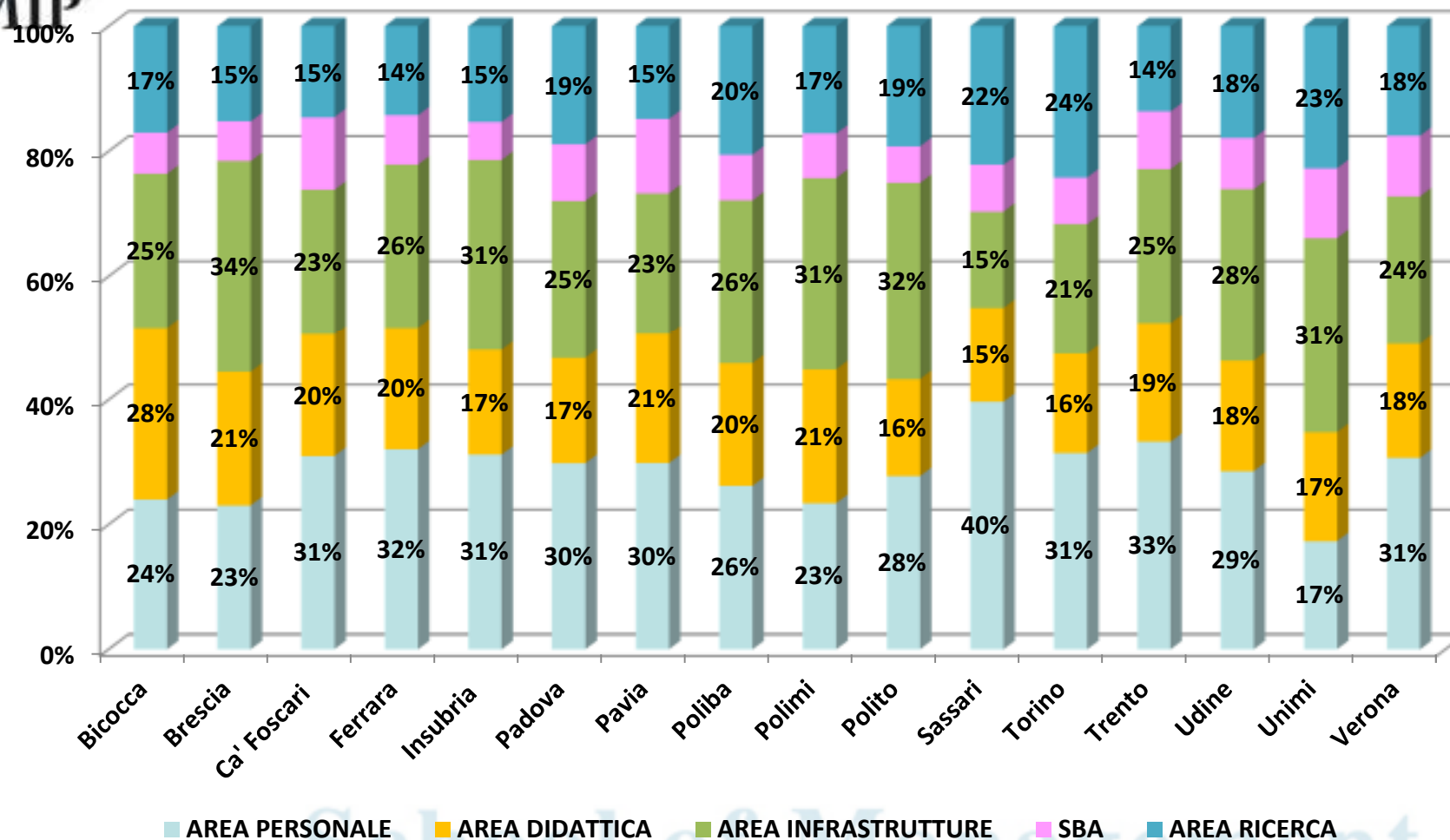


## Incidenza dei costi per servizio sui costi totali

SERVIZIO	INCIDENZA %
Supporto tecnico all'attività di ricerca	14,09%
Didattica in itinere per lauree di I e II livello	11,09%
Servizi generali e logistici	9,90%
Biblioteche	8,61%
Sistemi informativi	8,26%
Contabilità	8,00%
Personale	6,88%
Approvvigionamenti	4,11%
Affari legali e istituzionali	3,66%
Comunicazione	3,56%
Formazione post-laurea	3,03%
Supporto alla gestione dei progetti nazionali	2,81%
Pianificazione, controllo e statistica	2,70%
Edilizia_ Interventi sul costruito	2,48%
Supporto alle gestione ospedaliera	2,45%
Supporto alla gestione dei progetti internazionali	1,57%
Internazionalizzazione studenti	1,36%
Edilizia_ Nuovi interventi edilizi	1,19%
Orientamento in entrata	1,17%
Orientamento in uscita	1,04%
Gestione delle borse di studio	0,56%
Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	0,47%
Trasferimento tecnologico	0,45%
Servizi sociali e welfare	0,32%
Gestione alloggi e mense	0,24%

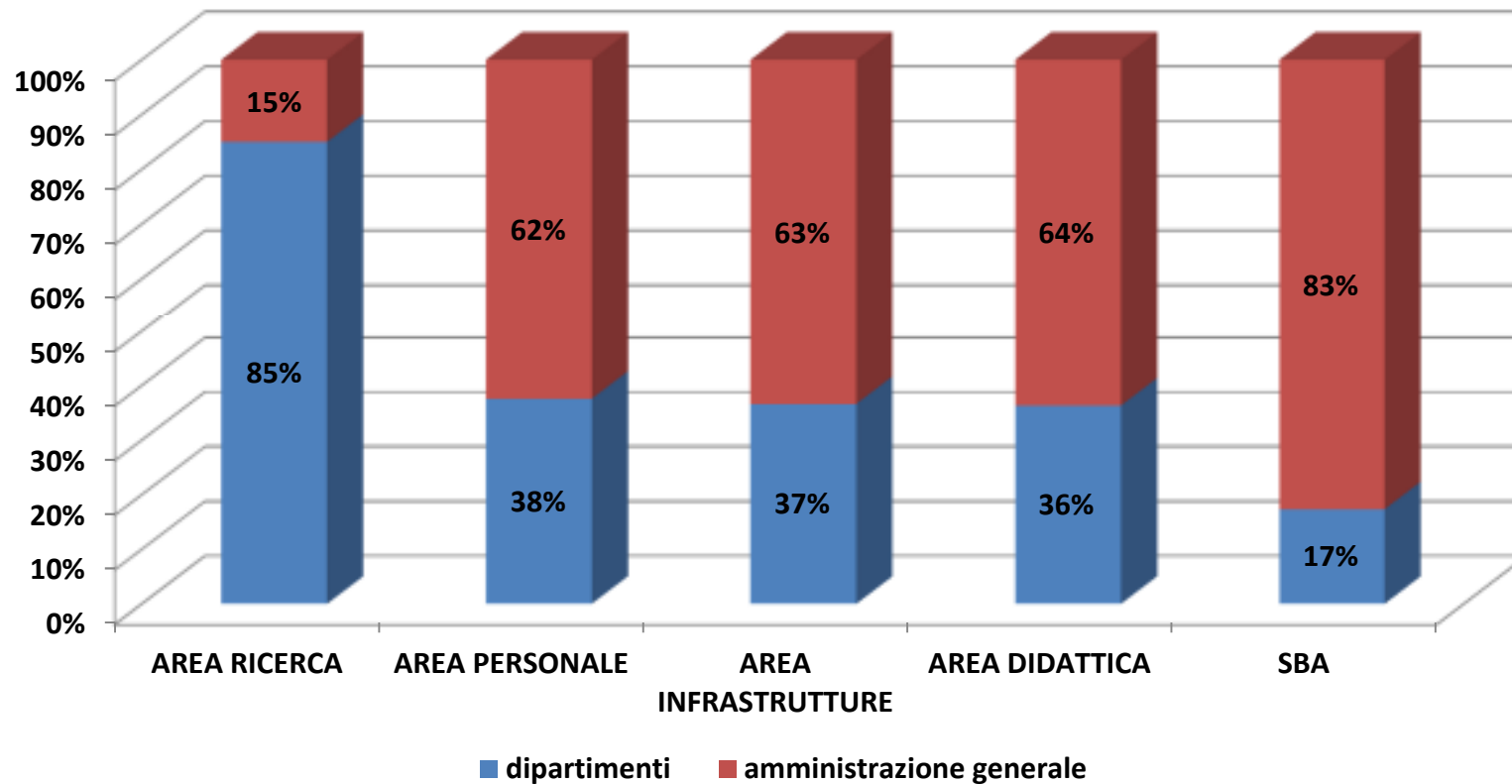
## Analisi dei costi: dettaglio per ateneo

Il dettaglio per ateneo: incidenza delle macro-aree sui costi totali (costo macro-area/costi totali)



## Livello di decentramento

Il livello di decentramento sui dipartimenti: costo a carico dei dipartimenti/costi totali





# ALLEGATO



## Rispondenti PTA: Informazioni Generali

ATENEIO	Genere:		Categoria:				
	Maschio	Femmina	Dirigente	EP	D	C	B
PoliBA	26	21	0	8	10	25	4
Brescia	88	164	3	22	71	115	41
Ferrara	94	238	1	14	88	198	31
Bicocca	95	169	1	16	113	128	6
PoliMI	321	450	8	74	305	345	39
UniMI	305	572	7	48	299	461	62
Padova	339	557	4	70	367	395	60
Pavia	151	375	3	47	178	245	53
Mediterranea	39	32	1	11	23	35	1
Salento	95	84	2	11	89	74	3
Sassari	48	76	3	6	46	67	2
PoliTO	85	121	1	9	114	74	8
UniTO	206	444	2	43	254	204	6
Insubria	46	118	1	7	59	81	16
IUAV	53	111	1	20	73	70	0
Ca' Foscari	90	209	4	21	86	164	24
Verona	85	185	6	20	94	125	25



## Rispondenti PTA: Informazioni Generali

ATENEEO	Tipo di contratto:		Riveste una posizione organizzativa di responsabilità			Anzianità di servizio (presso l'ente):			Sede:			
	Determinato	Indeterminato	Segretari o amministrativo	Capo servizio/ Responsabile di struttura	No	0-5 anni	6-10 anni	>10 anni	AC	Facoltà-Scuola	Dipartimento	Altro
PoliBA	1	46	3	9	35	5	8	34	23	2	17	5
Brescia	7	245	7	42	203	18	33	201	110	13	82	47
Ferrara	29	303	18	54	260	52	52	228	145	7	132	48
Bicocca	19	245	11	42	211	69	80	115	107	22	89	46
PoliMI	34	737	13	65	693	128	154	489	351	39	268	113
UniMI	40	837	36	110	731	73	146	658	163	65	457	192
Padova	59	837	47	89	760	140	157	599	212	35	444	205
Pavia	9	517	25	67	434	70	61	395	201	19	209	97
Mediterranea	1	70	6	29	36	9	10	52	38	8	22	3
Salento	8	171	4	64	111	18	50	111	80	21	60	18
Sassari	24	100	4	23	97	30	26	68	64	0	50	10
PoliTO	19	187	2	27	177	22	36	148	97	8	70	31
UniTO	33	614	17	104	518	90	162	396	245	57	301	44
Insubria	9	155	5	44	115	31	43	90	85	3	42	34
IUAV	6	158	6	43	115	7	13	144	81	13	8	62
Ca' Foscari	40	259	13	51	235	64	49	186	140	12	82	65
Verona	22	248	18	53	199	52	78	140	106	32	87	45





## Rispondenti Docenti : Informazioni Generali

ATENEIO	Genere:		Ruolo giuridico:			
	Maschio	Femmina	Professore ordinario	Professore associato	Ricercatore a tempo indeterminato	Ricercatore a tempo determinato
PoliBA	15	2	7	4	6	0
Brescia	126	68	60	63	67	4
Ferrara	95	69	42	46	62	14
Bicocca	112	89	49	66	81	5
PoliMI	380	137	130	142	217	28
UniMI	515	406	261	266	369	25
Padova	435	240	185	199	287	4
Pavia	234	166	108	97	163	17
Mediterranea	32	10	4	16	17	5
Salento	82	54	36	46	53	1
Sassari	77	44	27	38	50	6
PoliTO	149	46	49	55	78	13
UniTO	234	210	104	123	203	14
Insubria	79	41	24	36	58	2
IUAV	34	19	10	21	17	5
Ca' Foscari	143	96	62	80	80	17
Verona	71	54	25	28	68	4



## Rispondenti Docenti: Informazioni Generali

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE	Se riveste un incarico istituzionale (da almeno un anno), specifichi quale:									Anzianità di servizio (presso l'ente):			
	ATENEIO	Direttore di dipartim ento	Preside di facoltà	President e corso di studi	Coordina tore corso di studi	Presidente/C oordinatore della struttura di raccordo/coll egio/scuola/f acoltà	Proretto re	Delegat o del rettore	Respons abile di Polo territori ale	Coordin atore di corsi di dottorat o	0-5 anni	6-10 anni	>10 anni
	PoliBA	0	0	1	2	0	0	2	0	1	1	2	14
	Brescia	5	0	8	5	1	3	6	0	7	22	56	116
	Ferrara	3	0	8	5	0	0	6	0	3	32	23	109
	Bicocca	6	0	13	7	3	0	6	0	7	35	56	110
	PoliMI	7	3	16	ND	ND	4	10	1	11	126	91	300
	UniMI	22	3	34	26	11	1	5	2	33	87	222	612
	Padova	11	1	50	16	8	4	13	1	33	124	150	401
	Pavia	10	1	16	13	3	3	6	ND	12	63	52	285
	Mediterranea	2	0	0	1	1	0	1	0	2	12	7	23
	Salento	3	2	6	1	1	0	11	0	4	10	31	95
	Sassari	1	0	5	3	3	0	9	0	6	27	23	71
	PoliTO	2	0	1	6	3	0	2	0	3	39	32	124
	UniTO	31	4	68	21	3	0	7	4	25	88	66	283
	Insubria	2	0	4	3	1	0	6	0	6	23	33	64
	IUAV	0	0	0	4	1	0	7	0	2	14	10	29
	Ca' Foscari	0	0	11	20	5	5	10	1	4	54	30	155
	Verona	2	0	2	3	1	0	1	0	6	34	39	52



# ***Good Practice 2012***

## ***Macro-area supporto al PERSONALE***

## Efficienza: Il quadro delle strutture analizzate

CONFIGURAZ	ATENEO	DIP	AMMINISTRAZIONE GENERALE		
			AC	FAC	ALTRO
As is	Bicocca	16	X		X
	Bologna		X		X
	Brescia	8	X		X
	Ca' Foscari	8	X		X
	Ferrara	12	X		X
	Insubria	7	X		X
	Padova	32	X		X
	Pavia	17	X		X
	Poliba	5	X		X
	Polito	10	X		X
	Sassari	13	X		X
	Udine	14	X		X
Unimi	31	X		X	
Ibrido	Unito	32	X	X	X
	Verona	15	X	X	X
Passata	Polimi	17	X	X	X
	Salento	9	X	X	X
	Trento	13	X	X	X

## Efficienza: metodologia di analisi

Supporto da parte di Cineca:

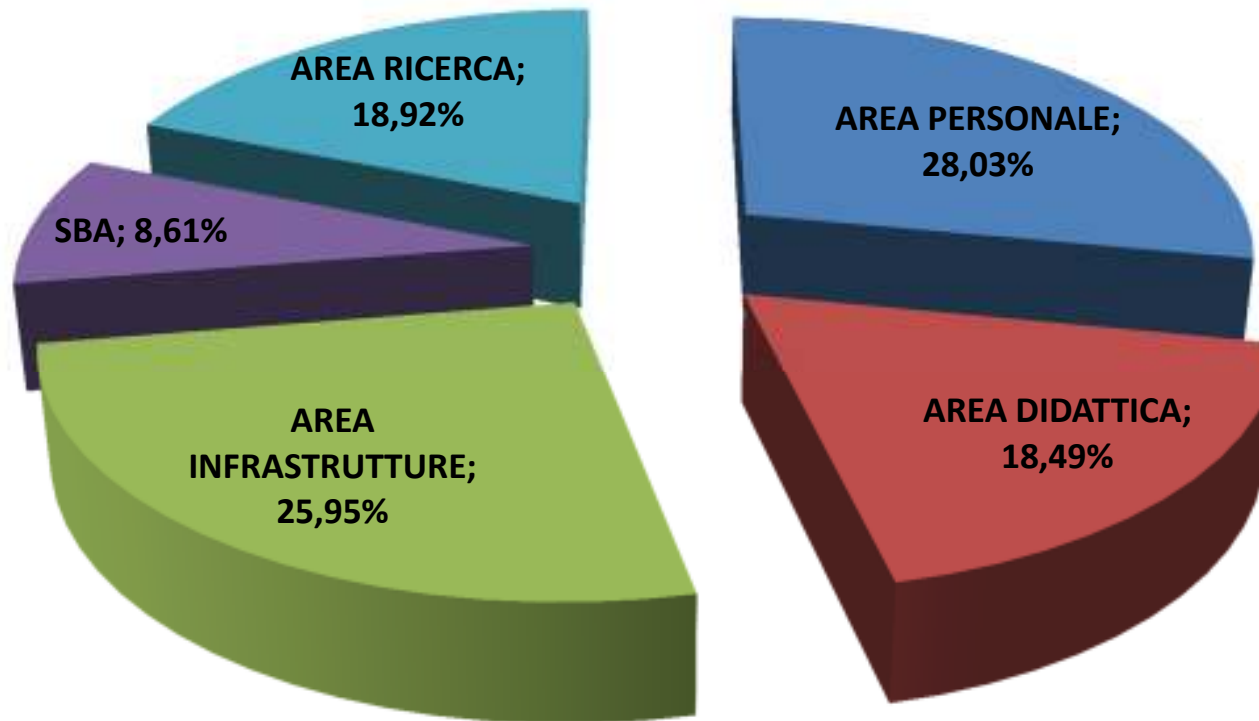
- Banca dati Dalia per estrazione dati di costo del personale
- Piattaforma Abc web per rilevare le percentuali di tempo e i driver

Benefici:

- Elevata precisione nella copertura dei costi (costi non allocati in media pari al 2%)
- Maggiore controllo dei dati inseriti

## Efficienza: le aree di analisi

Incidenza delle macro-aree sui costi totali (costo macro-area/costi totali)

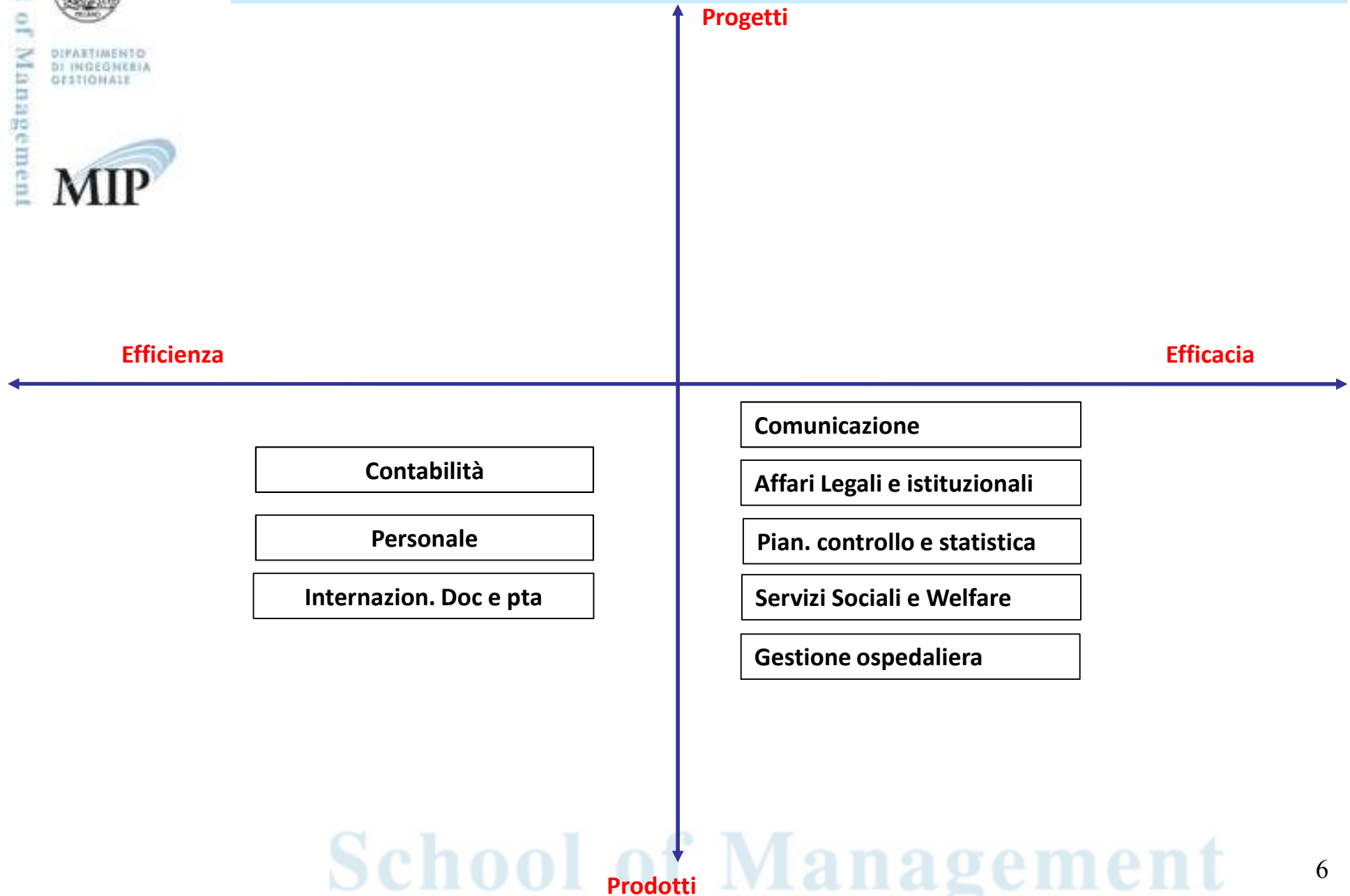


# Macro-area supporto al Personale

I servizi inclusi nella macro-area supporto al personale sono i seguenti:

- Contabilità
- Personale
- Comunicazione
- Affari legali e istituzionali
- Pianificazione controllo e statistica
- Internazionalizzazione docenti e pta
- Servizi sociali e welfare
- Supporto alla gestione ospedaliera

# Supporto al personale: il posizionamento

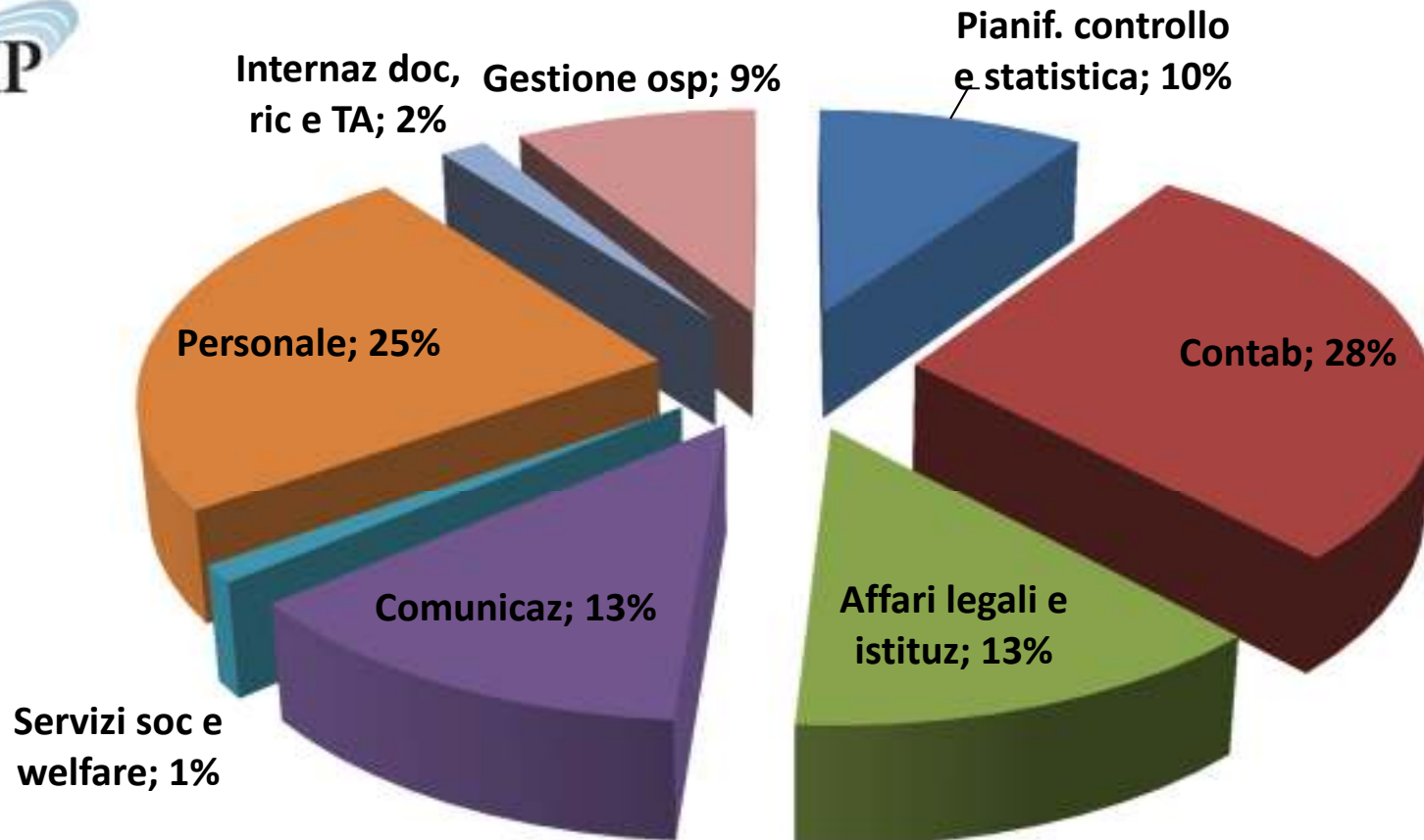






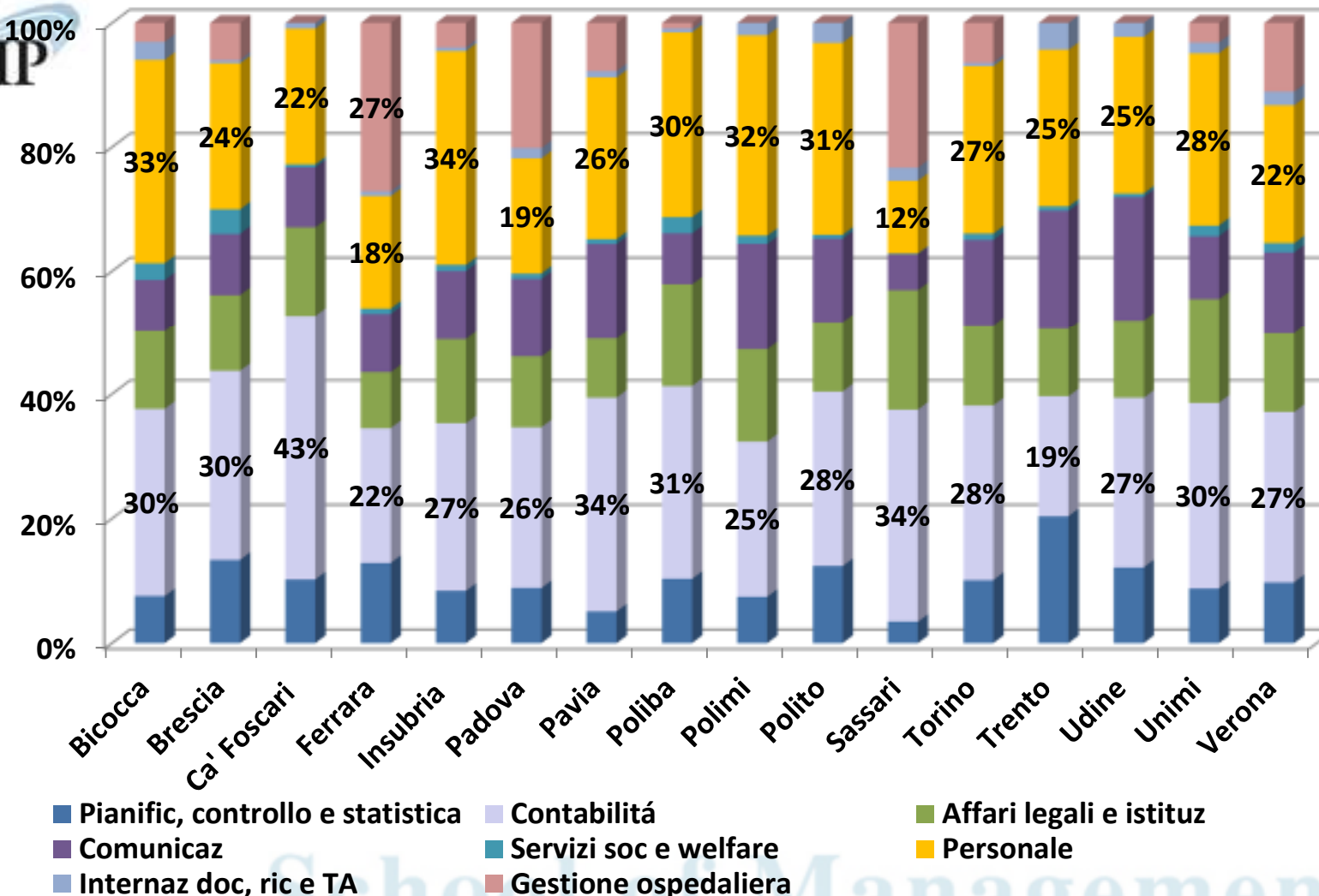
# Ripartizione dei costi: una visione d'insieme

Incidenza dei servizi all'interno della macro-area



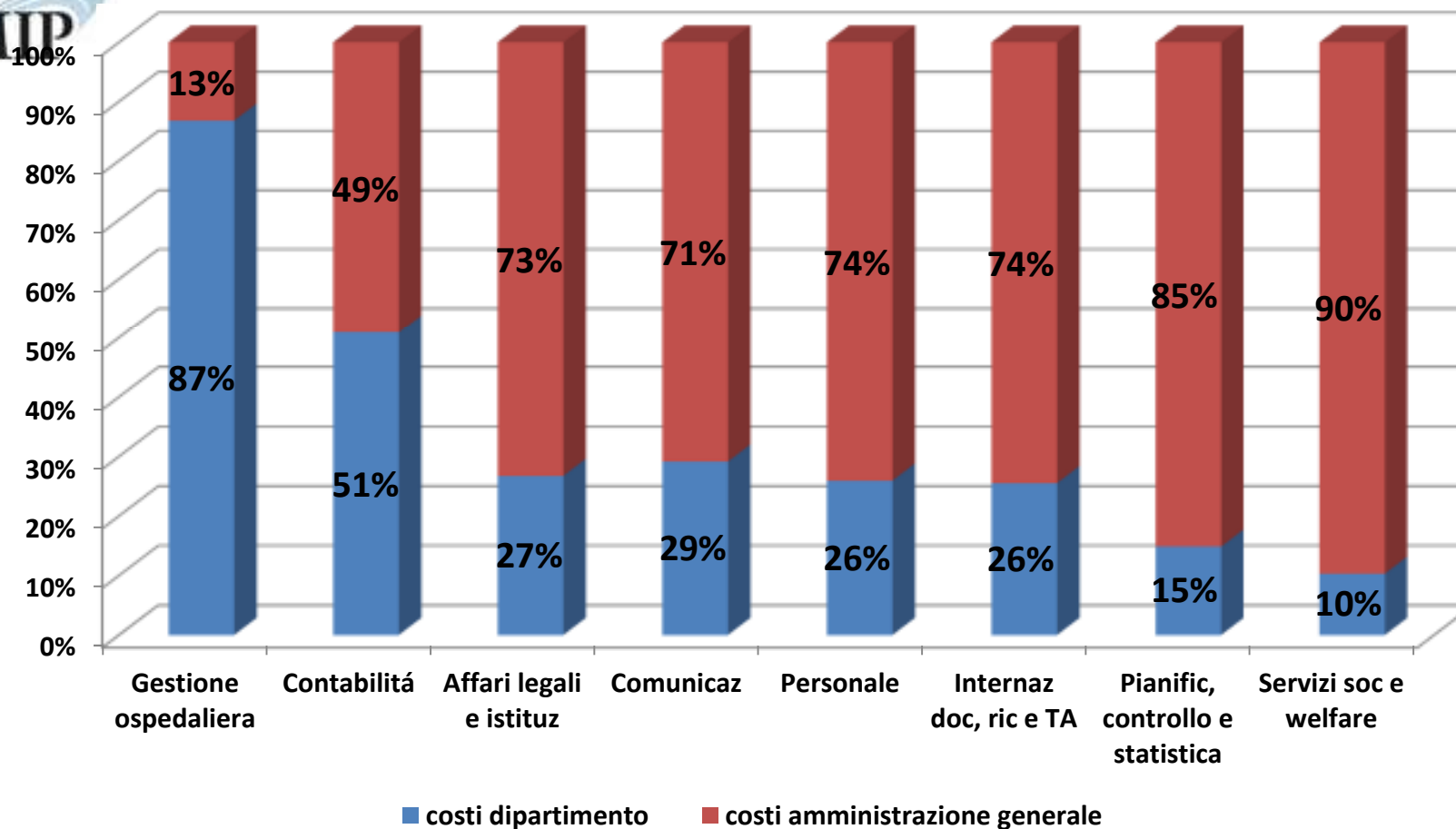
# Ripartizione dei costi: dettaglio per ateneo

Dettaglio per ateneo: incidenza dei servizi all'interno della macro-area (costo servizio/costo totale macro-area supporto al personale)



# Livello di decentramento per servizio

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo del servizio a carico del dipartimento/costi totali del servizio





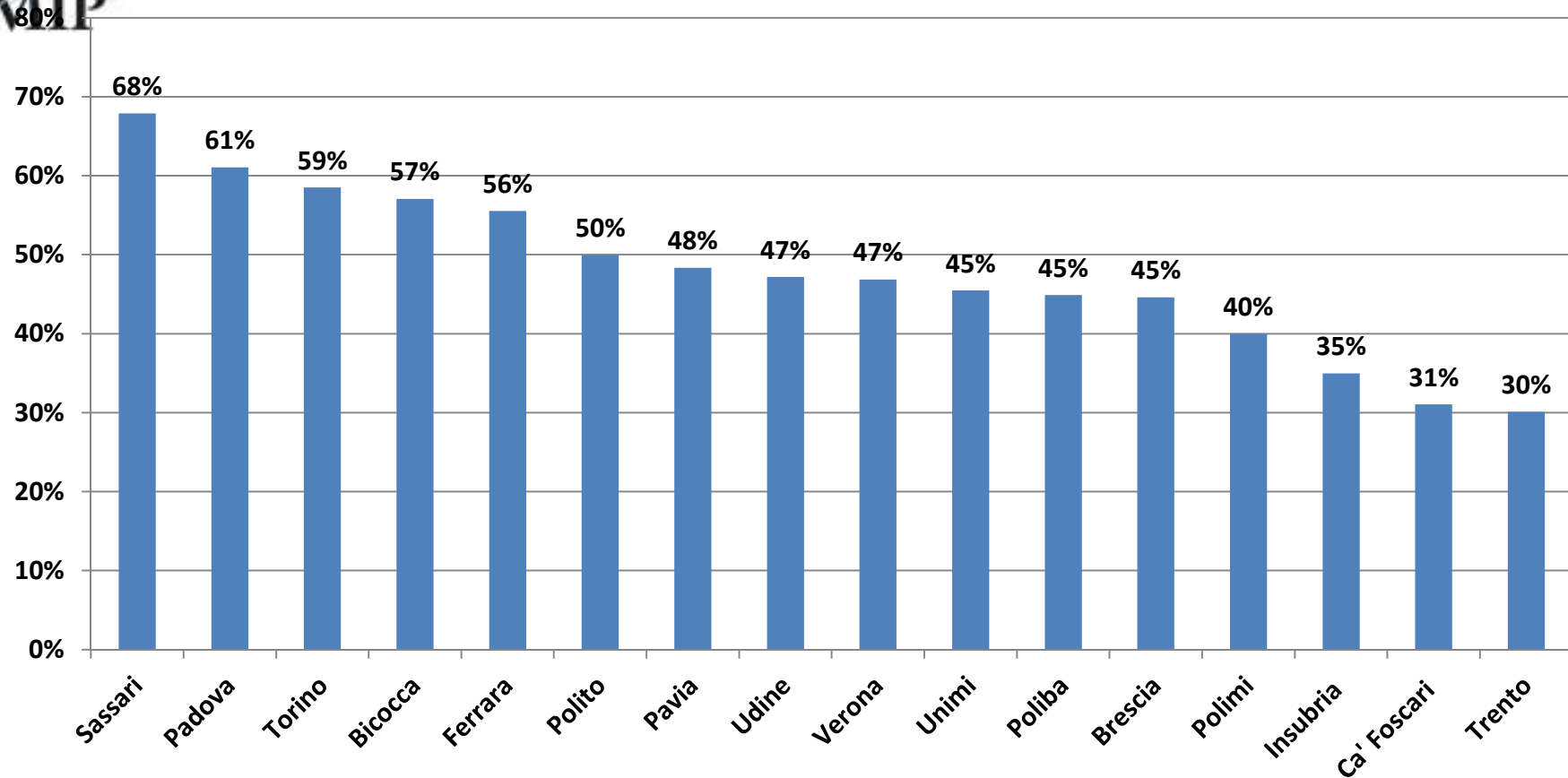
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%



## Livello di decentramento Contabilità

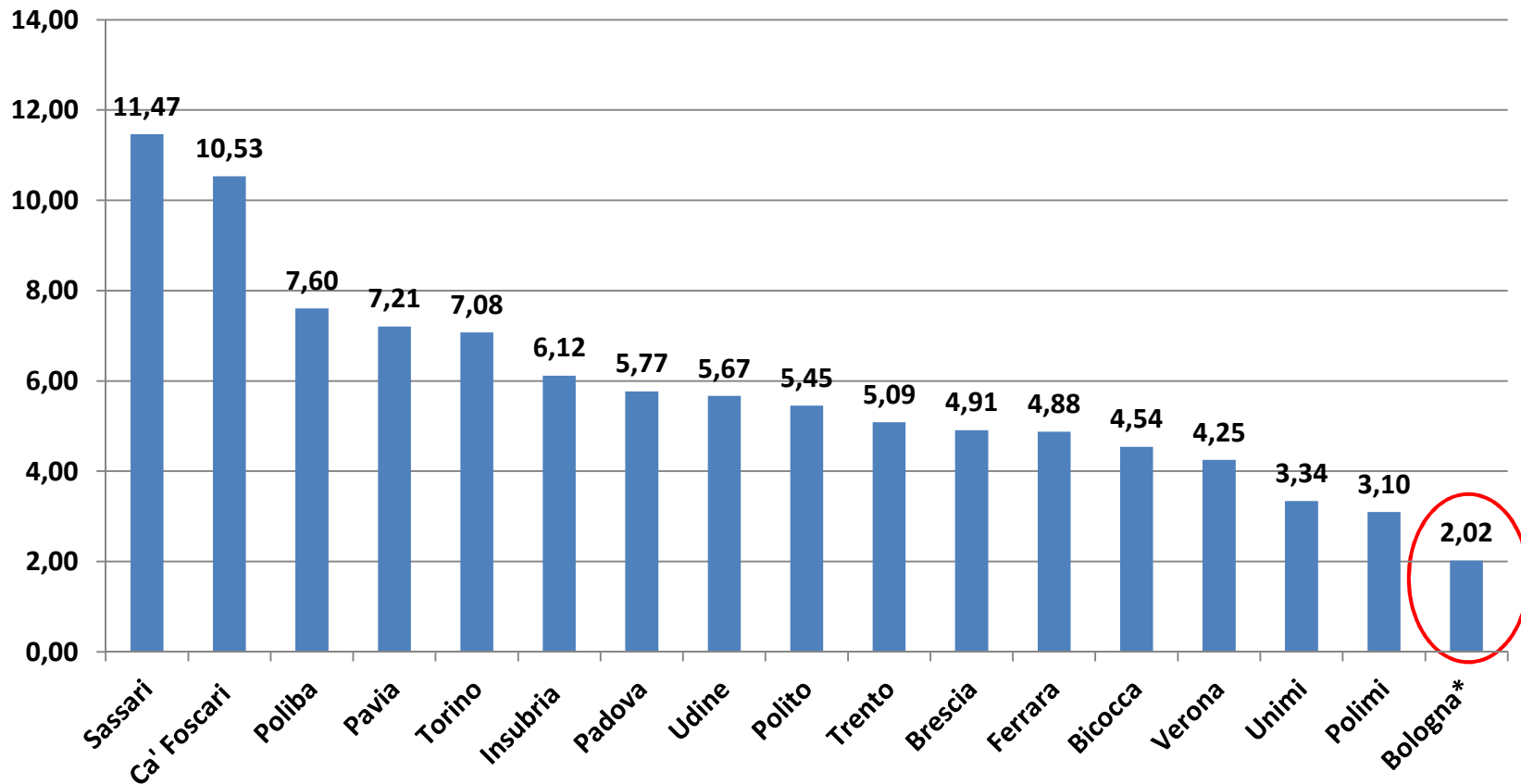
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Contabilità

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Contabilità" e valore delle entrate + uscite in mgl€

(€/mgl€)

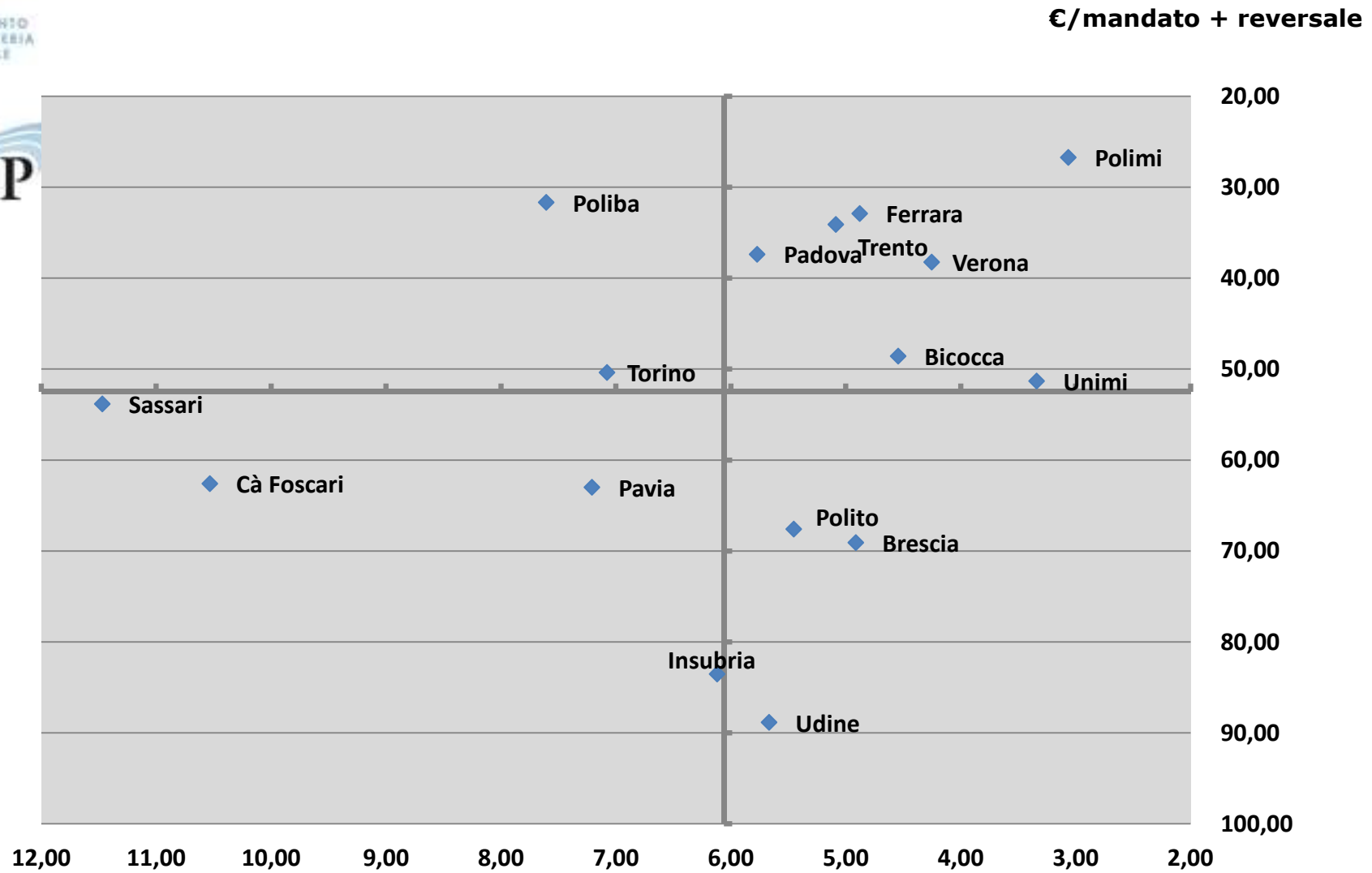


Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC

## Benchmark e scostamento dal minimo Contabilità

	C TOTALE	DRIVER (ENTRATE + USCITE)	C UNITARIO (€/MGLE)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Polimi	2.619.798	845.533	3,10	2.619.798	-
Unimi	3.486.853	1.044.648	3,34	3.236.732	250.120
Verona	2.322.398	546.440	4,25	1.693.087	629.311
Bicocca	2.010.719	442.585	4,54	1.371.304	639.415
Ferrara	1.365.877	280.085	4,88	867.815	498.062
Brescia	1.335.763	271.989	4,91	842.731	493.031
Trento	1.493.923	293.781	5,09	910.251	583.671
Polito	2.572.780	471.915	5,45	1.462.181	1.110.599
Udine	1.445.830	255.152	5,67	790.562	655.268
Padova	6.512.508	1.128.923	5,77	3.497.850	3.014.659
Insubria	953.131	155.814	6,12	482.772	470.359
Torino	6.744.706	953.067	7,08	2.952.980	3.791.726
Pavia	3.564.513	494.546	7,21	1.532.299	2.032.214
Poliba	945.629	124.360	7,60	385.316	560.313
Ca' Foscari	3.142.490	298.393	10,53	924.540	2.217.950
Sassari	3.438.814	299.873	11,47	929.124	2.509.690
<b>MINIMO</b>			<b>3,10</b>		

# Confronto tra costo unitario e costo di mandati e reversali Contabilità







## CS PTA Contabilità

<b><u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u></b>				
<b>Gestione contabile e utilizzo sistema contabilità</b>				
	<b>N° di coloro che si sono rivolti ai servizi di supporto contabile</b>	<b>Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo</b>	<b>Le informazioni ricevute sono esaustive</b>	<b>Il personale di supporto è disponibile</b>
PoliBA	9	3,44	3,22	4,22
Brescia	75	3,68	3,77	4,20
Ferrara	124	4,21	4,21	4,56
Bicocca	75	4,00	3,83	4,29
PoliMI	194	4,57	4,58	5,08
UniMI	243	4,23	4,24	4,63
Padova	256	4,00	4,03	4,42
Pavia	123	4,27	4,13	4,54
Mediterranea	25	3,80	3,96	4,08
Salento	61	4,66	4,66	4,97
Sassari	33	3,73	3,70	4,21
PoliTO	68	3,76	3,57	4,50
UniTO	165	4,24	4,26	4,73
Insubria	47	4,43	4,34	4,66
IUAV	68	4,06	3,99	4,51
Ca' Foscari	127	3,90	3,91	4,65
Verona	84	4,54	4,54	4,82
<b>Media</b>		<b>4,09</b>	<b>4,05</b>	<b>4,53</b>



## CS PTA Contabilità

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

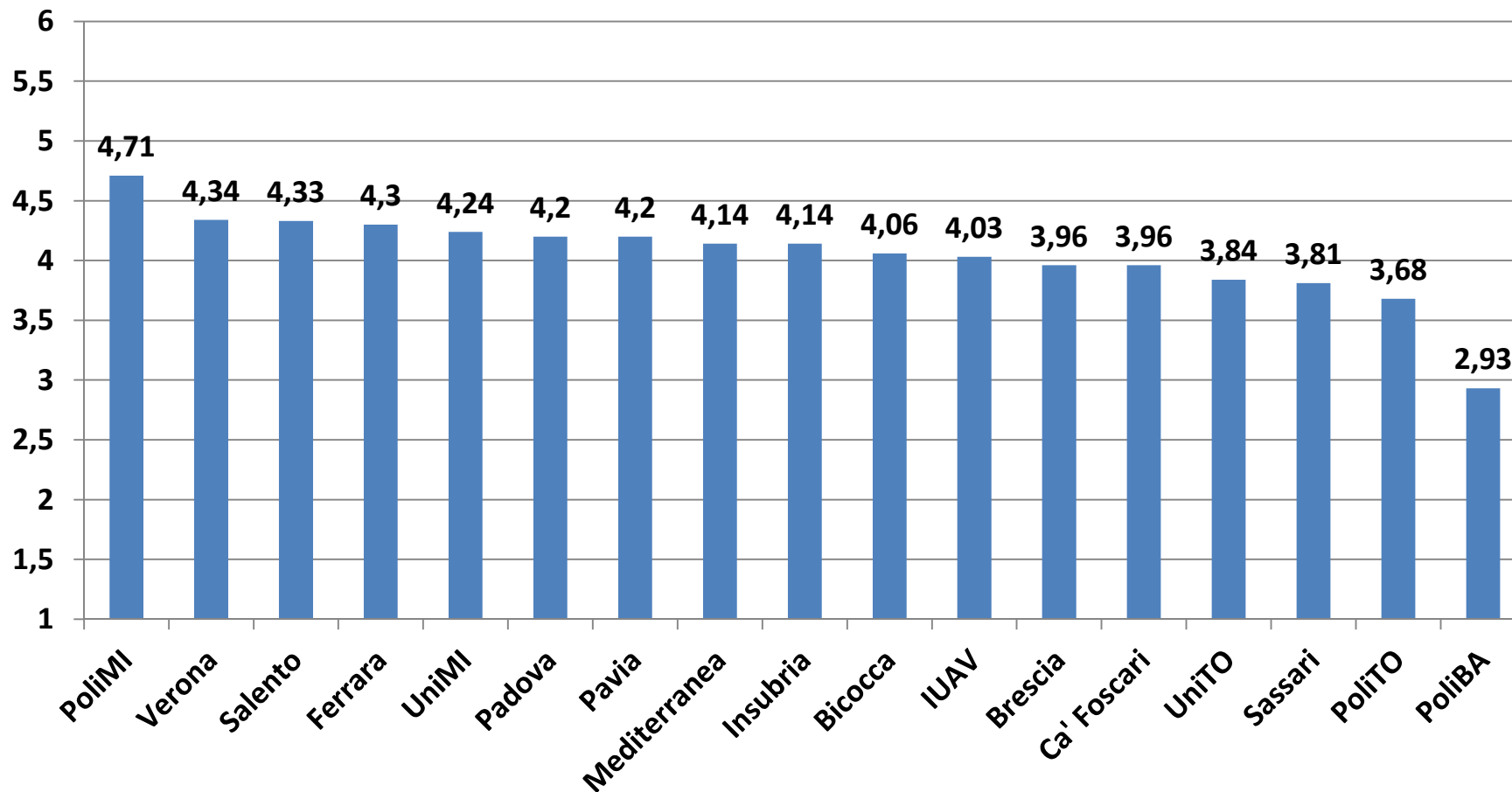
**Gestione fiscale e la normativa in tema di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)**

	N° di coloro che si sono rivolti ai servizi di gestione fiscale	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	7	3,00	3,29	3,71
Brescia	70	3,89	3,89	4,14
Ferrara	87	4,08	4,08	4,53
Bicocca	73	3,97	3,93	4,30
PoliMI	127	4,51	4,54	4,91
UniMI	287	4,15	4,12	4,47
Padova	243	3,86	3,87	4,35
Pavia	105	4,24	4,22	4,56
Mediterranea	20	4,35	4,35	4,35
Salento	57	4,19	4,11	4,53
Sassari	31	3,58	3,65	3,97
PoliTO	58	3,60	3,50	4,21
UniTO	139	4,27	4,18	4,57
Insubria	39	3,72	3,72	4,13
IUAV	54	3,74	3,74	4,04
Ca' Foscari	104	3,50	3,47	4,19
Verona	68	3,76	3,65	4,35
<b>Media</b>		<b>3,91</b>	<b>3,90</b>	<b>4,31</b>



## CS PTA Contabilità

### Soddisfazione complessiva

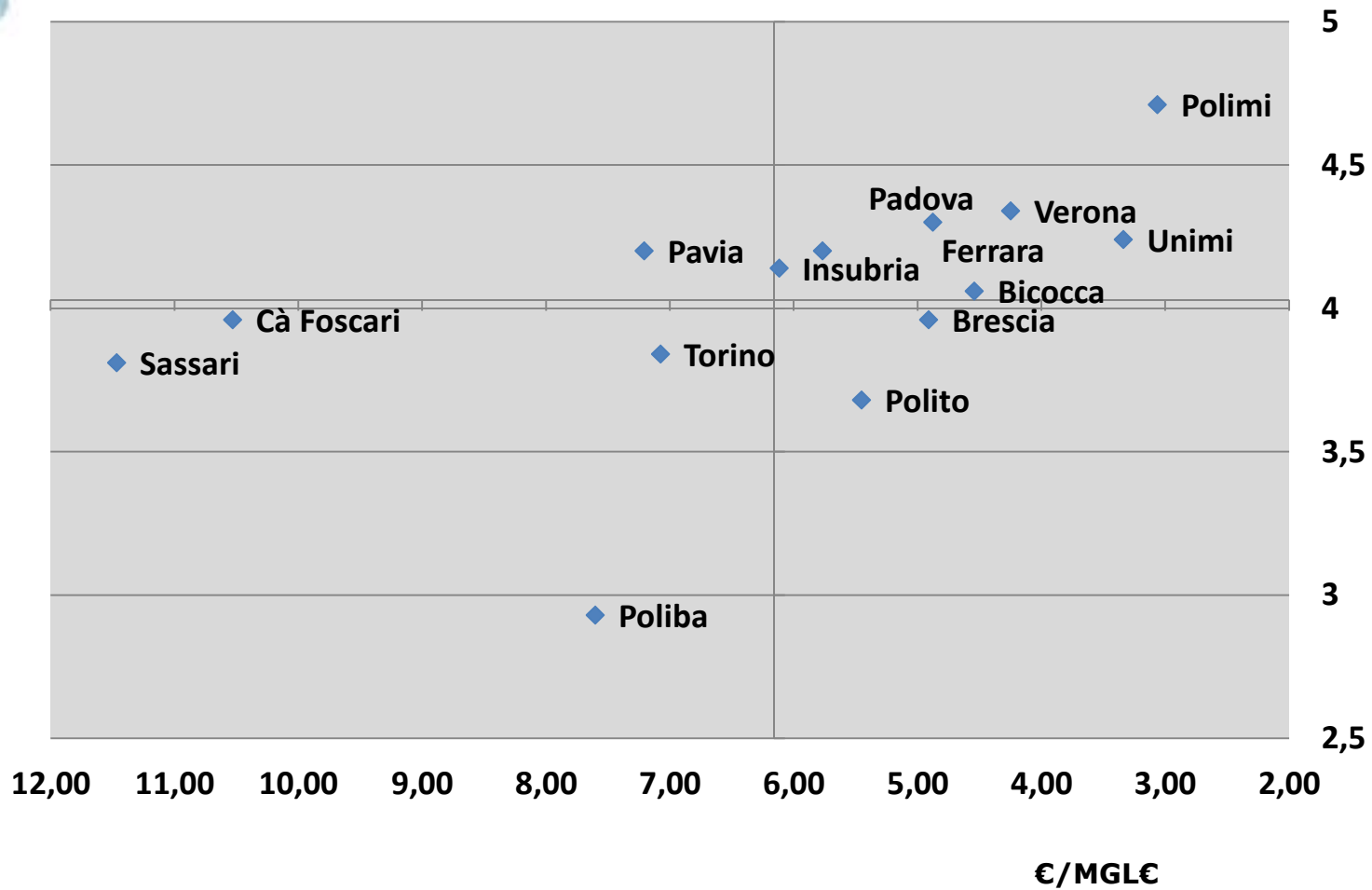


Media: 4,05

# Relazione efficienza-efficacia contabilità

Relazione tra costo unitario e CS complessiva PTA

CS PTA (scala 1-6)





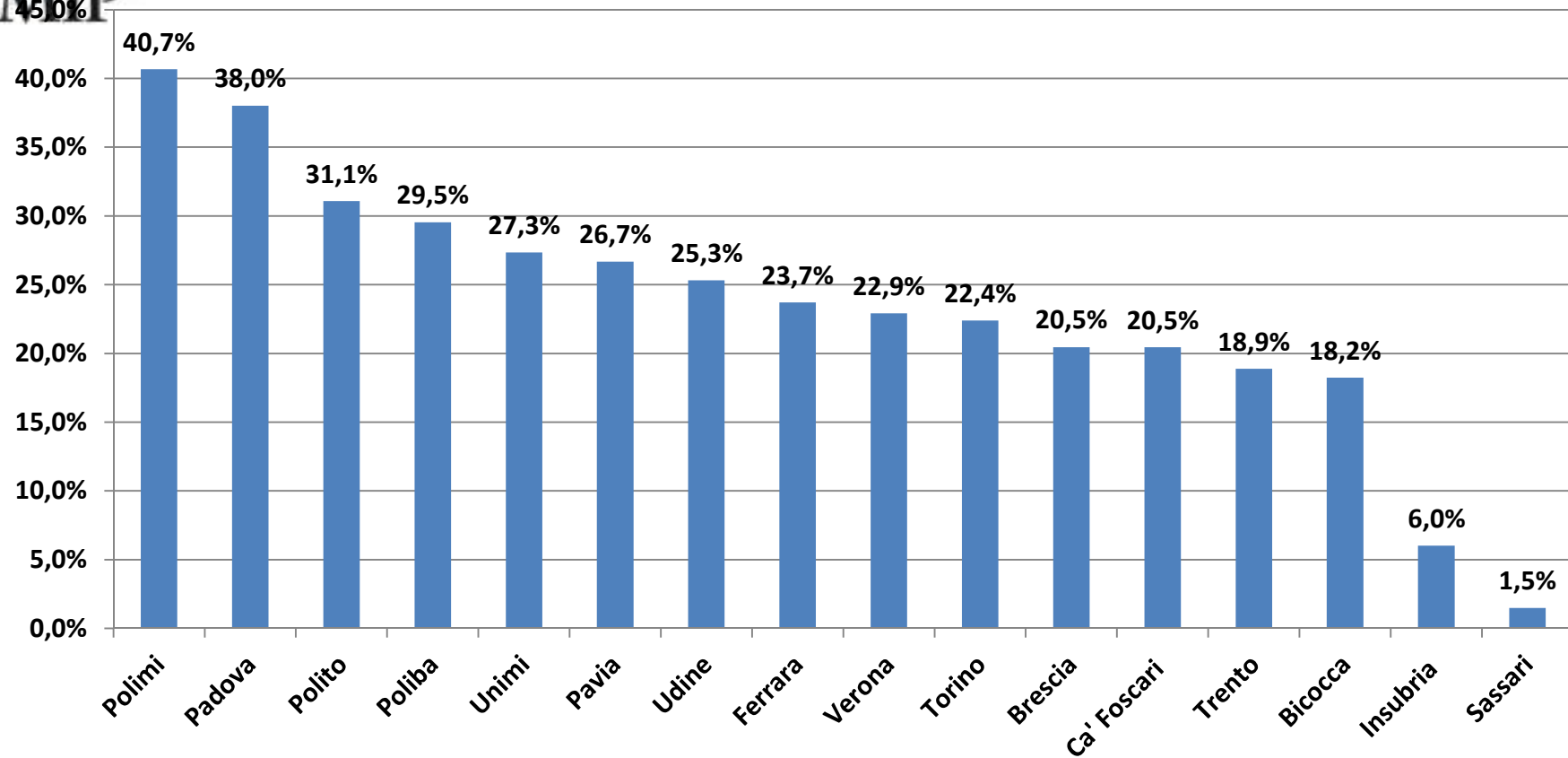
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%



## Livello di decentramento Personale

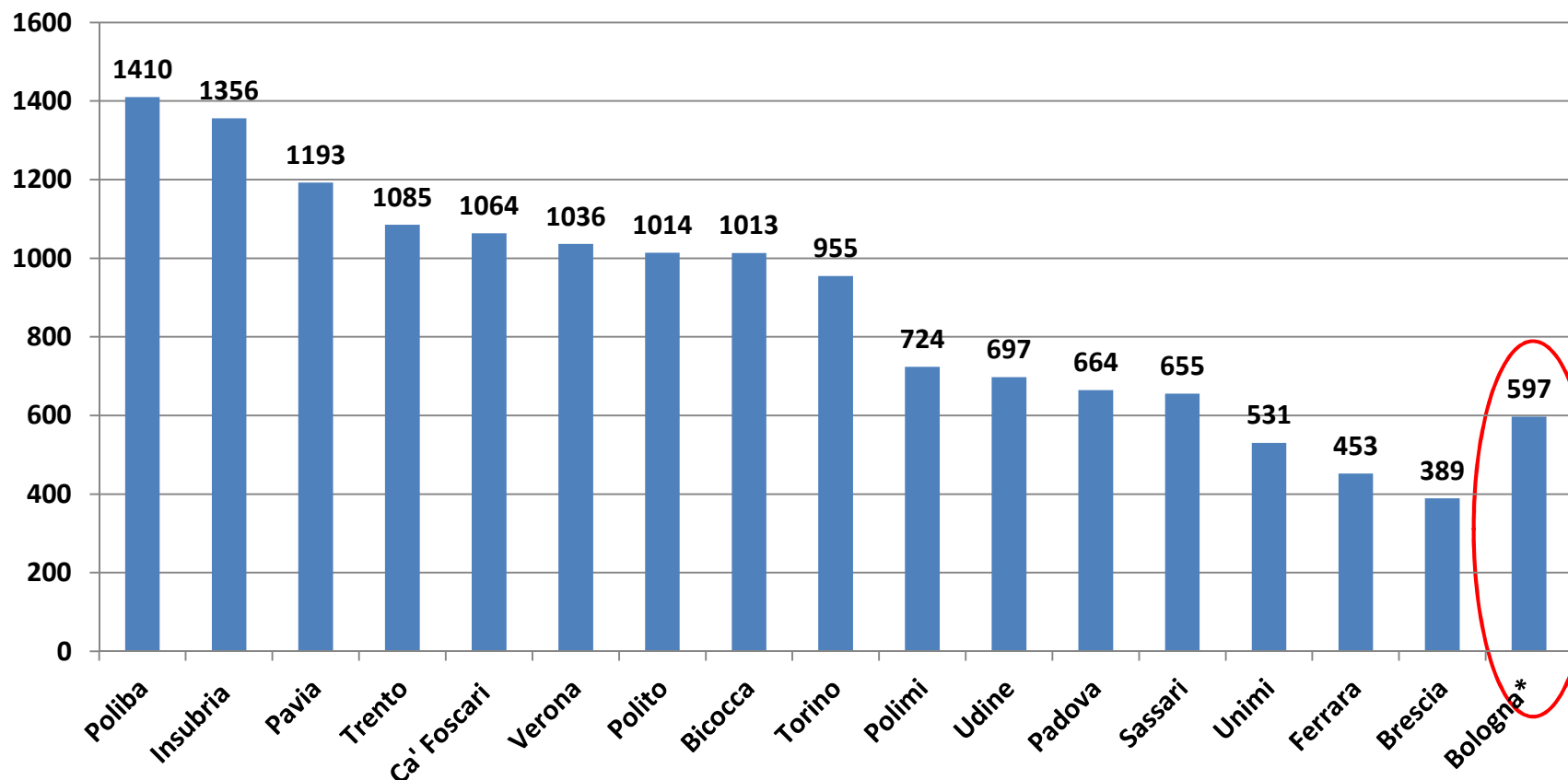
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Personale

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Personale" e numero di unità di personale

(€/num PTA +doc +ric +cel+collab progetto+assegnisti)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC



## Benchmark e scostamento dal minimo Personale

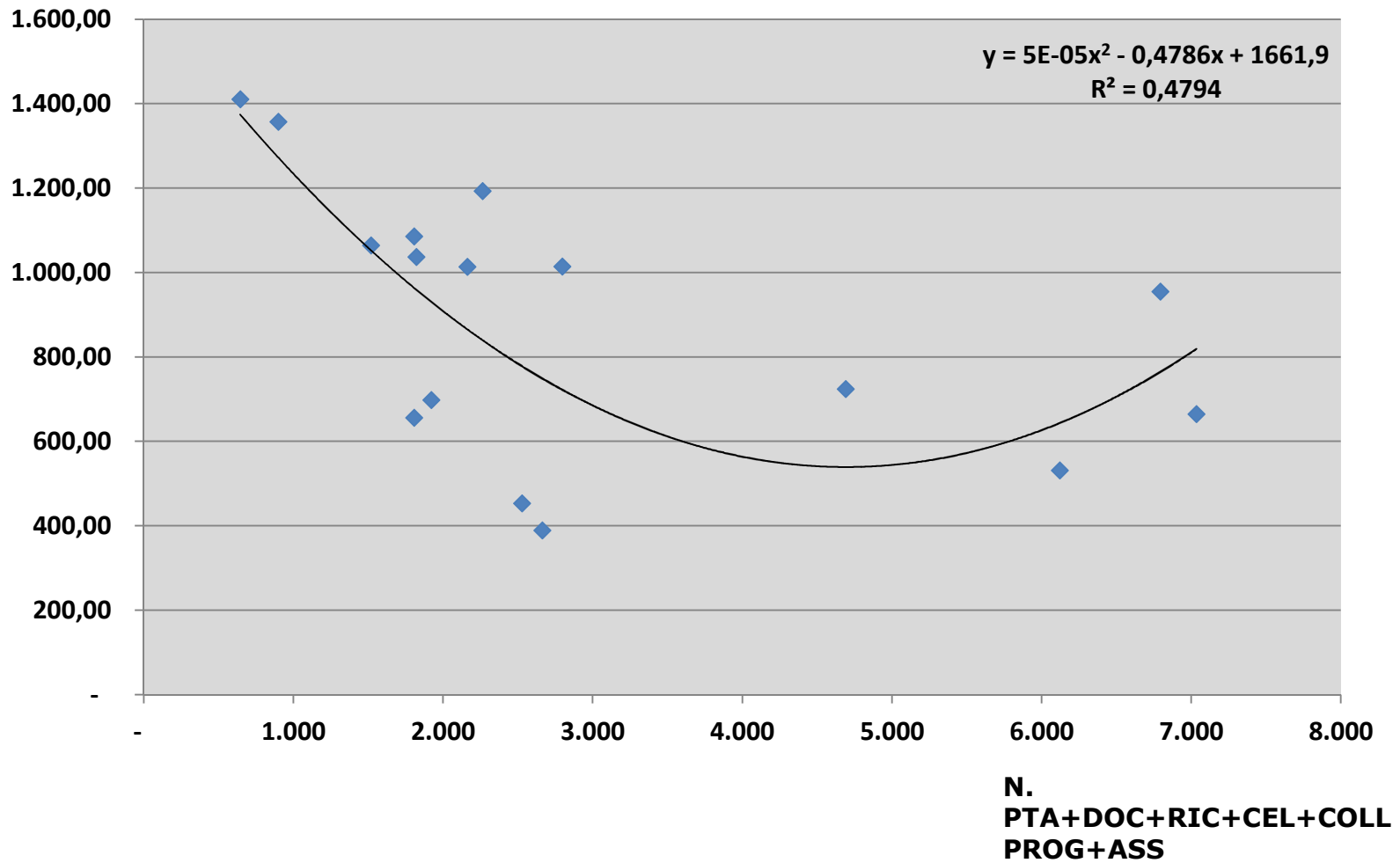
	C TOTALE	DRIVER (TOT PERSONALE)	C UNITARIO (€/PERSONA)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Brescia	1.035.374	2.663	388,80	1.035.374	-
Ferrara	1.143.491	2.527	452,51	982.497	160.994
Unimi	3.247.869	6.122	530,52	2.380.233	867.637
Sassari	1.183.779	1.807	655,11	702.561	481.218
Padova	4.673.600	7.035	664,34	2.735.207	1.938.393
Udine	1.340.543	1.922	697,47	747.273	593.269
Polimi	3.394.904	4.691	723,71	1.823.860	1.571.044
Torino	6.484.544	6.793	954,59	2.641.117	3.843.427
Bicocca	2.190.650	2.162	1.013,25	840.585	1.350.065
Polito	2.835.901	2.797	1.013,91	1.087.473	1.748.428
Verona	1.887.789	1.822	1.036,11	708.393	1.179.396
Ca' Foscari	1.614.425	1.518	1.063,52	590.198	1.024.227
Trento	1.959.385	1.806	1.084,93	702.173	1.257.213
Pavia	2.701.405	2.265	1.192,67	880.632	1.820.773
Insubria	1.220.650	900	1.356,28	349.920	870.730
Poliba	909.361	645	1.409,86	250.776	658.585
<b>MINIMO</b>			<b>388,80</b>		





# Effetti di scala Personale

€/PTA+DOC+RIC+CEL+  
COLL PROG+ASS





## CS PTA e DOC Personale

M

Tematica	PTA	DOC
Gestione del PTA	X	
Gestione processi di valutazione	X	
Gestione orari Lavoro (timbrature, permessi...)	X	
Attività formative	X	
Processo di valutazione delle prestazioni	X	
Rimborso missioni e pagamento compensi	X	X
Partecipazione a procedure concorsuali (commissioni di selezione)	X	X
Gestione giuridica ed amministrativa della carriera		X
Bando, attivazione e gestione assegni di ricerca		X



## CS PTA 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)**

Nr rispondenti	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	
PoliBA	9	1,78	1,67	1,78	2,11	1,67
Brescia	43	3,23	3,16	3,12	3,37	2,91
Ferrara	54	2,19	2,30	2,76	3,15	2,63
Bicocca	42	2,71	2,55	2,40	2,69	2,81
PoliMI	60	3,80	3,80	3,45	3,63	4,02
UniMI	110	2,45	2,49	2,58	3,07	2,67
Padova	90	2,14	2,22	2,42	2,94	3,18
Pavia	92	2,71	2,74	2,82	3,03	3,17
Mediterranea	29	2,55	2,52	2,55	3,10	2,79
Salento	66	2,45	2,44	2,45	2,67	2,70
Sassari	24	1,83	1,54	2,00	2,17	2,50
PoliTO	27	2,26	1,93	2,04	2,22	2,33
UniTO	393	2,21	2,26	2,30	2,75	2,86
Insubria	44	1,86	1,80	2,25	2,41	2,16
IUAV	43	2,67	2,63	2,35	2,86	2,93
Ca' Foscari	51	3,18	3,06	2,84	3,41	3,18
Verona	55	2,65	2,49	2,18	3,04	2,75
<b>Media</b>		<b>2,51</b>	<b>2,45</b>	<b>2,49</b>	<b>2,86</b>	<b>2,78</b>



## CS PTA Personale

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

	Gestione processi di valutazione				Gestione orari Lavoro (timbrature, permessi...)			
	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	Le procedure sono chiare	Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente	Le informazioni ricevute sono esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	1,94	1,91	1,85	1,91	3,49	3,72	3,79	4,60
Brescia	3,09	3,39	3,26	3,30	3,17	3,75	3,65	4,54
Ferrara	3,19	3,42	3,41	3,30	4,39	4,41	4,45	4,58
Bicocca	3,06	3,15	3,16	3,09	4,14	4,23	4,16	3,94
PoliMI	3,12	3,33	3,47	3,58	4,28	4,54	4,45	4,92
UniMI	3,05	3,32	3,25	3,14	4,34	4,44	4,38	4,61
Padova	2,71	2,99	2,78	2,65	4,11	3,96	3,98	4,27
Pavia	2,87	3,25	3,28	3,20	4,69	4,96	4,92	5,13
Mediterranea	3,15	3,30	3,17	3,15	3,65	3,45	3,55	3,97
Salento	2,83	2,96	2,88	2,70	4,46	4,30	4,36	4,69
Sassari	2,27	2,41	2,31	2,33	4,20	4,44	4,33	4,88
PoliTO	2,33	2,51	2,48	2,41	4,22	4,21	4,17	4,47
UniTO	2,88	3,18	3,02	2,91	3,93	3,91	4,00	4,35
Insubria	2,44	2,84	2,63	2,24	4,28	4,38	4,38	5,04
IUAV	2,57	2,83	2,74	2,66	4,26	4,13	4,16	4,58
Ca' Foscari	3,17	3,50	3,22	3,24	4,64	4,93	4,81	5,35
Verona	2,77	2,84	2,95	3,02	3,49	3,86	3,83	4,26
<b>Media</b>	<b>2,79</b>	<b>3,01</b>	<b>2,93</b>	<b>2,87</b>	<b>4,10</b>	<b>4,21</b>	<b>4,20</b>	<b>4,60</b>

## CS PTA 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 e contenuti	Ampiezza offerta proposta	Chiarezza procedura	Valorizzazione formazione	Non mi sono stati proposti corsi	Non ho cercato opportunità di formazione esterna	Per l'impegno richiesto in ufficio	La formazione proposta non mi serve	La formazione non serve	Nessuna delle precedenti
PoliBA	52%	21%	27%	3,41	4,00	3,15	3,15	2,52	79%	0%	43%	36%	0%	0%
Brescia	46%	16%	38%	3,65	3,88	2,85	3,17	2,64	87%	5%	15%	0%	0%	11%
Ferrara	44%	23%	33%	4,00	4,10	3,10	3,61	2,90	81%	7%	16%	6%	0%	6%
Bicocca	64%	13%	23%	4,13	4,29	3,01	3,89	2,82	51%	13%	28%	12%	0%	22%
PoliMI	56%	16%	28%	ND	ND	3,40	3,54	3,28	66%	9%	17%	4%	1%	20%
UniMI	33%	16%	51%	4,26	4,46	3,26	3,60	2,71	68%	9%	23%	18%	1%	12%
Padova	59%	17%	23%	4,28	4,43	3,33	3,36	3,27	75%	12%	25%	10%	0%	10%
Pavia	72%	6%	22%	4,23	4,20	3,47	4,03	3,23	59%	9%	27%	15%	1%	15%
Mediterranea	46%	27%	27%	4,03	4,14	3,05	4,19	3,14	73%	5%	9%	14%	0%	14%
Salento	48%	25%	27%	4,30	4,41	3,38	3,73	3,19	63%	9%	29%	11%	2%	16%
Sassari	52%	31%	17%	3,87	4,13	3,04	3,68	2,82	77%	4%	23%	23%	0%	4%
PoliTO	51%	28%	22%	4,24	4,26	3,19	3,34	2,80	84%	6%	18%	14%	0%	6%
UniTO	62%	13%	25%	4,31	4,39	3,16	3,96	2,99	44%	12%	44%	26%	1%	15%
Insubria	62%	25%	13%	3,93	4,02	2,69	2,96	2,31	69%	8%	35%	19%	0%	12%
IUAV	52%	28%	20%	3,94	4,12	2,86	2,97	2,73	78%	8%	13%	0%	0%	23%
Ca' Foscari	47%	20%	33%	4,01	4,27	3,11	3,36	3,11	83%	10%	24%	5%	0%	9%
Verona	50%	22%	29%	4,25	4,41	3,31	4,02	3,15	54%	9%	21%	12%	1%	25%
<b>Media</b>				<b>4,05</b>	<b>4,22</b>	<b>3,14</b>	<b>3,56</b>	<b>2,92</b>	<b>70%</b>	<b>8%</b>	<b>24%</b>	<b>13%</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>



## CS PTA Personale

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

**Processo di valutazione delle prestazioni**


**\* Domanda rivolta esclusivamente a Dirigenti, EP e titolari di posizione organizzativa (capo-servizio /Responsabile di struttura, segretario amministrativo)**

	Nr coloro che hanno risp. affermativamente alla presenza del processo	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	7	2,57	2,57	2,86	3,00
Brescia	45	3,71	3,76	3,69	3,71
Ferrara	65	2,75	2,88	2,82	2,72
Bicocca	37	3,46	3,57	3,68	3,51
PoliMI	102	3,82	4,02	3,86	3,80
UniMI	106	3,43	3,65	3,56	3,46
Padova	139	2,89	2,83	2,65	2,42
Pavia	101	2,93	3,14	3,17	3,12
Mediterranea	30	3,03	3,10	3,03	3,10
Salento	59	3,14	3,22	3,00	2,90
Sassari	9	1,89	2,00	2,00	1,56
PoliTO	16	2,38	2,31	2,31	2,31
UniTO	145	3,22	3,35	3,20	3,22
Insubria	27	2,63	2,81	2,70	2,56
IUAV	49	2,86	2,96	2,92	2,98
Ca' Foscari	62	3,68	3,60	3,44	3,40
Verona	48	3,00	2,83	2,98	3,19
<b>Media</b>		<b>3,02</b>	<b>3,09</b>	<b>3,05</b>	<b>3,00</b>



## CS PTA e DOC

### Personale: Rimborso missioni e pagamento compensi

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE  	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)							
	Rimborso missioni e pagamento compensi PTA				Rimborso missioni e pagamento compensi DOC			
	# Rispondenti	Le procedure sono chiare	Il rimborso avviene tempestivamente	Il personale di supporto è disponibile	# Rispondenti	Le procedure sono chiare	Il rimborso avviene tempestivamente	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	7	3,57	2,00	3,86	17	4,59	3,00	4,35
Brescia	52	4,17	4,35	4,94	174	4,05	3,64	4,66
Ferrara	89	4,34	3,46	4,65	125	4,44	3,82	4,83
Bicocca	73	3,85	4,19	4,58	177	4,17	4,16	5,02
PoliMI	195	4,41	4,38	4,87	431	4,55	4,17	4,91
UniMI	140	4,16	3,81	4,51	673	4,16	3,38	4,63
Padova	234	4,13	3,78	4,63	581	4,75	4,03	5,05
Pavia	172	4,50	4,12	5,09	273	4,52	4,11	4,92
Mediterranea	20	4,45	4,65	4,95	32	4,97	4,34	4,88
Salento	80	4,39	3,29	4,61	112	4,11	3,36	4,74
Sassari	53	4,55	4,02	4,70	100	4,37	3,18	4,24
PoliTO	74	4,20	3,85	4,66	171	4,70	4,26	4,89
UniTO	154	4,43	3,97	5,03	325	4,84	4,25	5,15
Insubria	79	4,51	4,11	4,94	94	5,06	4,32	5,39
IUAV	67	4,46	4,54	5,03	38	4,26	4,00	4,79
Ca' Foscari	86	3,93	3,76	4,65	194	4,11	3,26	4,73
Verona	92	4,52	4,57	4,89	108	4,73	4,21	5,12
<b>Media</b>		<b>4,27</b>	<b>3,93</b>	<b>4,74</b>		<b>4,49</b>	<b>3,85</b>	<b>4,84</b>

## CS PTA e DOC

### Personale: Partecipazione a procedure concorsuali

<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>										
	Partecipazione a procedure concorsuali (commissioni di selezione) PTA					Partecipazione a procedure concorsuali (commissioni di selezione) DOC				
	N° di coloro che durante l'ultimo anno ne hanno partecipato	Le procedure sono chiare	Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente	Le informazioni ricevute sono esaustive	Il personale di supporto è disponibile	N° di coloro che durante l'ultimo anno ne hanno partecipato	Le procedure sono chiare	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	5	3,80	3,20	3,40	3,20	2	4,00	3,50	4,00	4,50
Brescia	10	4,90	4,80	4,70	5,10	22	3,95	4,09	3,77	4,64
Ferrara	27	4,33	4,41	4,37	4,81	20	4,85	5,15	5,20	5,30
Bicocca	22	4,36	4,32	4,36	4,68	22	4,45	4,86	4,91	5,18
PoliMI	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
UniMI	88	4,30	4,72	4,44	4,86	95	4,26	4,51	4,48	4,84
Padova	50	4,34	4,30	4,26	4,80	65	4,15	4,40	4,26	4,65
Pavia	22	4,00	4,32	4,27	4,59	38	4,63	4,61	4,53	4,92
Mediterranea	3	5,00	5,00	5,00	5,00	2	5,00	5,50	5,50	4,50
Salento	17	4,65	4,41	4,24	4,53	16	4,69	4,56	4,75	5,19
Sassari	10	4,90	4,90	5,00	5,40	43	4,19	4,30	4,37	4,63
PoliTO	14	3,64	4,07	3,86	4,57	12	4,25	4,50	4,50	5,00
UniTO	51	4,25	4,46	4,46	5,16	63	4,41	4,89	4,87	5,42
Insubria	12	4,08	4,58	4,33	4,92	16	4,81	4,63	4,63	5,25
IUAV	2	3,00	2,50	2,50	4,00	12	3,83	4,17	4,00	4,50
Ca' Foscari	19	4,26	4,11	4,16	4,58	32	4,25	4,56	4,31	5,22
Verona	21	4,19	4,00	4,10	4,62	11	4,36	4,82	4,27	5,45
<b>Media</b>		<b>4,25</b>	<b>4,26</b>	<b>4,22</b>	<b>4,68</b>		<b>4,38</b>	<b>4,57</b>	<b>4,52</b>	<b>4,95</b>



# CS DOC Personale

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

	Gestione giuridica ed amministrativa della carriera					Bando, attivazione e gestione assegni di ricerca				
	N° di coloro che durante l'ultimo anno ne hanno usufruito	Le procedure sono chiare	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono esaustive	Il personale di supporto è disponibile	N° di coloro che durante l'ultimo anno ne hanno usufruito	Le procedure sono chiare	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	5	4,00	4,20	3,80	4,20	4	3,00	2,75	2,75	3,50
Brescia	24	3,46	4,04	3,63	4,33	79	3,84	4,13	4,08	4,77
Ferrara	22	4,77	5,05	5,09	5,32	57	4,68	4,75	4,77	4,98
Bicocca	40	4,28	4,93	4,60	5,10	63	4,54	4,76	4,73	5,05
PoliMI	106	4,12	4,59	4,63	5,34	203	4,01	4,54	4,46	4,87
UniMI	132	4,03	4,47	4,36	4,80	318	4,16	4,41	4,34	4,78
Padova	129	4,05	4,25	4,26	4,68	241	4,47	4,72	4,71	5,19
Pavia	51	4,71	5,20	5,14	5,31	99	4,40	4,72	4,65	4,96
Mediterranea	14	3,93	3,86	3,86	4,29	6	4,33	4,00	3,83	4,17
Salento	26	4,31	5,08	5,00	5,58	39	4,10	4,33	4,26	4,64
Sassari	21	3,00	3,62	3,48	4,33	50	4,16	4,30	4,26	4,46
PoliTO	20	4,60	5,00	4,85	5,30	94	4,40	4,78	4,78	5,13
UniTO	116	4,58	4,95	4,87	5,46	117	4,34	4,81	4,82	5,26
Insubria	14	4,29	5,07	4,79	5,43	20	4,55	4,60	4,20	4,95
IUAV	15	3,80	3,60	3,53	4,60	28	4,14	4,46	4,32	4,68
Ca' Foscari	36	4,61	4,81	4,58	5,17	74	4,32	4,69	4,53	5,22
Verona	25	4,40	5,12	5,00	5,28	42	5,17	5,12	5,02	5,36
<b>Media</b>		<b>4,17</b>	<b>4,58</b>	<b>4,44</b>	<b>4,97</b>		<b>4,27</b>	<b>4,46</b>	<b>4,38</b>	<b>4,82</b>

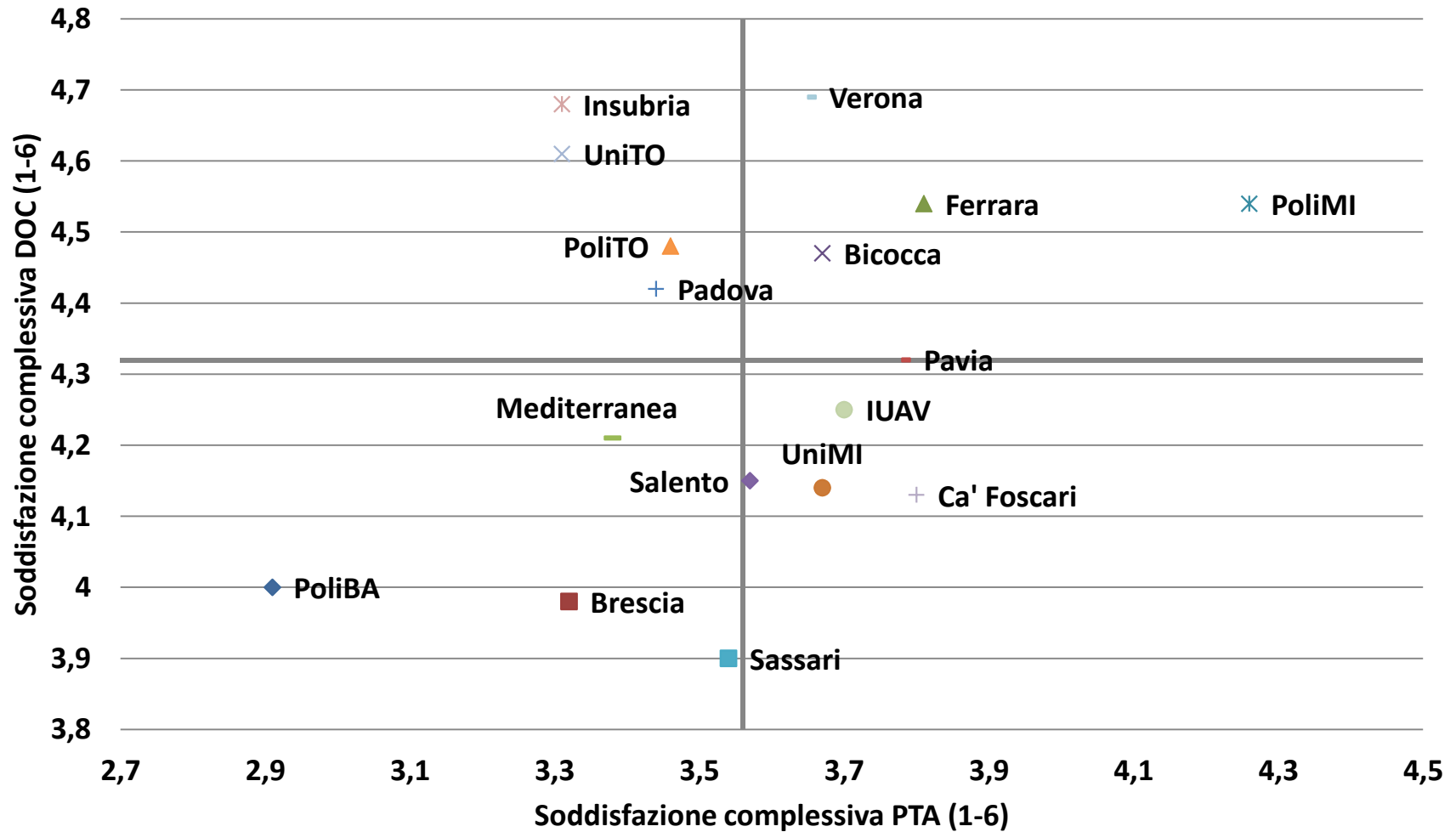


## CS PTA e DOC Personale

	Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono <u>complessivamente soddisfatto del servizio personale</u>	
	Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
	PTA	DOCENTI
PoliBA	2,91	4,00
Brescia	3,32	3,98
Ferrara	3,81	4,54
Bicocca	3,67	4,47
PoliMI	4,26	4,54
UniMI	3,67	4,14
Padova	3,44	4,42
Pavia	3,78	4,32
Mediterranea	3,38	4,21
Salento	3,57	4,15
Sassari	3,54	3,90
PoliTO	3,46	4,48
UniTO	3,31	4,61
Insubria	3,31	4,68
IUAV	3,70	4,25
Ca' Foscari	3,80	4,13
Verona	3,65	4,69
<b>Media</b>	<b>3,56</b>	<b>4,32</b>

# CS PTA e DOC Personale

## Soddisfazione complessiva PTA - DOC



## Efficacia oggettiva Personale

Disponibilità di servizi on-line per i PTA (al 31.12.2012)

	Padova	Polimi	PoliTO	Ca' Foscari	UniMI	Verona	Bologna	Brescia	Insubria	Pavia	PoliBA	Trento	Bicocca	Ferrara	UniTO	Sassari	DIFFUSIONE (/16)
•Cedolini	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	16
•CUD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	16
•Gestione eventori di lavoro e giustificativi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI*	NO	15
•Autorizzazione incarichi	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	8
•Visualizzazione curriculum formativo	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	8
•Servizi di assistenza fiscale personalizzata (servizio off-line)	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	8
•730	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	6
•Stati di servizio	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	4
DIFFUSIONE (/8)	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	

\*solo per visualizzazione orari di lavoro; per il personale convenzionato SSN anche i giustificativi sono gestiti on line

## Efficacia oggettiva Personale

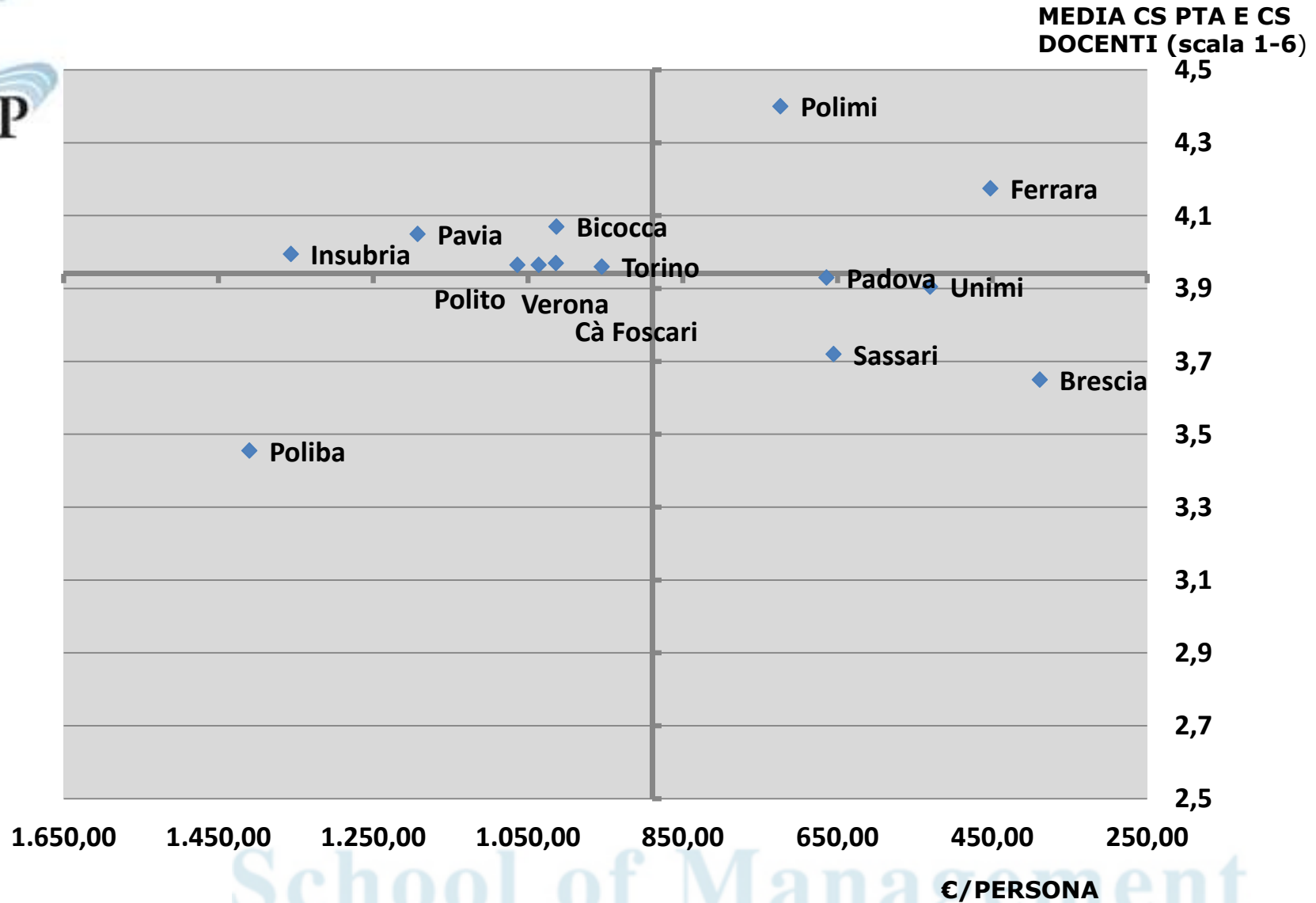
*Disponibilità di servizi di valutazione on-line per i PTA (al 31.12.2012)*

	Brescia	UniTO	Verona	Ca' Foscari	Padova	UniMI	PoliMI*	Ferrara	Pavia
Inserimento obiettivi e indicatori di misura	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Verifica conclusiva con inserimento del valore degli indicatori	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Visualizzazione dello stato di avanzamento degli indicatori	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
<b>DIFFUSIONE (/3)</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*quanto inserito riguarda il solo personale in categoria EP con incarichi di responsabilità

# Relazione efficienza-efficacia Personale

Relazione tra costo unitario e media CS docenti e CS PTA





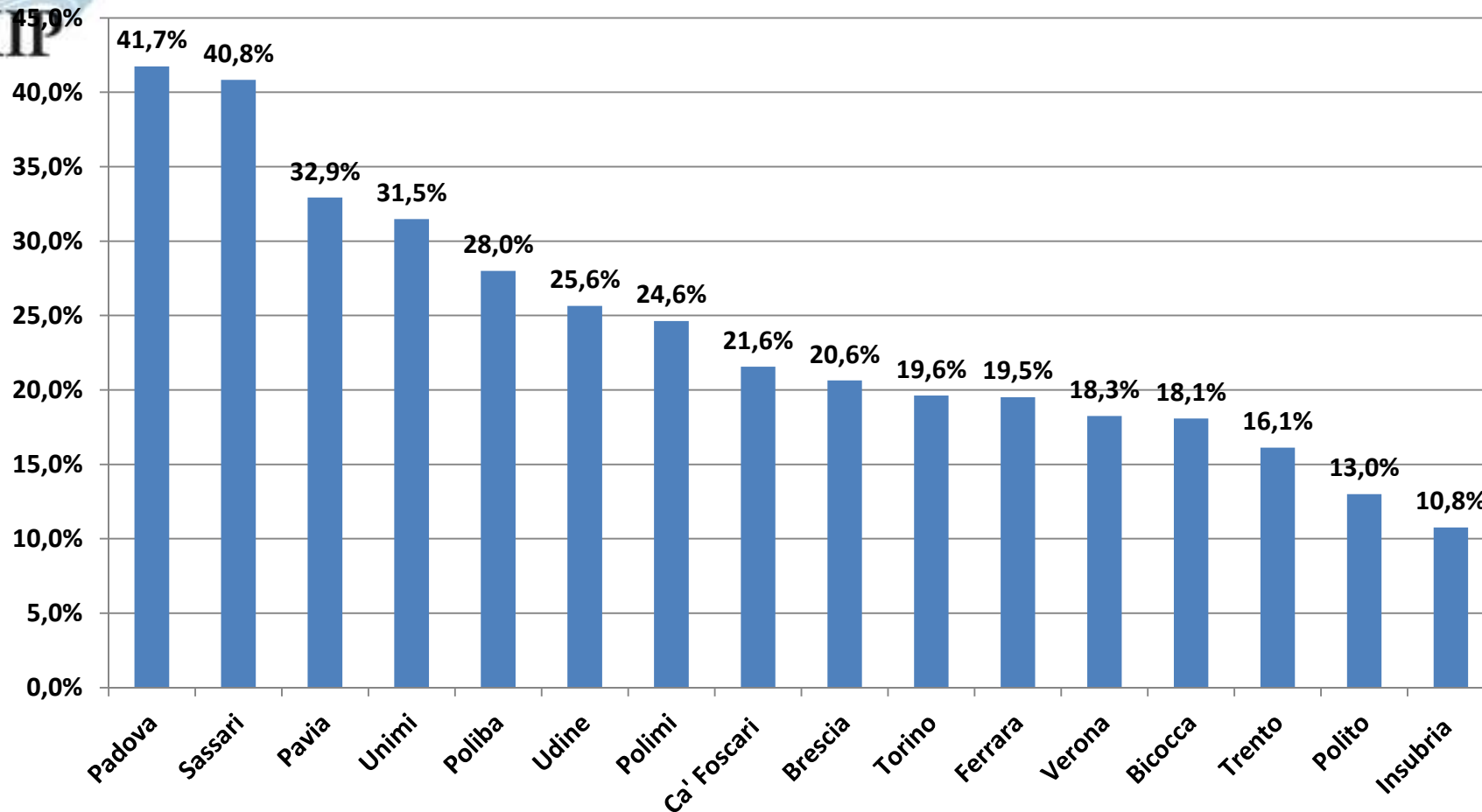
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%



## Livello di decentramento Affari legali e istituzionali

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio

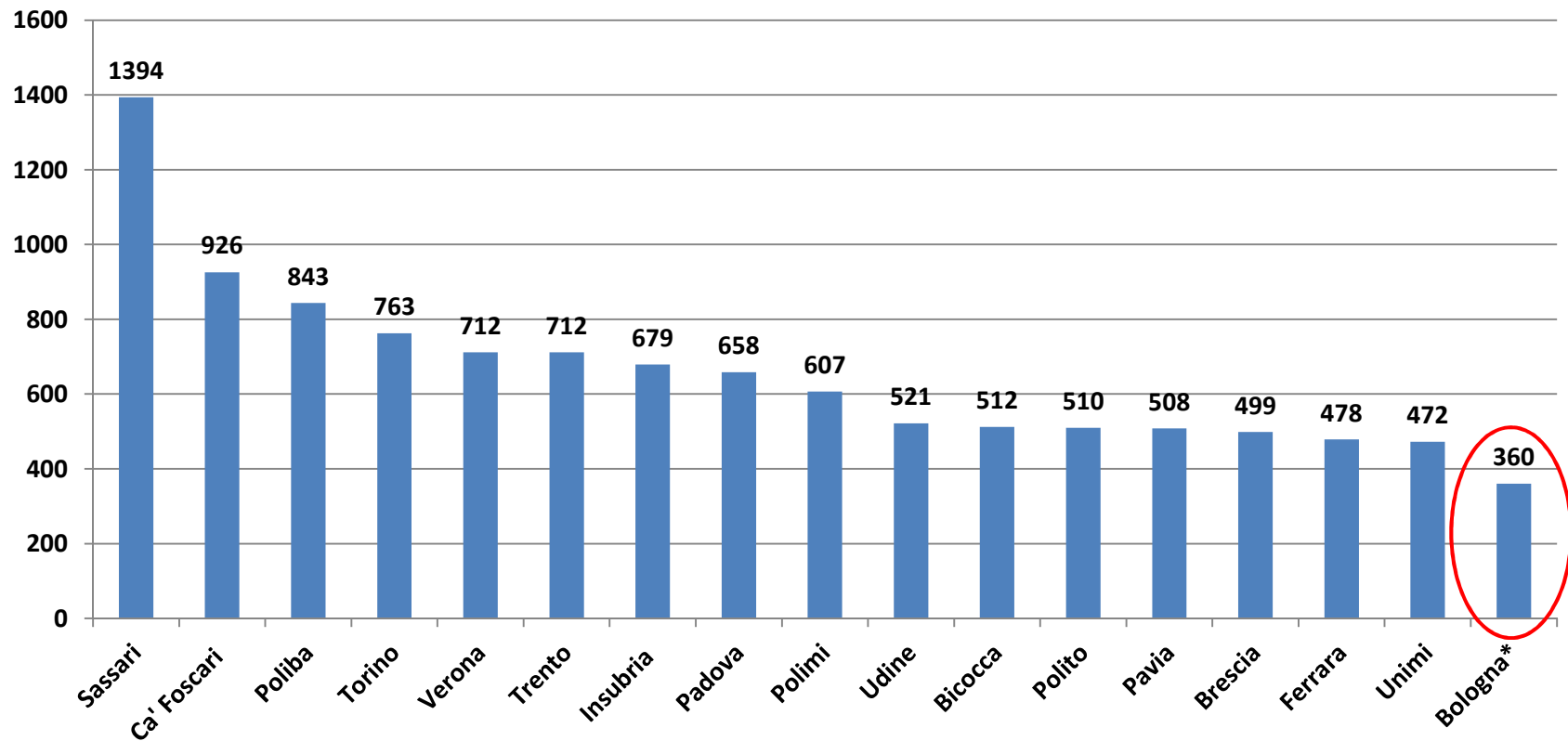




## Costo di auto-amministrazione Affari legali e istituzionali

Rapporto tra costo "affari legali e istituzionali" e numero di unità di PTA, docenti, ricercatori e collaboratori linguistici

(€/num PTA +doc +ric +cel)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC

## Costo totale e volumi gestiti Affari legali e istituzionali

	<b>COSTO TOTALE</b>	<b>DRIVER (PTA+DOC+RIC+CEL)</b>	<b>COSTO DI AUTO-AMMINISTRAZIONE (€/PERSONA)</b>
Torino	3.131.512	4.106	762,67
Padova	2.864.757	4.352	658,26
Unimi	1.972.427	4.176	472,32
Sassari	1.959.490	1.406	1393,66
Polimi	1.562.962	2.577	606,50
Verona	1.081.633	1.519	712,07
Ca' Foscari	1.056.232	1.141	925,71
Polito	1.036.338	2.032	510,01
Pavia	986.916	1.943	507,93
Trento	848.203	1.192	711,58
Bicocca	836.162	1.632	512,35
Udine	669.958	1.285	521,37
Ferrara	566.011	1.183	478,45
Brescia	546.405	1.096	498,54
Poliba	506.006	600	843,34
Insubria	481.067	708	679,47

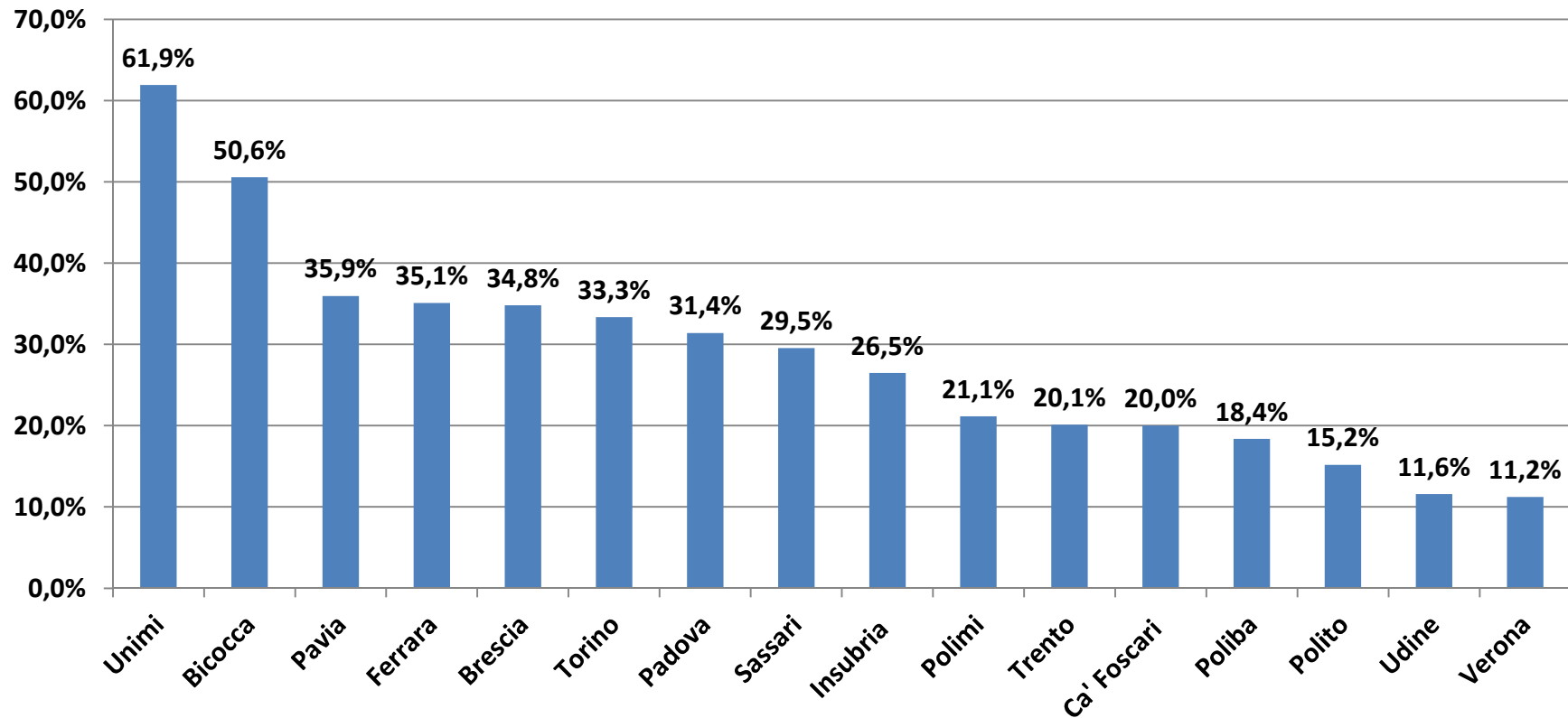


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%

## Livello di decentramento Comunicazione

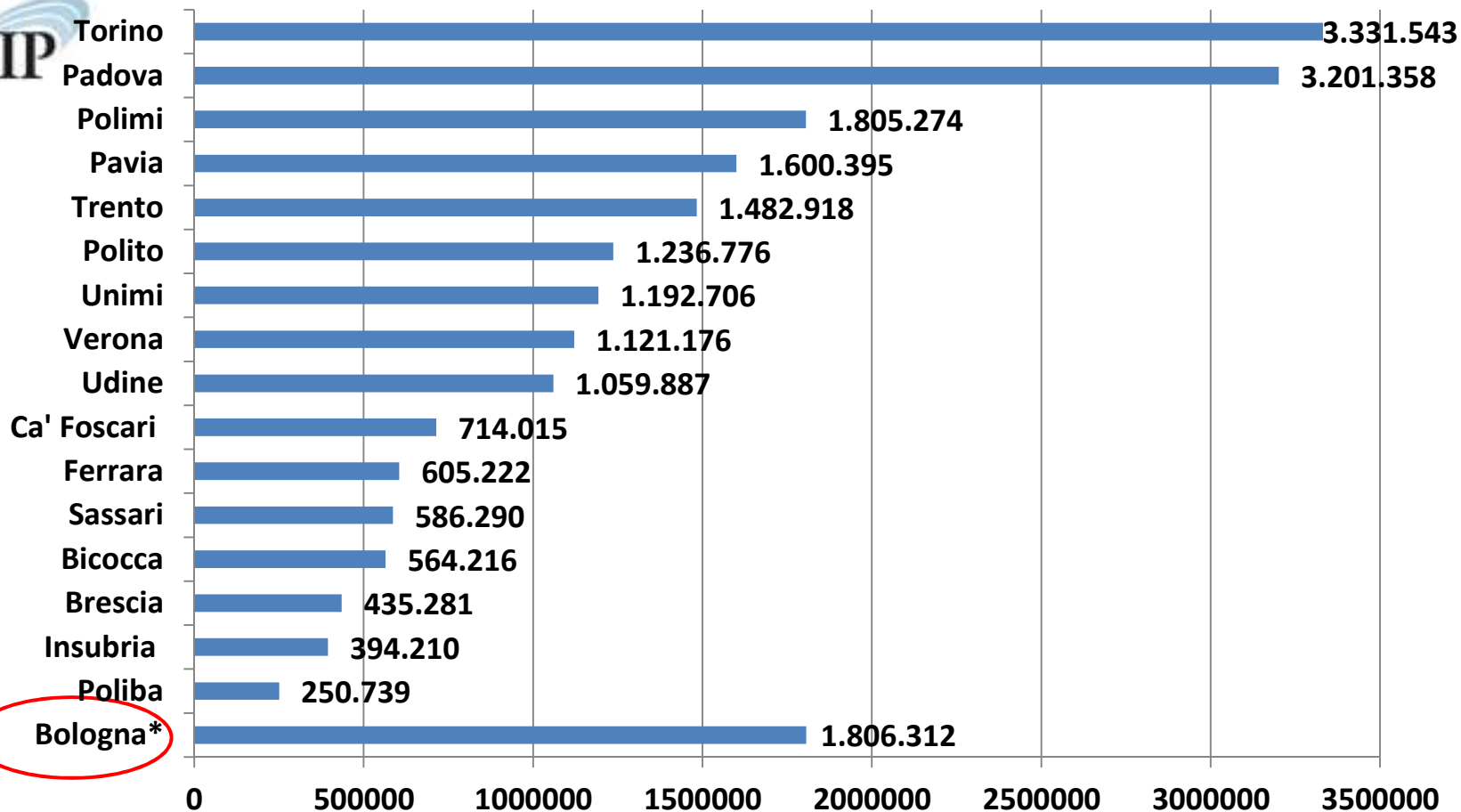
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio





# Costo annuo Comunicazione

## Costo complessivo del servizio comunicazione



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC



## CS studenti, PTA e DOC Comunicazione

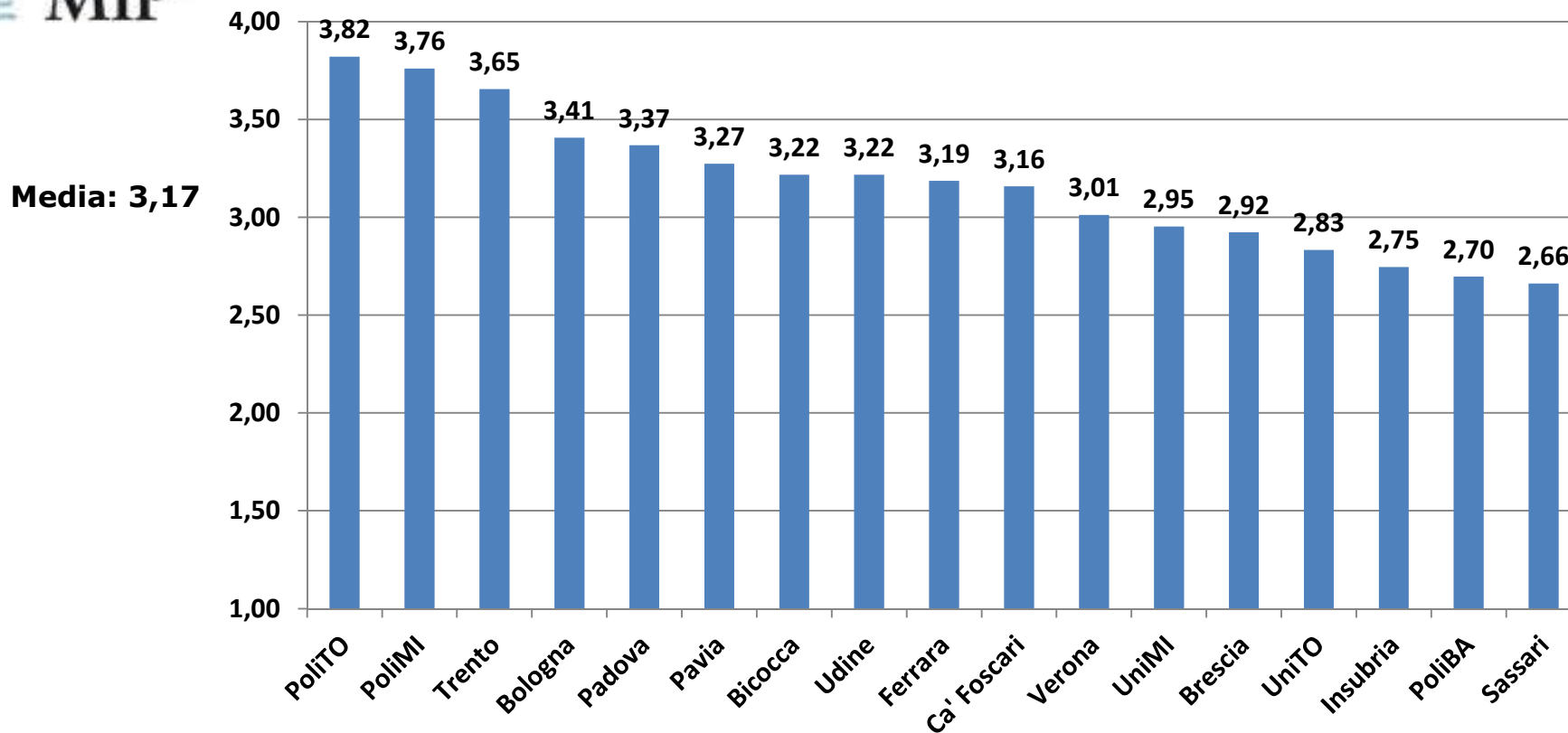
Tematiche	Studenti	PTA	DOC
Promozione esterna (immagine)	X	X	X
Comunicazione interna		X	X
Sito web di ateneo		X	X
Organizzazione eventi			X

# CS Studenti I anno

## Comunicazione: Promozione esterna

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

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





## CS PTA e DOC

### Comunicazione: Promozione esterna

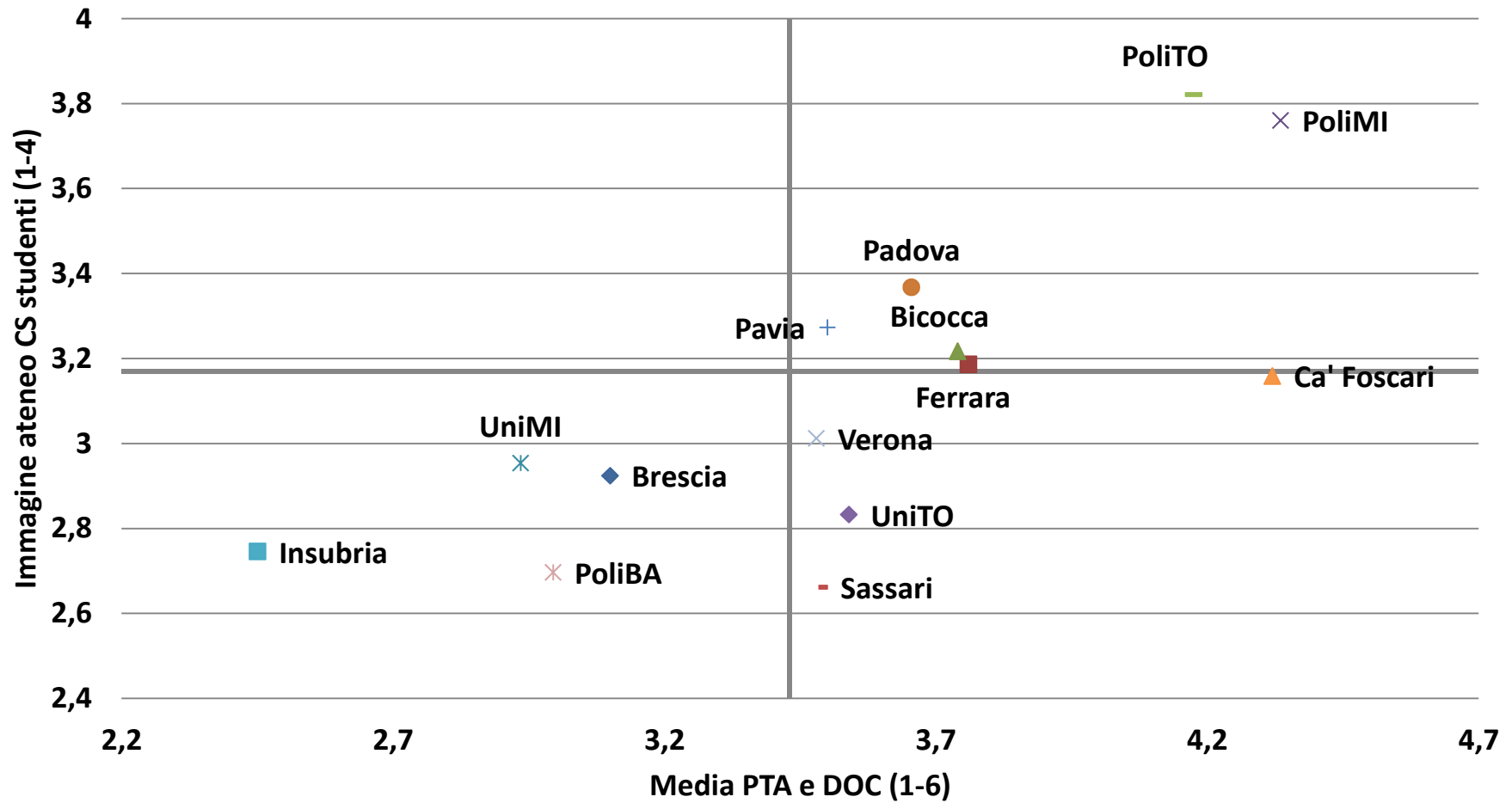
	<b>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</b>	
	<b>Promozione esterna dell'ateneo (eventi, social media, gestione ex-alumni...) PTA</b>	<b>Promozione esterna dell'ateneo (eventi, social media, gestione ex-alumni...) DOC</b>
	<b>L'immagine dell'ateneo è valorizzata</b>	<b>L'immagine dell'ateneo è valorizzata</b>
PoliBA	2,81	3,18
Brescia	3,31	2,89
Ferrara	3,73	3,79
Bicocca	3,83	3,65
PoliMI	4,61	4,06
UniMI	3,23	2,64
Padova	3,70	3,61
Pavia	3,59	3,41
Mediterranea	3,21	2,93
Salento	3,02	3,05
Sassari	3,35	3,62
PoliTO	4,09	4,26
UniTO	3,73	3,35
Insubria	2,43	2,47
IUAV	2,90	2,58
Ca' Foscari	4,30	4,34
Verona	3,45	3,51
<b>Media</b>	<b>3,49</b>	<b>3,37</b>





# CS studenti, PTA e DOC Comunicazione

## Immagine ateneo: Integrazione CS studenti, media CS PTA e CS DOC



## CS PTA e DOC

### Comunicazione: Comunicazione interna

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>							
	Comunicazione interna PTA				Comunicazione interna DOC			
	I canali di comunicazione e interna sono efficaci	La comunicazione e interna facilita la condivisione delle procedure	Sono chiare l'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Nella Intranet di ateneo trovo tutte le informazioni che servono	I canali di comunicazione e interna sono efficaci	La comunicazione e interna facilita la condivisione delle procedure	Sono chiare l'organizzazione dell'ateneo, le sue strutture e le relative responsabilità	Nella Intranet di ateneo trovo tutte le informazioni che mi servono
PoliBA	2,89	2,79	2,53	2,89	2,82	2,59	2,47	3,18
Brescia	3,26	3,14	2,71	3,27	3,35	3,11	2,64	3,01
Ferrara	3,48	3,37	3,10	3,38	4,18	3,96	3,76	3,74
Bicocca	3,42	3,31	3,03	3,55	3,75	3,51	3,30	3,63
PoliMI	3,77	3,77	ND	ND	3,77	3,61	ND	ND
UniMI	3,57	3,48	3,07	3,63	3,55	3,34	2,95	3,51
Padova	3,31	3,23	2,80	3,23	3,78	3,55	3,22	3,49
Pavia	3,64	3,87	3,23	ND	3,48	3,60	3,14	ND
Mediterranea	3,37	3,37	2,99	3,80	3,31	3,17	3,14	3,69
Salento	3,95	3,82	3,40	3,58	3,66	3,41	3,19	3,59
Sassari	3,30	3,21	2,65	2,99	3,31	3,18	3,12	3,33
PoliTO	3,32	3,14	2,65	3,52	3,78	3,48	3,26	3,55
UniTO	3,54	3,71	3,09	3,82	3,93	3,81	3,28	3,74
Insubria	3,27	2,97	2,59	2,93	4,02	3,74	3,31	3,22
IUAV	2,96	2,81	2,48	3,02	3,08	2,92	2,68	2,96
Ca' Foscari	3,62	3,54	3,14	3,70	3,54	3,25	3,05	3,36
Verona	3,49	3,36	2,98	3,44	3,85	3,75	3,51	3,72
<b>Media</b>	<b>3,42</b>	<b>3,35</b>	<b>2,90</b>	<b>3,38</b>	<b>3,60</b>	<b>3,41</b>	<b>3,13</b>	<b>3,45</b>

## CS PTA e DOC

### Comunicazione: Sito web di ateneo

<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>										
	Sito web di ateneo PTA					Sito web di ateneo DOC				
	Trovo le informazioni che mi servono	Trovo facilmente le informazioni che cerco	Le informazioni presenti sono utili	Le informazioni pubblicate sono chiare	Le informazioni sono aggiornate con tempestività	Trovo le informazioni che mi servono	Trovo facilmente le informazioni che cerco	Le informazioni presenti sono utili	Le informazioni pubblicate sono chiare	Le informazioni sono aggiornate con tempestività
PoliBA	3,34	3,02	3,45	3,26	3,19	3,35	2,94	3,53	3,41	2,94
Brescia	3,63	3,25	3,95	3,80	3,64	3,39	2,54	3,60	3,37	3,48
Ferrara	3,69	3,24	3,95	3,77	3,58	3,84	3,35	4,13	3,95	3,84
Bicocca	4,12	3,74	4,25	4,14	4,09	3,98	3,50	4,23	4,12	4,12
PoliMI	ND	3,51	4,18	3,97	4,04	ND	3,06	3,97	3,73	3,99
UniMI	4,01	3,53	4,23	4,02	3,94	3,98	3,34	4,17	4,02	3,95
Padova	3,50	3,03	3,84	3,60	3,65	3,81	3,22	4,06	3,83	3,92
Pavia	3,45	2,98	3,89	3,64	3,64	3,63	3,09	3,94	3,68	3,74
Mediterranea	4,08	3,83	4,13	4,08	3,87	4,14	3,69	4,19	4,10	4,29
Salento	3,86	3,47	3,94	3,87	3,60	3,95	3,59	4,19	4,03	3,62
Sassari	3,79	3,32	4,02	3,89	3,86	3,88	3,27	4,21	4,11	3,94
PoliTO	3,88	3,50	4,13	3,93	3,74	3,98	3,31	4,19	3,98	3,93
UniTO	4,02	3,42	4,21	4,06	3,98	3,90	3,10	4,14	3,88	3,99
Insubria	3,54	2,96	3,76	3,60	3,50	3,47	2,69	3,65	3,43	3,23
IUAV	3,31	2,90	3,64	3,41	3,19	3,15	2,49	3,43	3,06	2,66
Ca' Foscari	4,05	3,68	4,22	4,03	3,96	3,69	3,00	3,92	3,88	3,94
Verona	3,82	3,24	4,01	3,77	3,58	4,06	3,48	4,28	4,08	3,91
<b>Media</b>	<b>3,76</b>	<b>3,33</b>	<b>3,99</b>	<b>3,81</b>	<b>3,71</b>	<b>3,76</b>	<b>3,16</b>	<b>3,99</b>	<b>3,80</b>	<b>3,73</b>

## CS DOC Comunicazione

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>	
	Organizzazione eventi	
	Nr coloro che si sono rivolti ai servizi di ateneo	Il supporto fornito è efficace
PoliBA	5	3,40
Brescia	49	3,63
Ferrara	40	4,30
Bicocca	48	4,56
PoliMI	71	3,73
UniMI	216	3,72
Padova	152	4,15
Pavia	58	4,02
Mediterranea	2	3,50
Salento	39	4,18
Sassari	40	4,10
PoliTO	33	4,06
UniTO	82	4,49
Insubria	21	4,48
IUAV	24	2,75
Ca' Foscari	96	4,63
Verona	25	3,56
<b>Media</b>		<b>3,96</b>



## CS PTA e DOC Comunicazione

	Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono <u>complessivamente soddisfatto dei servizi di comunicazione</u>	
	Scala: 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
	PTA	DOCENTI
PoliBA	3,09	3,24
Brescia	3,53	3,40
Ferrara	3,73	4,10
Bicocca	3,98	4,08
PoliMI	4,29	3,99
UniMI	3,69	3,47
Padova	3,70	3,93
Pavia	3,50	3,47
Mediterranea	3,77	3,90
Salento	3,59	3,75
Sassari	3,74	3,83
PoliTO	3,98	4,07
UniTO	3,87	3,75
Insubria	3,05	3,42
IUAV	3,35	3,11
Ca' Foscari	4,00	4,04
Verona	3,54	3,88
<b>Media</b>	<b>3,67</b>	<b>3,73</b>



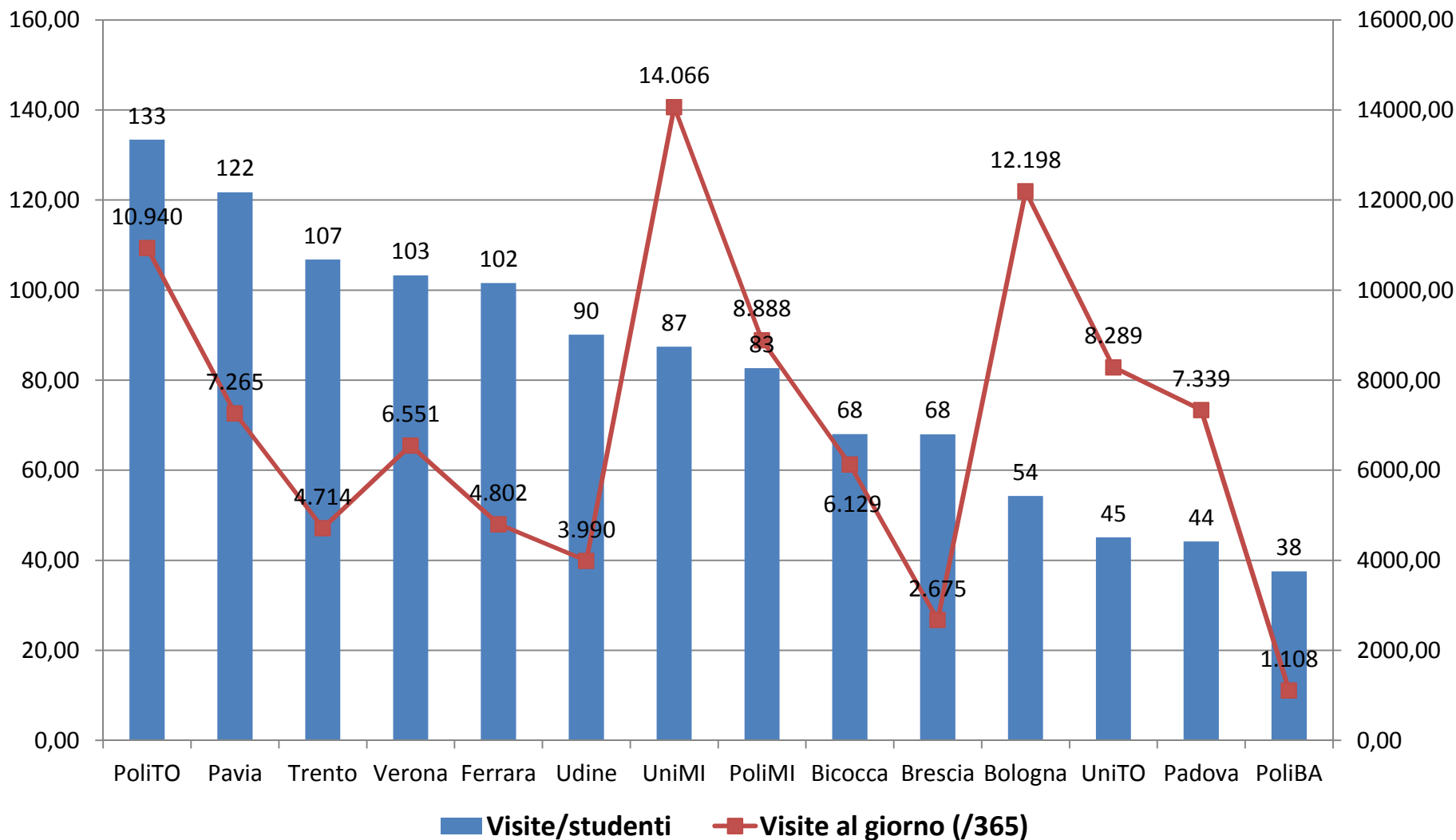
## Efficacia oggettiva Comunicazione

### Canale: Sito web

ATENEEO	Nr visitatori sito internet	<i>n. visitatori sito internet d'ateneo/studenti</i>	<i>n. visitatori sito internet d'ateneo/365 giorni</i>
PoliBA	404.556	38	1.108
Bologna	4.452.167	54	12.198
Brescia	976.412	68	2.675
Ferrara	1.752.659	102	4.802
Bicocca	2.237.175	68	6.129
PoliMI	3.244.227	83	8.888
UniMI	5.134.239	87	14.066
Padova	2.678.796	44	7.339
Pavia	2.651.671	122	7.265
PoliTO	3.993.000	133	10.940
UniTO	3.025.311	45	8.289
Trento	1.720.612	107	4.714
Udine	1.456.195	90	3.990
Verona	2.390.970	103	6.551

# Efficacia oggettiva Comunicazione

## Canale: Sito web



## Efficacia oggettiva Comunicazione

Canale: Facebook



ATENEIO	Data iscrizione	Nr like	(Nr like/Nr studenti)*100	Nr talking about	(Nr talking about/Nr studenti)*100
Brescia	11-nov-11	1.031	7,15	12	0,08
Ferrara	03-ago-12	1.676	10,07	28	0,17
Bicocca	01-feb-10	23.243	69,65	602	1,80
PoliMI	29-giu-11	33.632	84,76	1.886	4,75
UniMI	24-nov-09	14.007	23,87	171	0,29
Padova	14-giu-12	2.211	3,57	70	0,11
Pavia	21-giu-11	3.759	17,38	66	0,31
La Sapienza	14-feb-11	10.948	10,23	350	0,33
Salento	14-lug-10	4.149	20,87	98	0,49
Sassari	23-feb-12	1.245	8,93	29	0,21
PoliTO	13-lug-08	20.704	69,94	694	2,34
UniTO	29-lug-09	30.674	45,78	382	0,57
Trento	01-feb-12	5.847	36,22	109	0,68
Udine	07-lug-10	5.482	34,42	1.258	7,90
Insubria	12-lug-11	600	6,88	16	0,18
IUAV	25-set-09	6.931	140,19	159	3,22
Ca' Foscari	09-dic-09	18.570	96,88	526	2,74
Verona	15-lug-11	5.515	24,24	36	0,16

\*PoliBA e Bologna non hanno il canale Facebook



## Efficacia oggettiva Comunicazione

### Canale: Twitter



ATENEIO	Nome account	Data iscrizione	Nr tweet	(Nr tweet / Nr studenti)*100	Nr follower	(Nr follower / Nr studenti)*100
Brescia	unibs_official	11-nov-11	119	0,83	544	3,77
Ferrara	OrientaUNIFE	24-lug-12	72	0,43	185	1,11
Bicocca	unimib	13-lug-10	999	2,99	4.124	12,36
PoliMI	polimi	16-feb-11	1.987	5,01	10.567	26,63
UniMI	unimisegreterie	19-mag-10	287	0,49	4.178	7,12
Padova	ILBOMagazine	29-giu-12	487	0,79	324	0,52
Pavia	unipv	21-giu-11	879	4,06	2.666	12,32
La Sapienza	Sapienزارoma	16-giu-11	762	0,71	4.793	4,48
Salento	urp_unisalento	25-ott-12	223	1,12	17	0,09
Sassari	unissTwit	15-ott-10	291	2,09	1.249	8,96
PoliTO	PoliTOnews	16-feb-12	469	1,58	3.018	10,20
UniTO	unito	07-lug-09	3.231	4,82	9.863	14,72
Udine	uniud	13-set-10	2.221	13,94	2.631	16,52
IUAV	luav	25-set-09	718	14,52	2.623	53,05
Ca' Foscari	cafoscari	27-gen-10	2.481	12,94	5.658	29,52
Verona	UniVerona	20-nov-09	641	2,82	3.049	13,40

\*PoliBA, Bologna, Trento e Insubria non hanno il canale Twitter

## Efficacia oggettiva Comunicazione

### Canale: Youtube

ATENEO	Data iscrizione	Nr iscritti	(Nr iscritti/Nr studenti)*100	Nr video	Nr visualizzazioni	Nr visualizzaz./Nr video
Bologna	03-apr-13	103	0,13	20	10.208	510
Ferrara	08-feb-08	216	1,30	242	63.615	263
Bicocca	19-giu-08	1.018	3,05	648	411.027	634
PoliMI	22-mag-06	<b>2.748</b>	<b>6,93</b>	389	<b>573.254</b>	1.474
UniMI	06-dic-11	106	0,18	5	15.404	<b>3.081</b>
Padova	06-giu-12	127	0,20	45	17.294	384
Pavia	11-gen-10	143	0,66	175	106.738	610
La Sapienza	12-mag-11	371	0,35	40	82.196	2.055
Sassari	31-ago-09	69	0,49	54	24.287	450
UniTO	21-mag-08	276	0,41	73	33.377	457
Udine	09-lug-10	101	0,63	103	24.017	233
IUAV	04-ago-09	124	2,51	39	18.669	479
Ca' Foscari	16-lug-08	548	2,86	<b>760</b>	349.980	461
Verona	28-ott-09	39	0,17	11	12.705	1.155

\*PoliBA, Brescia, Salento, PoliTO, Trento e Insubria non hanno il canale YouTube



## Efficacia oggettiva Comunicazione

### Indicatore di sintesi

**Ind 1 (FB)** = [(((Nr likes/Nr stud) /max (Nr likes/Nr stud)) + ((Nr talking about/Nr stud) /max (Nr talking about/Nr stud)))]/2

**Ind 2 (Twitter)** = [(((Nr tweet/Nr stud) /max (Nr tweet/Nr stud)) + ((Nr follower/Nr stud) /max (Nr follower/Nr stud)))]/2

**Ind 3 (YouTube)** = [(((Nr iscritti/Nr stud) /max (Nr iscritti/Nr stud)) + ((Nr visualizzaz/Nr video) /max (Nr visualizzaz/Nr video)))]/2

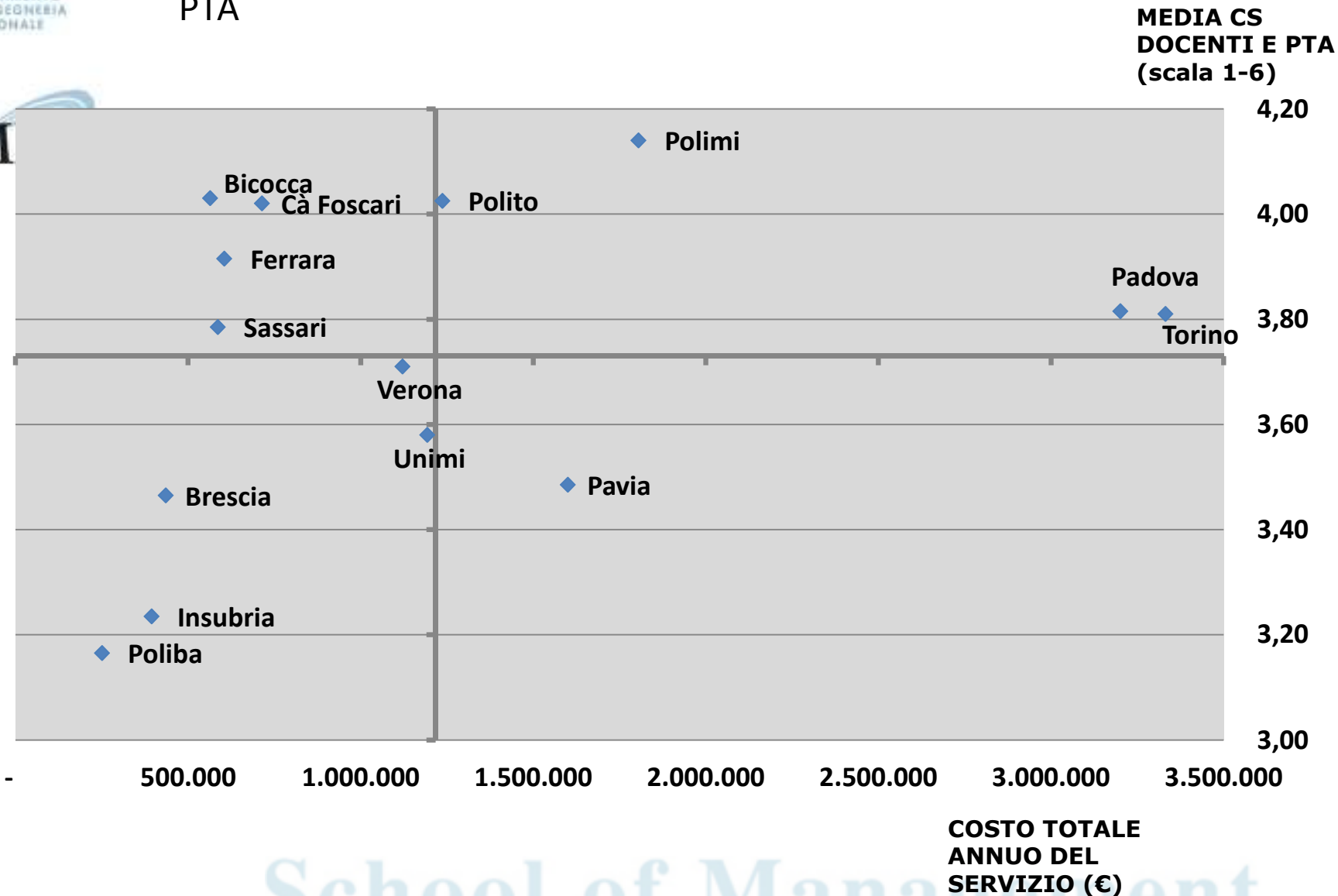
**INDICATORE di SINTESI =  
media (Ind 1; Ind 2; Ind 3)**

**(Scala 0-1)**

ATENEIO	INDICATORE SINTESI
IUAV	0,65
PoliMI	0,59
Ca' Foscari	0,51
Udine	0,45
Bicocca	0,30
UniMI	0,23
UniTO	0,20
PoliTO	0,18
Verona	0,17
Pavia	0,16
La Sapienza	0,16
Sassari	0,10
Ferrara	0,07
Trento	0,06
Salento	0,05
Padova	0,04
Bologna	0,03
Brescia	0,03
Insubria	0,01
PoliBA	0,00

## Relazione costo annuo – CS docenti e pta Comunicazione

Relazione tra investimento in comunicazione e media CS docenti e PTA



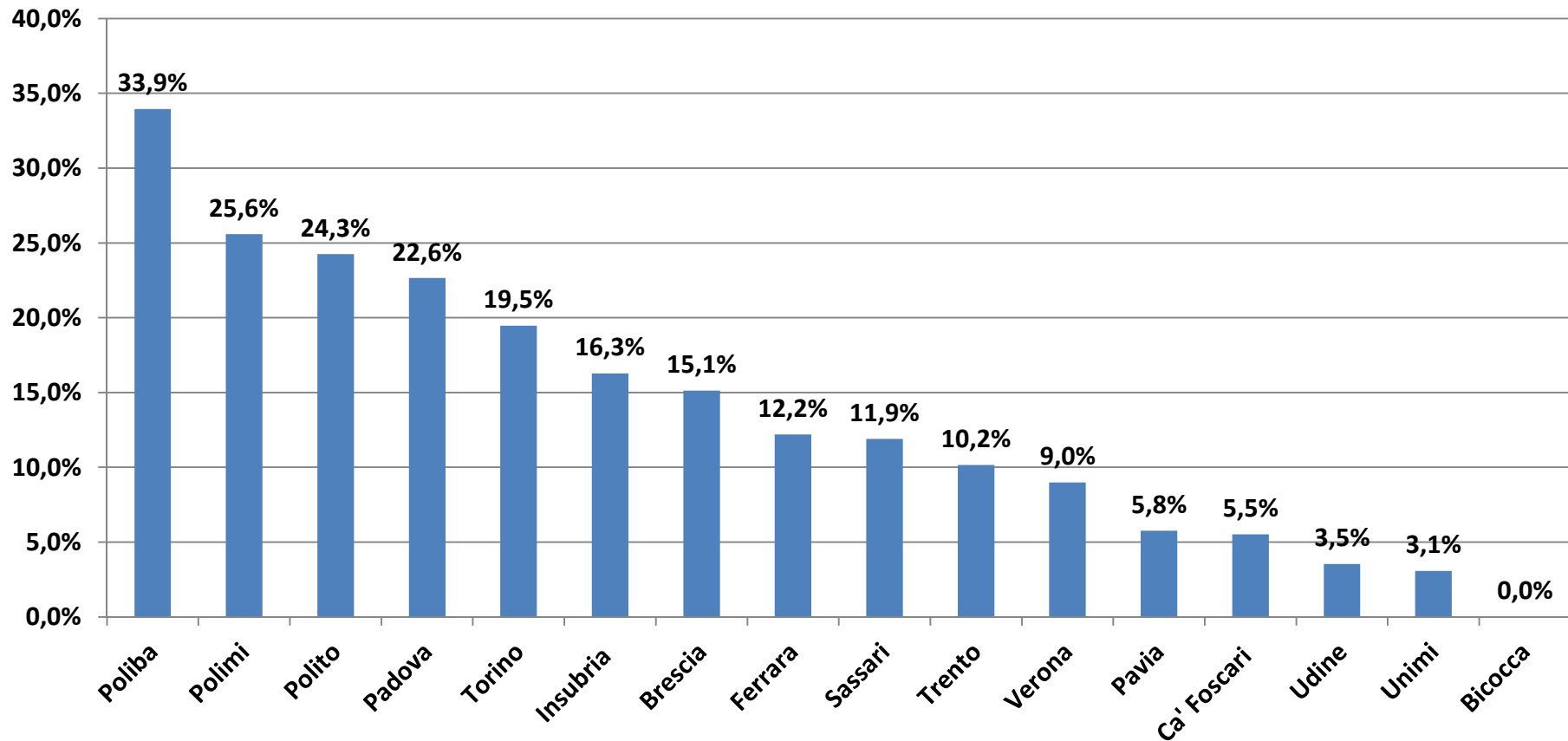


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%

## Livello di decentramento Pianificazione, controllo e statistica

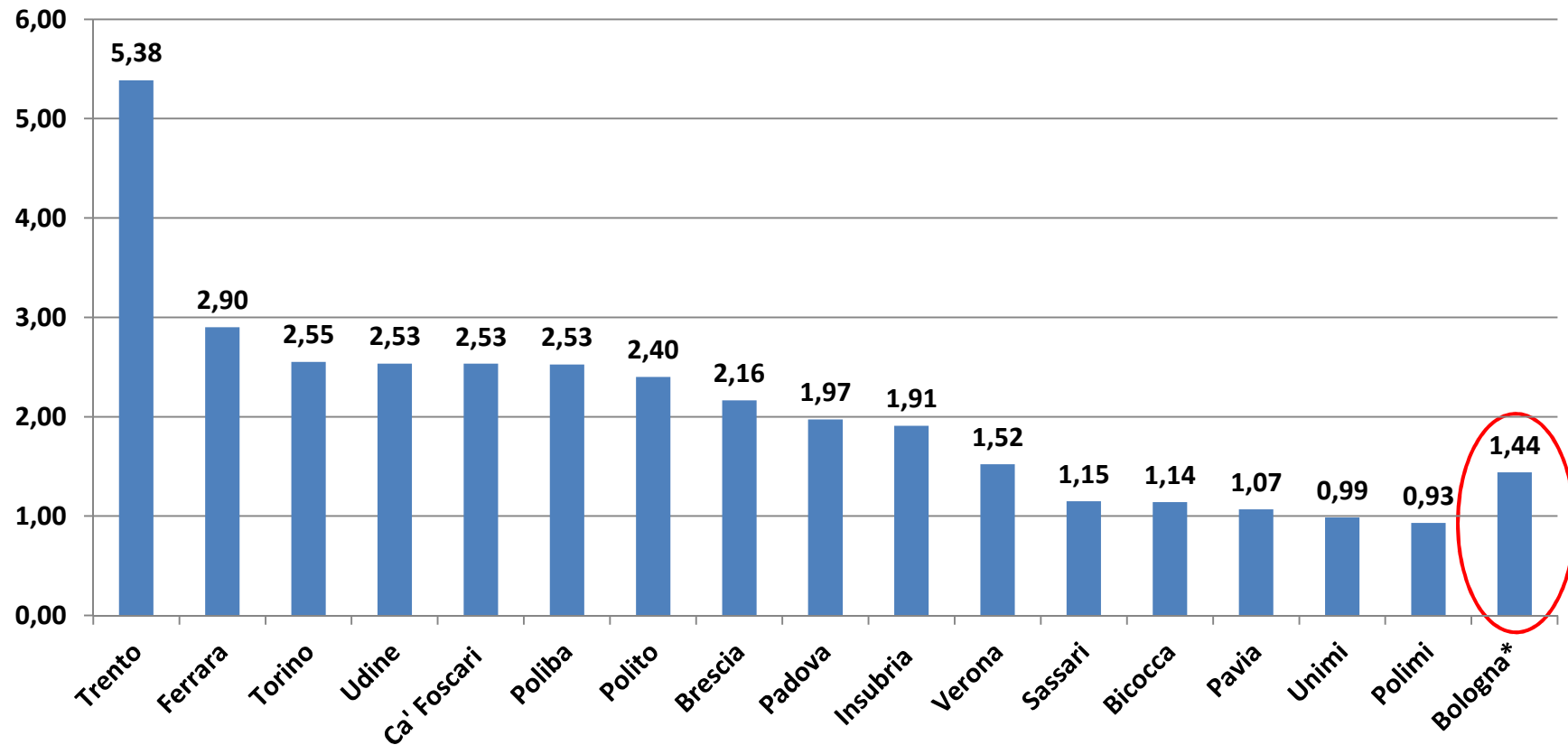
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo di auto-amministrazione Pianificazione, controllo e statistica

Rapporto tra costo "pianificazione, controllo e statistica" e valore tot entrate + uscite

(€/mgI€)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC

## Costo totale e volumi gestiti Pianificazione, controllo e statistica

	<b>COSTO TOTALE</b>	<b>DRIVER (ENTRATE + USCITE) Mgl€</b>	<b>COSTO DI AUTO- AMMINISTRAZIONE (€/MGL€)</b>
Torino	2.433.117	953.067	2,55
Padova	2.228.507	1.128.923	1,97
Trento	1.581.959	293.781	5,38
Polito	1.132.715	471.915	2,40
Unimi	1.030.578	1.044.648	0,99
Verona	830.736	546.440	1,52
Ferrara	812.133	280.085	2,90
Polimi	784.258	845.533	0,93
Ca' Foscari	755.763	298.393	2,53
Udine	646.533	255.152	2,53
Brescia	588.375	271.989	2,16
Pavia	528.397	494.546	1,07
Bicocca	504.784	442.585	1,14
Sassari	344.679	299.873	1,15
Poliba	314.202	124.360	2,53
Insubria	297.278	155.814	1,91





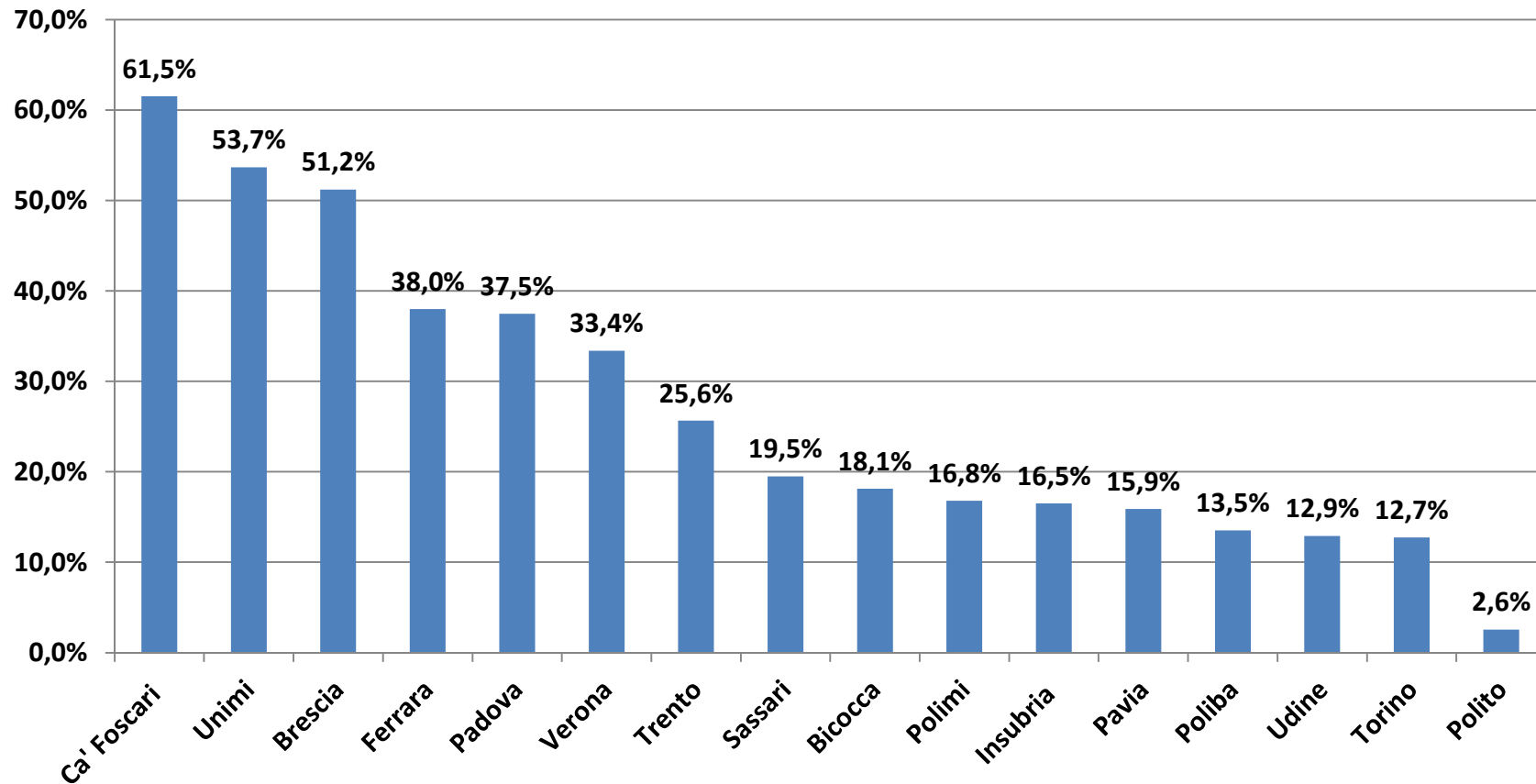
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%



## Livello di decentramento Internazionalizzazione docenti e pta

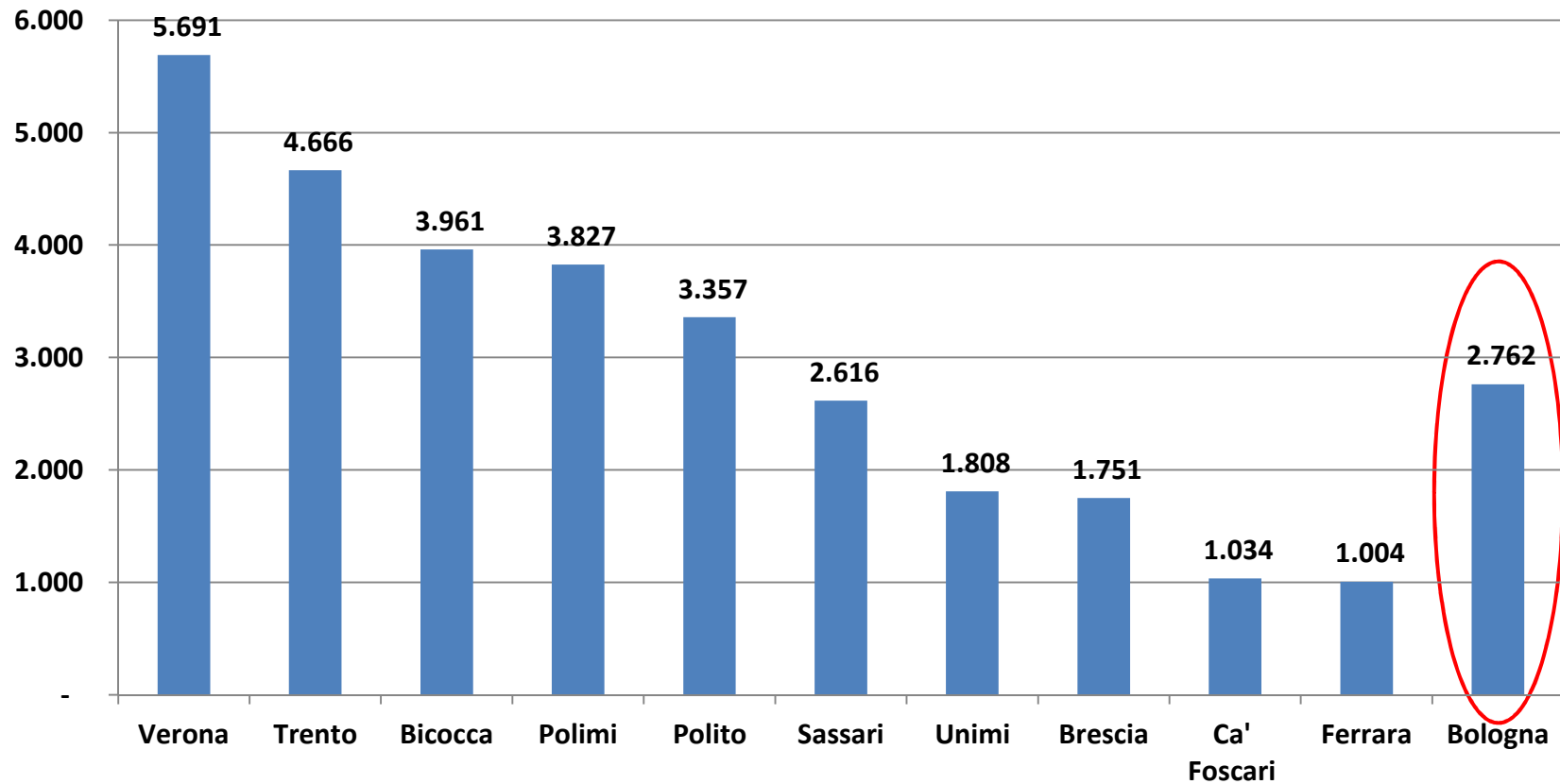
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Internazionalizzazione docenti e pta

Rapporto tra costo "internazionalizzazione docenti e pta" e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori in mobilità in entrata ed in uscita

(€/persona in mobilità)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC

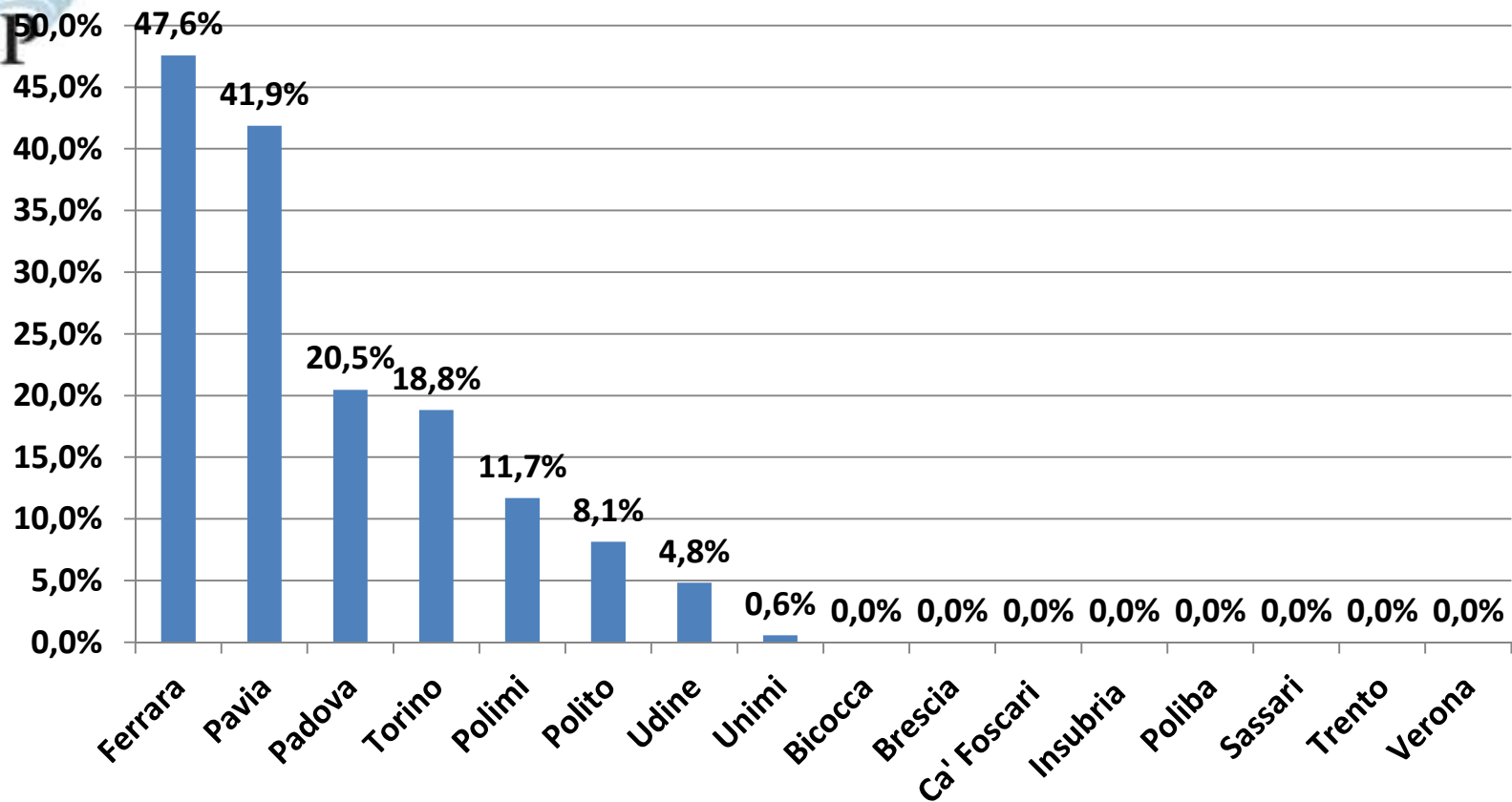


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%

## Livello di decentramento Servizi sociali e welfare

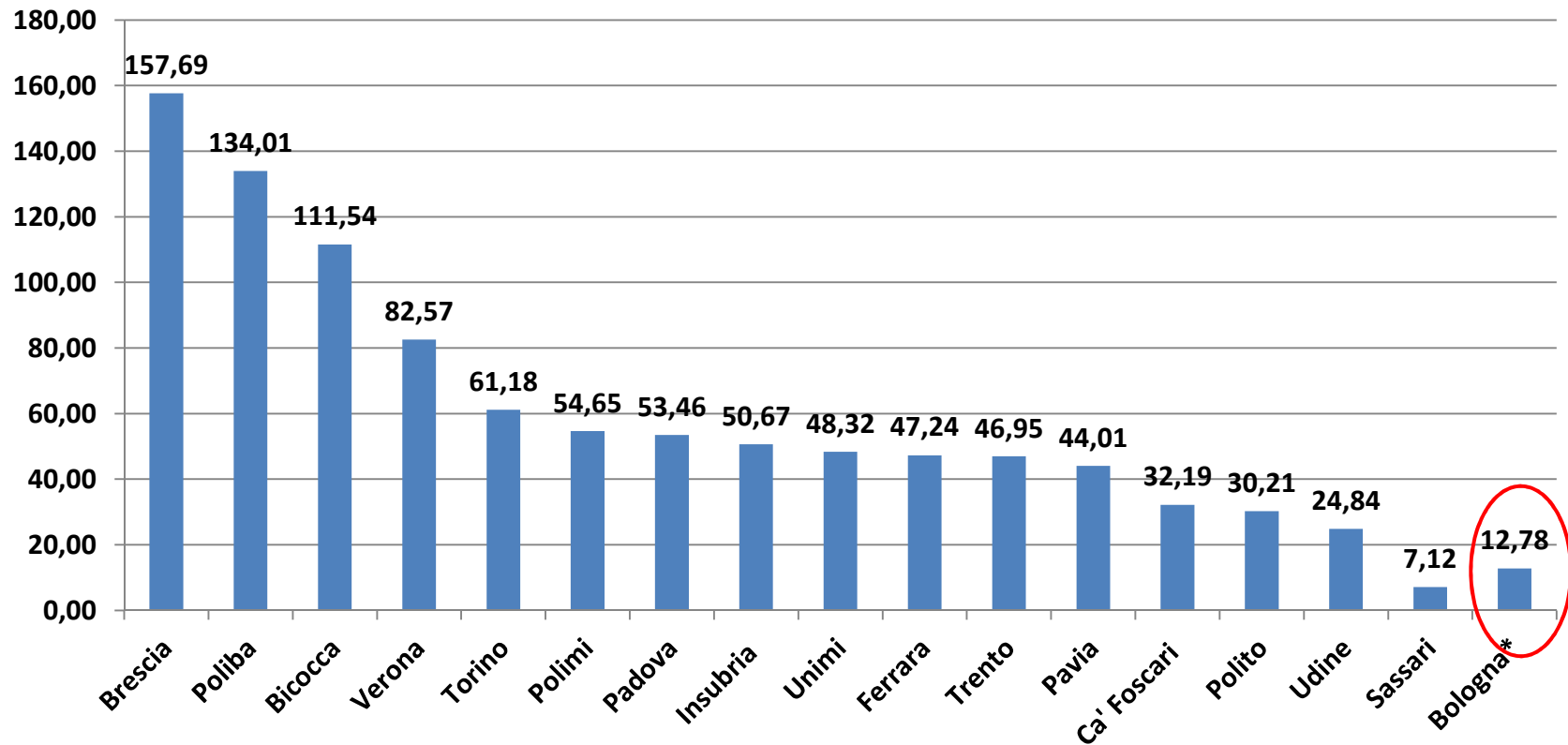
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo di auto-amministrazione Servizi sociali e welfare

Rapporto tra costo "servizi sociali e welfare" e numero di unità di PTA, docenti e ricercatori e collaboratori linguistici

(€/num PTA +doc +ric+cel)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC



## Costo totale e volumi gestiti Servizi sociali e welfare

	C TOTALE	DRIVER (PTA+DOC+RIC+CEL)	COSTO DI AUTO- AMMINISTRAZIONE (€/PERSONA)
Torino	251.222	4.106	61,18
Padova	232.658	4.352	53,46
Unimi	201.800	4.176	48,32
Bicocca	182.037	1.632	111,54
Brescia	172.827	1.096	157,69
Polimi	140.823	2.577	54,65
Verona	125.430	1.519	82,57
Pavia	85.515	1.943	44,01
Poliba	80.405	600	134,01
Polito	61.381	2.032	30,21
Trento	55.964	1.192	46,95
Ferrara	55.890	1.183	47,24
Ca' Foscari	36.727	1.141	32,19
Insubria	35.873	708	50,67
Udine	31.917	1.285	24,84
Sassari	10.017	1.406	7,12



# ALLEGATO





## Efficacia oggettiva Contabilità

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

Ateneo:	T medio pagamento fornitori	Variazione rispetto alla scadenza (60 giorni)	Note
PoliBA	6		<b>*il numero totale delle fatture comprende anche quelle con pagamento inferiore a 60 giorni.</b>
Bologna	47	-13	
Brescia	63	+3	
Ferrara	45	-15	<b>*I dati delle singole strutture sono stati rilevati sul mese di marzo 2013. I dati della AC sul mese di ottobre 2012</b>
Bicocca	63	+3	
PoliMI	48	-12	
UniMI	49	-11	<b>*mese di maggio 2012</b>
Padova	53	-7	
Pavia	55		<b>*considerate tutte le fatture (non solo quelle con pagamento a 60 giorni)</b>
Sassari	41	-19	
PoliTO	53	-7	
UniTO	63	+3	
Trento	30	-30	
Insubria	38	-22	
Ca' Foscari	99		<b>* tutte le fatture pagate in ottobre 2012, escluse fatture cumulative (una ventina)</b>
Verona	58	-2	<b>*mese di settembre 2012</b>



## Efficacia oggettiva Personale

*Tasso di mobilità interna = n. accoglimenti alle richieste di mobilità interna (PTA) / totale richieste mobilità interna PTA (Anno solare 2012)*

Ateneo:	N. accoglimenti alle richieste di mobilità interna (PTA)	Totale richieste mobilità interna PTA	Tasso di mobilità interna
PoliBA	3	4	0,75
Bologna	112	120	0,93
Brescia	6	17	0,35
Ferrara	11	26	0,42
Bicocca	13	17	0,76
PoliMI	5	8	0,63
UniMI	28	113	0,25
Padova	65	152	0,43
Pavia	18	25	0,72
Sassari	45	50	0,90
PoliTO	36	45	0,80
UniTO	30	46	0,65
Trento	11	11	1,00
Udine	6	8	0,75
Insubria	1	1	1,00
Ca' Foscari	1	7	0,14
Verona	6	8	0,75
		<b>Media</b>	0,66

\*solo per visualizzazione orari di lavoro; per il personale convenzionato SSN anche i giustificativi sono gestiti on line

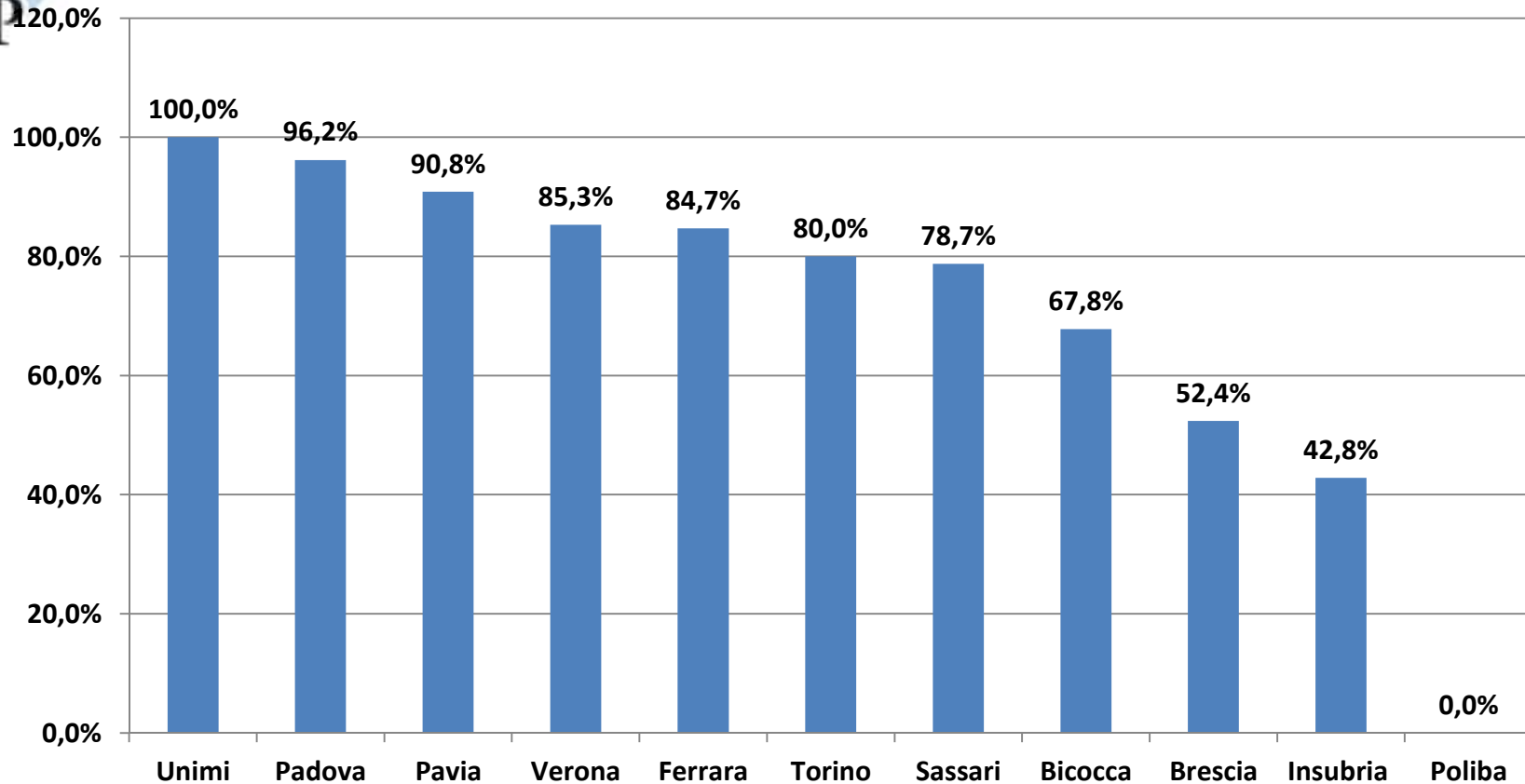


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Contabilità	28,53%	8,00%
Personale	24,55%	6,88%
Affari legali e istituzionali	13,05%	3,66%
Comunicazione	12,71%	3,56%
Pianificazione, controllo e statistica	9,61%	2,70%
Gestione ospedaliera	8,72%	2,45%
Internazionalizzazione docenti e pta	1,68%	0,47%
Servizi sociali e welfare	1,14%	0,32%

## Livello di decentramento Gestione ospedaliera

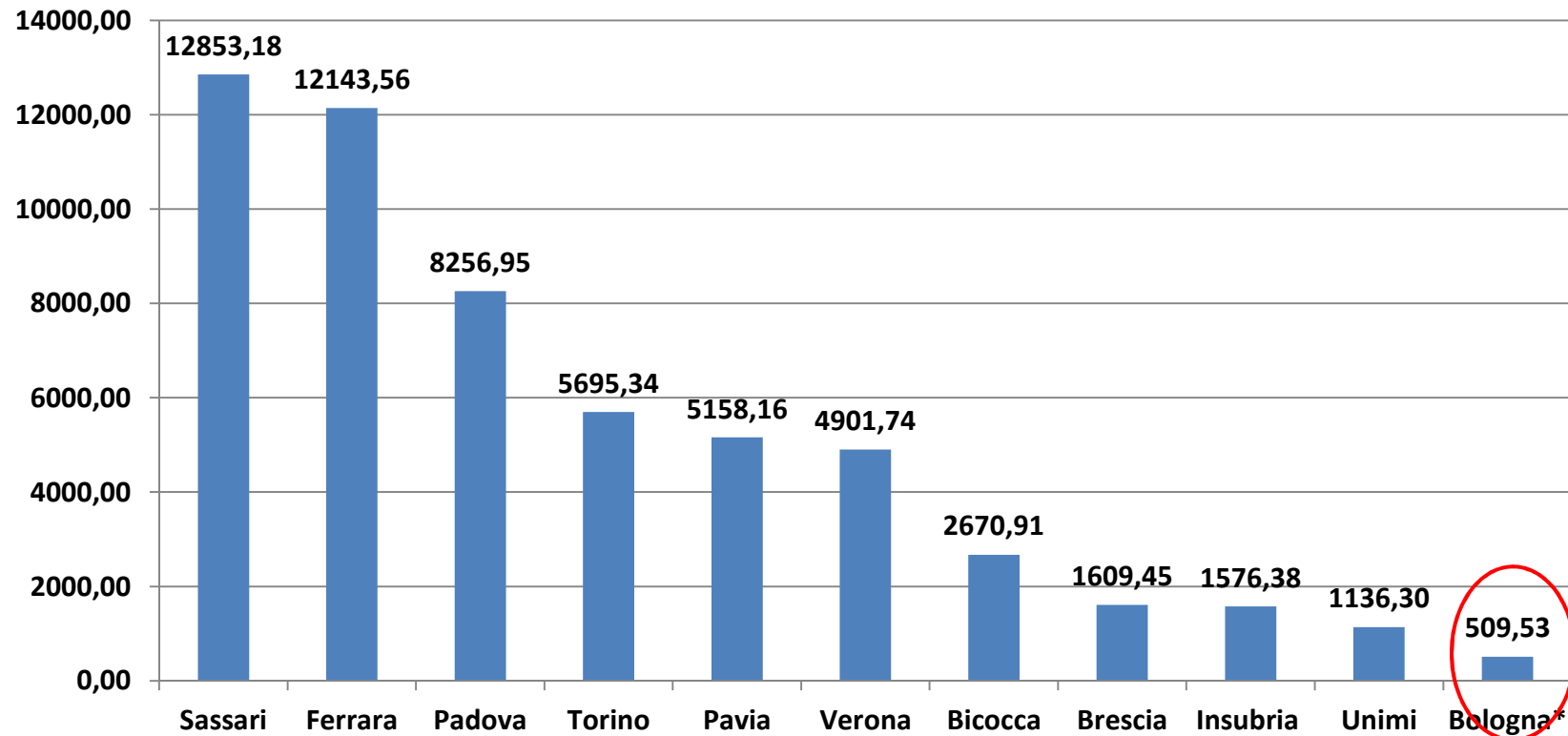
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Gestione ospedaliera

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Gestione ospedaliera" e numero di convenzioni con medicina

(€/convenzione)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC



# ***Good Practice 2012***

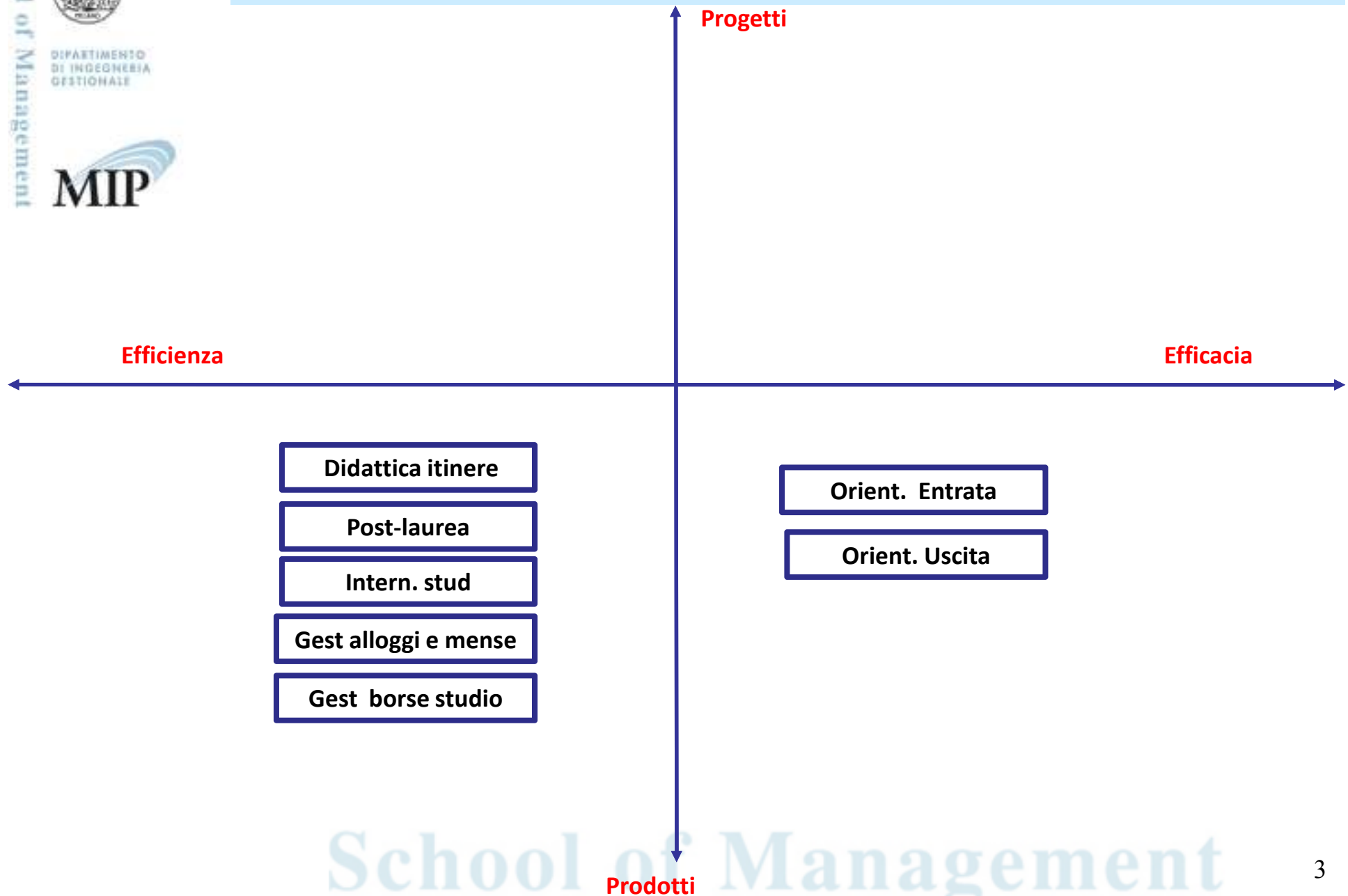
## ***Macro-area supporto al DIDATTICA***

## Macro-Area Supporto didattica

I servizi inclusi nella macro-area servizi di supporto alla didattica sono i seguenti

- Didattica in itinere per lauree di I e II livello
- Formazione post-laurea
- Internazionalizzazione studenti
- Orientamento in entrata
- Orientamento in uscita
- Gestione delle borse di studio
- Gestione alloggi e mense

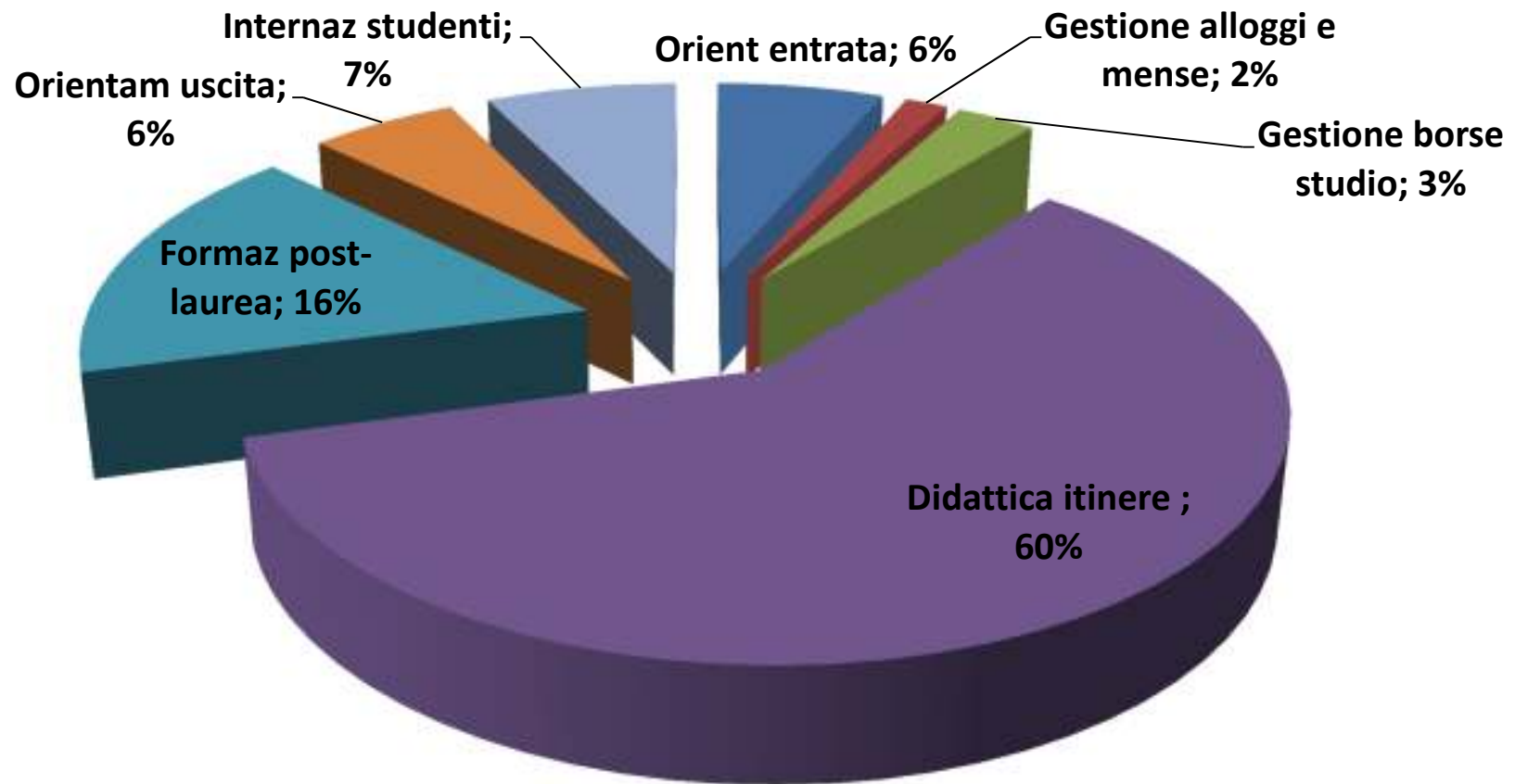
# Supporto alla didattica: il posizionamento





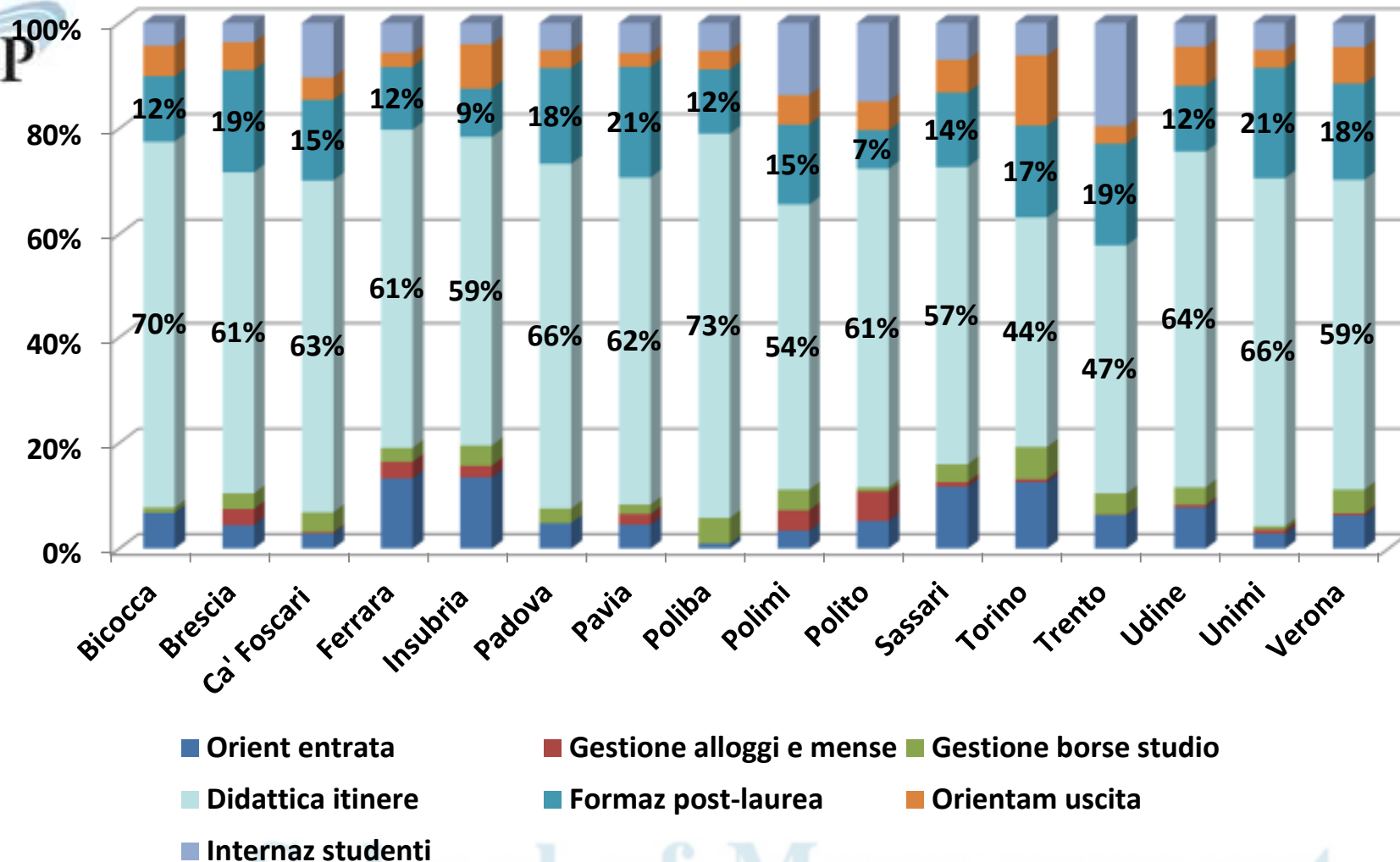
## Ripartizione dei costi: una visione d'insieme

Incidenza dei servizi all'interno della macro-area didattica (costo servizio/costo totale macro-area didattica)



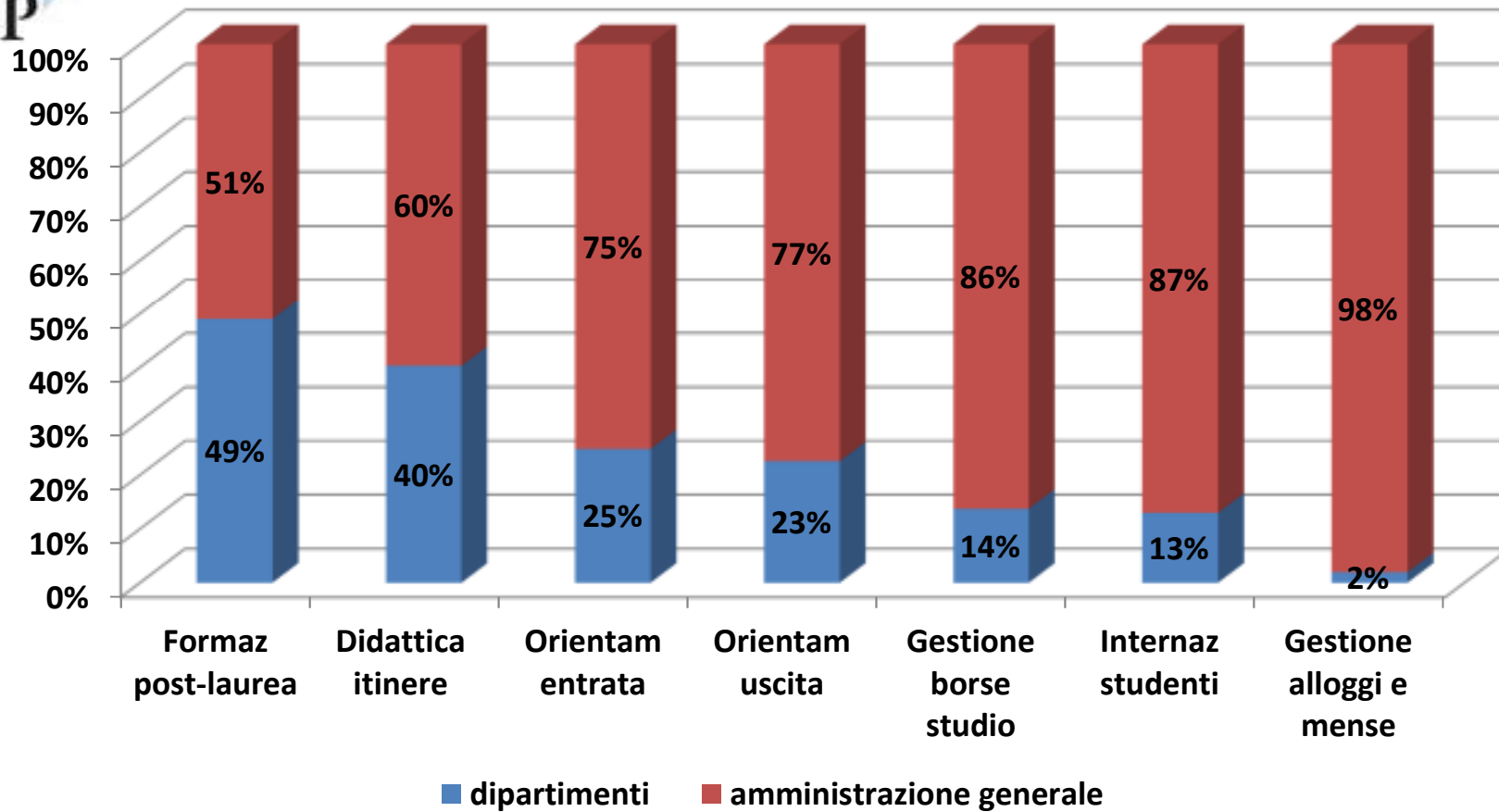
# Ripartizione dei costi: dettaglio per ateneo

Dettaglio per ateneo: incidenza dei servizi all'interno della macro-area (costo servizio/costo totale macro-area didattica)



# Livello di decentramento per servizio

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo del servizio a carico del dipartimento/costi totali del servizio





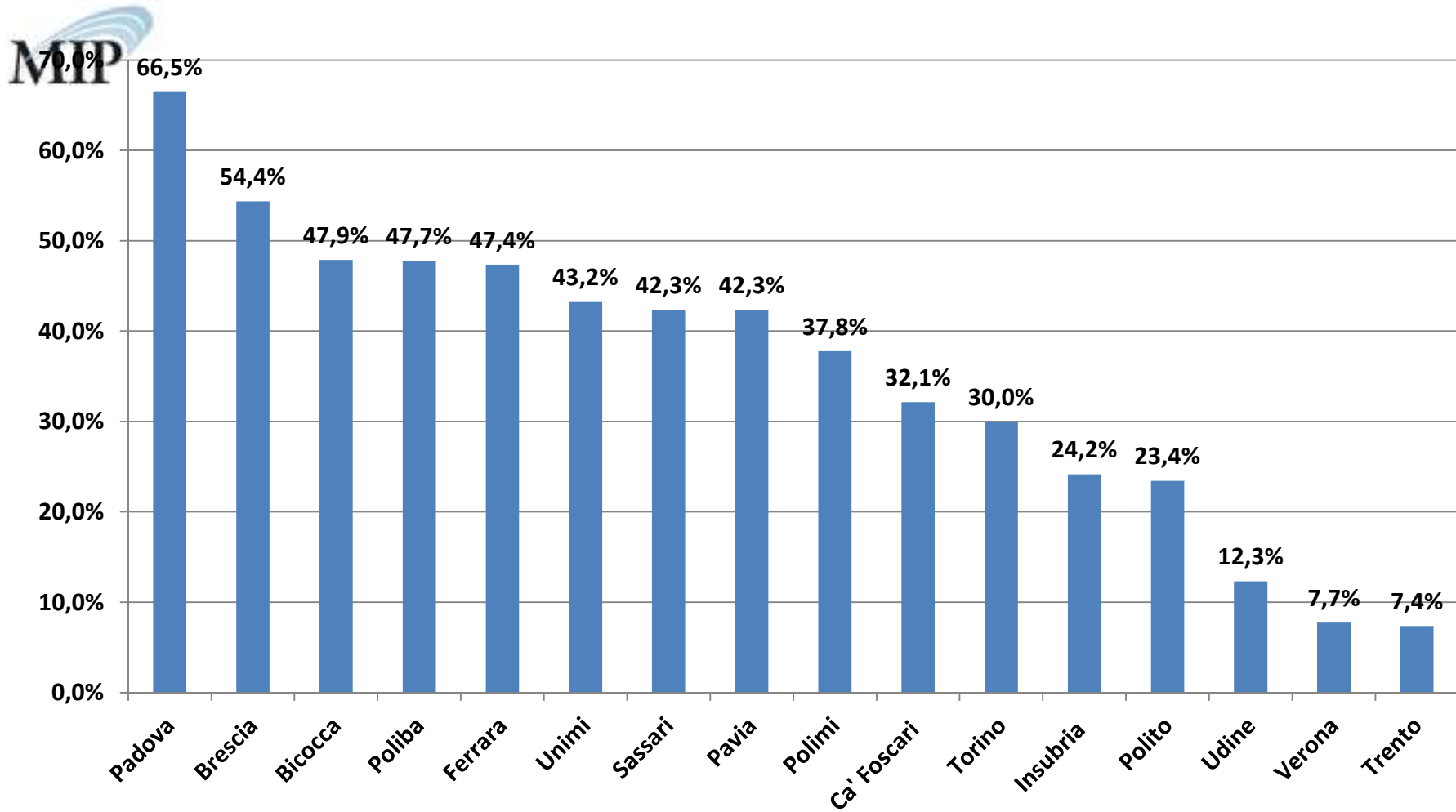
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto ai costi totali di tutti i servizi</b>
<b>Didattica in itinere</b>	59,96%	11,09%
<b>Formazione post-laurea</b>	16,39%	3,03%
<b>Internazionalizzazione e studenti</b>	7,37%	1,36%
<b>Orientamento in entrata</b>	6,34%	1,17%
<b>Orientamento in uscita</b>	5,60%	1,04%
<b>Gestione borse studio</b>	3,02%	0,56%
<b>Gestione alloggi e mense</b>	1,32%	0,24%



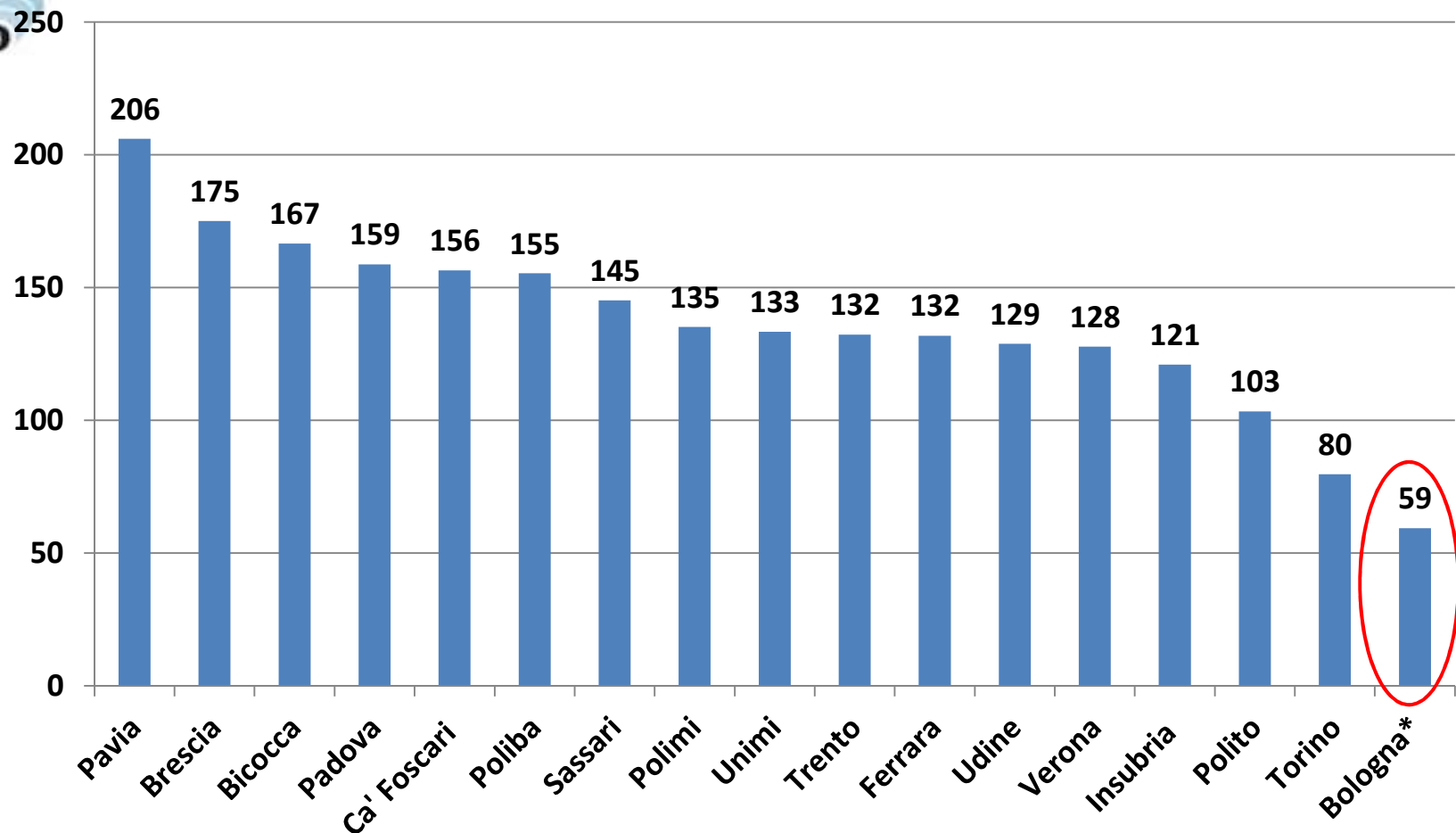
## Livello di decentramento Didattica in itinere

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Didattica in itinere

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Didattica in itinere" e numero di studenti iscritti (€/studente)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.

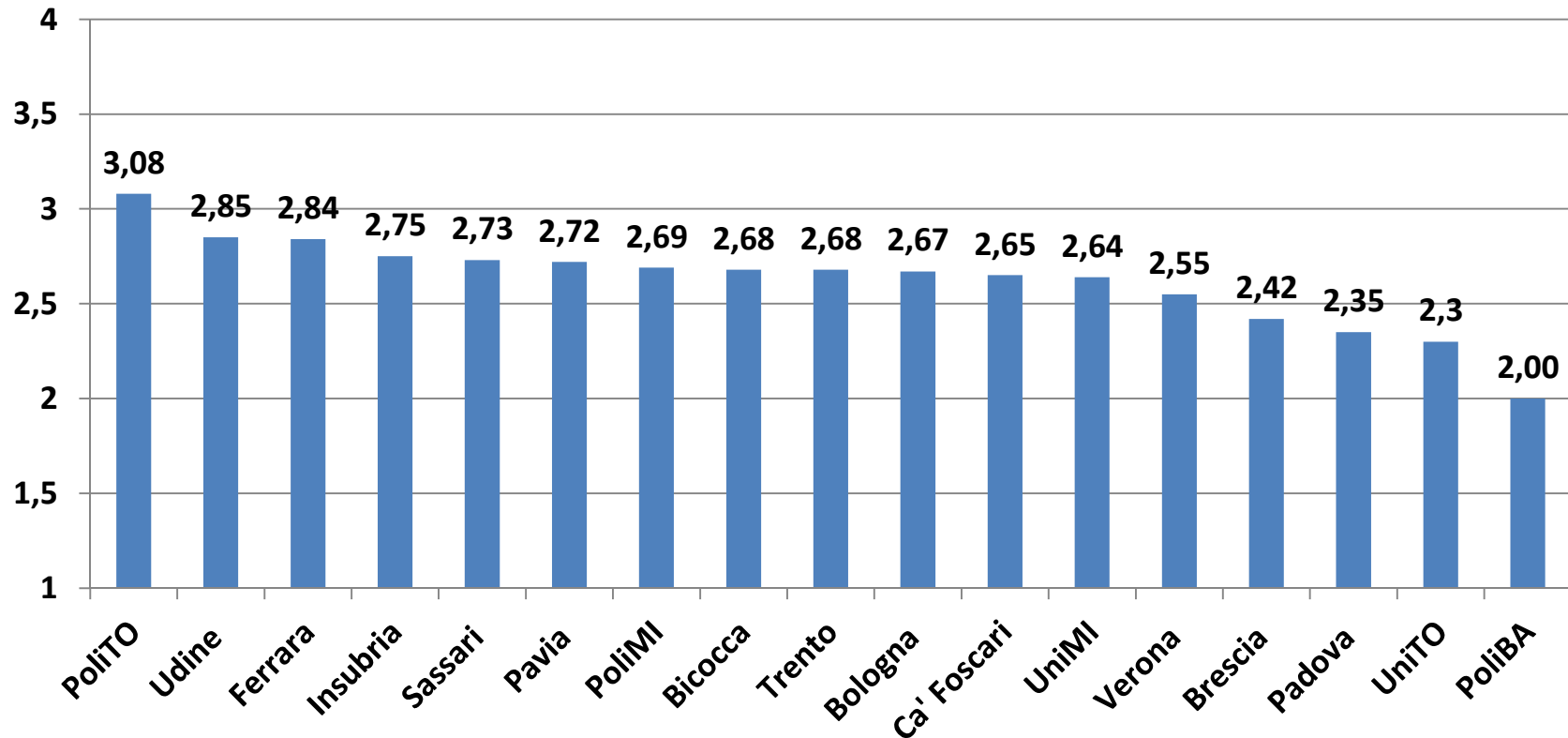
## Benchmark e scostamento dal minimo Didattica in itinere

	C TOTALE	DRIVER (STUD. ISCRITTI)	C UNIT (€/STUD ISCRITTO)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Torino	5.355.890	67.263	80	5.355.890	-
Polito	3.127.208	30.258	103	2.409.326	717.881
Insubria	1.125.948	9.308	121	741.160	384.789
Verona	3.007.897	23.541	128	1.874.478	1.133.419
Udine	2.108.035	16.398	129	1.305.709	802.326
Ferrara	2.354.279	17.858	132	1.421.963	932.316
Trento	2.127.669	16.089	132	1.281.104	846.565
Unimi	7.830.285	58.743	133	4.677.475	3.152.810
Polimi	5.241.389	38.788	135	3.088.537	2.152.852
Sassari	2.197.569	15.144	145	1.205.857	991.712
Poliba	1.679.752	10.813	155	860.997	818.756
Ca' Foscari	2.956.868	18.898	156	1.504.774	1.452.094
Padova	9.414.726	59.317	159	4.723.181	4.691.545
Bicocca	5.397.854	32.406	167	2.580.363	2.817.491
Brescia	2.504.830	14.310	175	1.139.449	1.365.380
Pavia	4.517.249	21.933	206	1.746.439	2.770.810
<b>MINIMO</b>			<b>80</b>		



# CS studenti Didattica in itinere

## Soddisfazione complessiva servizi segreteria studenti



Media: 2,62



## CS studenti Didattica in itinere

**Con quale frequenza ti sei recato presso gli sportelli della segreteria studenti nel corso degli ultimi tre anni?**

Mai o raramente (1 o 2 volte)

Più di 2 volte

- **D11: Qual è la motivazione principale per cui non ti sei recato in segreteria negli ultimi tre anni?**

- **D12-D21**
- **D22: Soddisfazione complessiva servizi segreteria**

Popolazione di coloro che non hanno frequentato la segreteria studenti

Popolazione di coloro che hanno frequentato la segreteria studenti e che esprimono il giudizio di soddisfazione complessiva



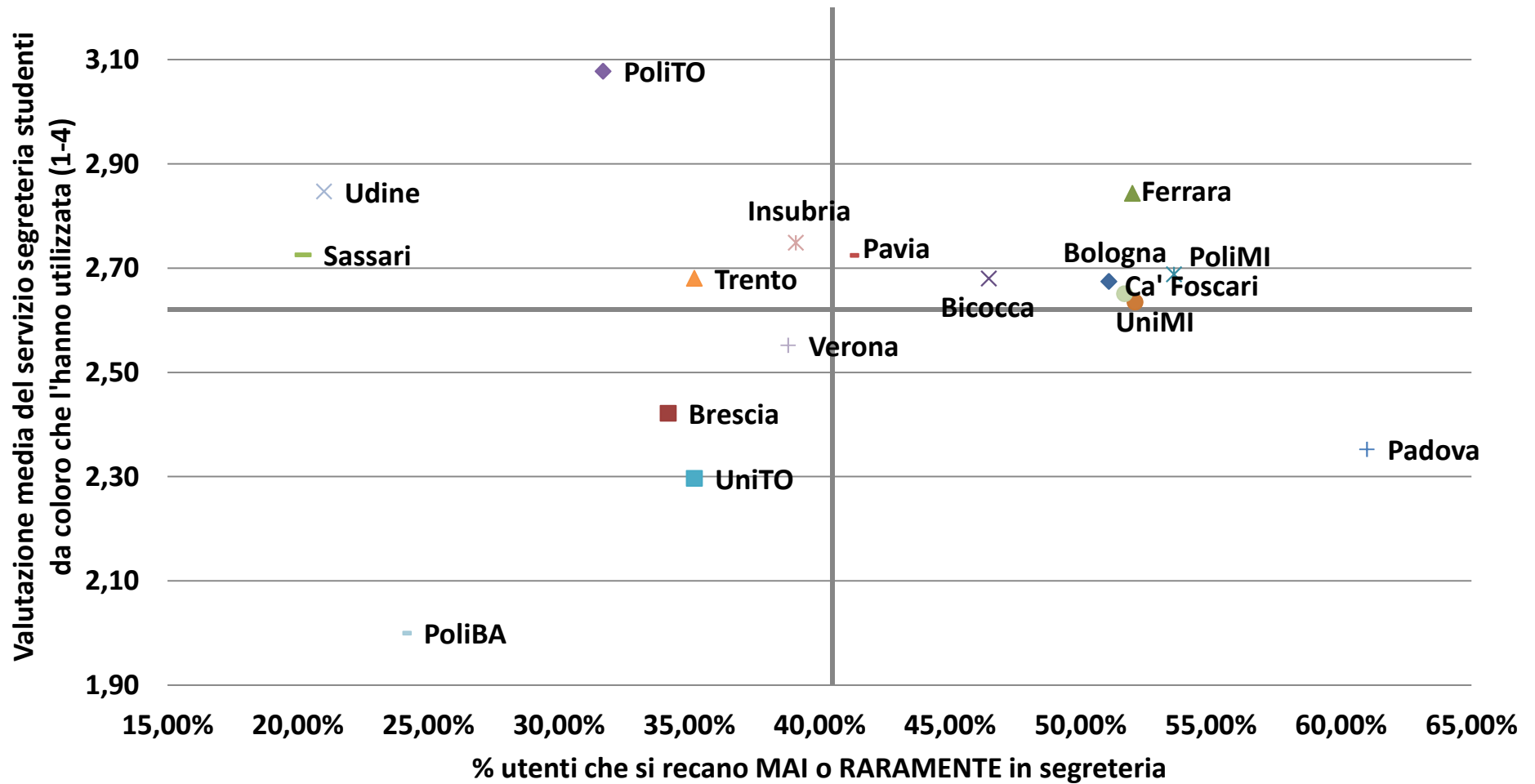
## CS studenti anni successivi Didattica in itinere

### A) Motivazione mancato uso segreteria studenti

ATENEIO	Nr Mai o Raramente	% Mai o Raramente	«non mi serve»			«non ne ho la possibilità»			
			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	
PoliTO	753	31,70%	46,90%	43,80%	90,70%	6,90%	1,30%	1,10%	9,30%
Pavia	466	41,20%	55,80%	31,10%	86,91%	9,20%	3,00%	0,90%	13,09%
UniMI	1952	52,10%	63,30%	21,80%	85,14%	11,10%	2,00%	1,70%	14,86%
Ferrara	589	52,00%	60,10%	25,00%	85,06%	11,90%	1,70%	1,40%	14,94%
Ca' Foscari	659	51,70%	83,60%	0,00%	83,61%	12,70%	1,80%	1,80%	16,39%
PoliMI	4166	53,60%	64,80%	17,00%	81,84%	15,20%	1,70%	1,30%	18,16%
Bicocca	1527	46,50%	57,80%	23,10%	80,88%	15,50%	2,30%	1,40%	19,12%
Padova	561	61,00%	65,90%	14,70%	80,65%	12,80%	1,90%	4,60%	19,35%
Trento	602	35,20%	36,70%	41,20%	77,91%	19,40%	1,70%	1,00%	22,09%
Verona	3111	38,80%	53,90%	22,10%	75,99%	15,00%	5,80%	3,20%	24,01%
Bologna	3400	51,10%	47,70%	27,50%	75,18%	20,10%	3,90%	0,80%	24,82%
Insubria	1433	39,10%	51,80%	22,50%	74,32%	17,60%	1,80%	6,30%	25,68%
Udine	367	21,00%	58,00%	15,80%	73,84%	22,60%	1,60%	1,90%	26,16%
Sassari	220	20,20%	43,60%	26,40%	70,00%	25,00%	3,20%	1,80%	30,00%
Brescia	346	34,20%	48,30%	19,70%	67,92%	24,90%	4,30%	2,90%	32,08%
UniTO	749	35,20%	48,30%	18,30%	66,62%	23,00%	7,10%	3,30%	33,38%
PoliBA	44	24,0%	38,6%	27,3%	65,91%	15,9%	4,5%	13,6%	34,09%
<b>MEDIA</b>		<b>40,51%</b>	<b>54,42%</b>	<b>23,37%</b>	<b>77,79%</b>	<b>16,40%</b>	<b>2,92%</b>	<b>2,88%</b>	<b>22,21%</b>

## CS studenti anni successivi Didattica in itinere

Soddisfazione complessiva / % utenti che non si recano in segreteria





## CS studenti anni successivi Didattica in itinere

### B) Coloro che hanno utilizzato la segreteria studenti

	D12: Ritieni CORTESE il personale della segreteria studenti?	D13: Ritieni adeguati gli ORARI di apertura degli sportelli?	D14: Come valuti la durata dell'ATTESA allo sportello?
PoliBA	2,24	1,92	1,94
Bologna	2,72	1,81	2,33
Brescia	2,61	1,79	2,01
Ferrara	2,94	2,16	2,26
Bicocca	2,71	2,09	2,30
PoliMI	2,81	1,91	2,24
UniMI	2,74	2,00	2,21
Padova	2,66	2,18	2,12
Pavia	2,88	2,15	2,13
Sassari	2,99	2,12	2,40
PoliTO	3,04	2,26	2,48
UniTO	2,54	1,67	2,08
Trento	2,93	1,67	2,11
Udine	3,02	1,97	2,74
Insubria	<b>3,08</b>	2,10	<b>2,77</b>
Ca' Foscari	2,98	<b>2,36</b>	2,74
Verona	2,80	2,15	2,41
<b>MEDIA</b>	<b>2,81</b>	<b>2,02</b>	<b>2,31</b>

SCALA:  
Decisamente NO (1), Più NO  
che SI (2), Più SI che NO (3),  
Decisamente SI (4)


SCALA:  
Decisamente NO (1), Più NO  
che SI (2), Più SI che NO (3),  
Decisamente SI (4)

SCALA:  
Eccessiva (1), Lunga (2),  
Accettabile (3),  
Minima (4)



## CS studenti anni successivi Didattica in itinere

### B) Coloro che hanno utilizzato la segreteria studenti

	D15: Ti è capitato di dover ritornare in segreteria studenti per aver ricevuto INFORMAZIONI errate o per errori della segreteria?	D18: Le informazioni fornite dalla segreteria sono coerenti con quelle rilasciate in precedenza dalla stessa segreteria?	D19: Le informazioni reperite in altri luoghi dell'Università sono coerenti con quelle fornite dalla segreteria studenti ?
PoliBA	1,99	2,35	2,51
Bologna	2,76	2,83	2,82
Brescia	2,64	2,70	2,69
Ferrara	3,03	2,98	2,95
Bicocca	2,87	2,85	2,80
PoliMI	2,85	2,93	2,93
UniMI	2,81	2,85	2,81
Padova	2,49	2,62	2,58
Pavia	2,20	2,81	2,77
Sassari	2,74	2,90	2,81
PoliTO	<b>3,03</b>	<b>3,02</b>	<b>3,04</b>
UniTO	2,33	2,47	2,48
Trento	2,85	2,89	2,94
Udine	2,91	2,97	2,87
Insubria	2,82	2,87	2,79
Ca' Foscari	2,78	2,77	2,73
Verona	2,47	2,66	2,66
<b>MEDIA</b>	<b>2,68</b>	<b>2,79</b>	<b>2,78</b>

SCALA:  
Spesso (1), Ogni tanto (2),  
Raramente (3), Mai (4)

SCALA:  
Decisamente NO (1), Più NO  
che SI (2), Più SI che NO (3),  
Decisamente SI (4)

SCALA:  
Decisamente NO (1), Più NO  
che SI (2), Più SI che NO (3),  
Decisamente SI (4)

## CS studenti anni successivi Didattica in itinere

### B) Coloro che hanno utilizzato la segreteria studenti

	D16: Ritieni COMPRESIBILE la modulistica?	D17: Ritieni REPERIBILE la modulistica?	D20: Come valuti i TEMPI impiegati dalla segreteria studenti nello svolgimento delle pratiche?	D21: Ritieni adeguata la disponibilità di strumenti ON LINE alternativi allo sportello della segreteria studenti?
PoliBA	2,54	2,48	1,77	2,41
Bologna	2,76	2,80	2,39	3,12
Brescia	2,73	2,58	2,19	2,45
Ferrara	2,87	2,93	2,55	3,12
Bicocca	2,81	2,75	2,45	3,02
PoliMI	2,81	2,87	2,59	3,03
UniMI	2,76	2,78	2,39	3,04
Padova	2,56	2,56	2,21	2,44
Pavia	2,77	2,75	2,42	3,07
Sassari	2,96	2,78	2,42	2,40
PoliTO	2,97	2,99	2,82	3,34
UniTO	2,57	2,50	2,13	2,65
Trento	2,81	2,83	2,53	3,09
Udine	2,88	2,76	2,62	3,04
Insubria	2,84	2,73	2,54	2,86
Ca' Foscari	2,69	2,66	2,38	2,89
Verona	2,54	2,55	2,32	2,71
<b>MEDIA</b>	<b>2,76</b>	<b>2,72</b>	<b>2,39</b>	<b>2,86</b>

SCALA:  
 Decisamente NO (1),  
 Più NO che SI (2), Più  
 SI che NO (3),  
 Decisamente SI (4)

SCALA:  
 Decisamente NO (1),  
 Più NO che SI (2), Più  
 SI che NO (3),  
 Decisamente SI (4)

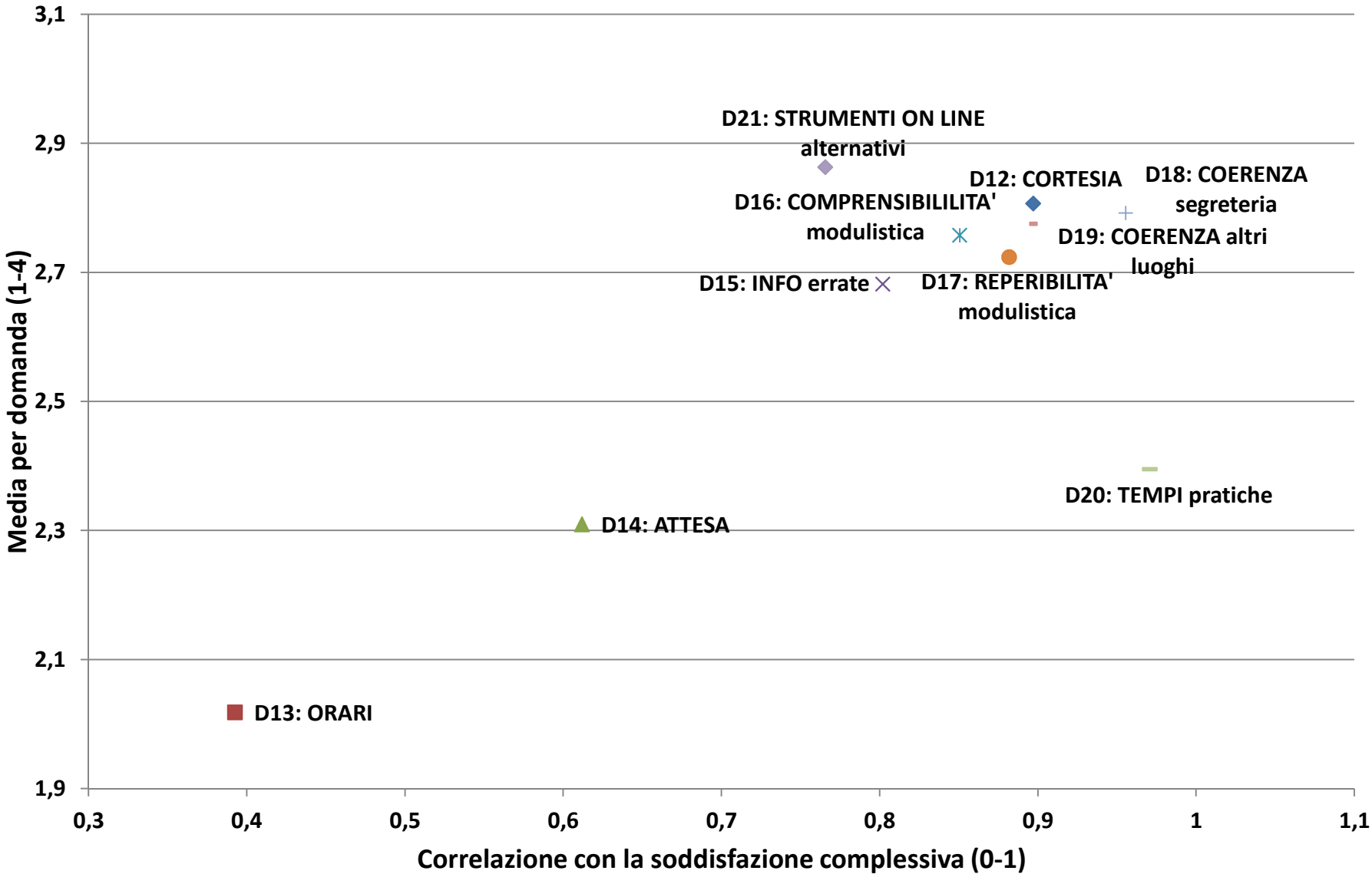
SCALA:  
 Eccessivi (1), Lunghi  
 (2), Accettabili (3),  
 Minimi (4)

SCALA:  
 Decisamente NO (1),  
 Più NO che SI (2), Più  
 SI che NO (3),  
 Decisamente SI (4)



# CS studenti anni successivi Didattica in itinere

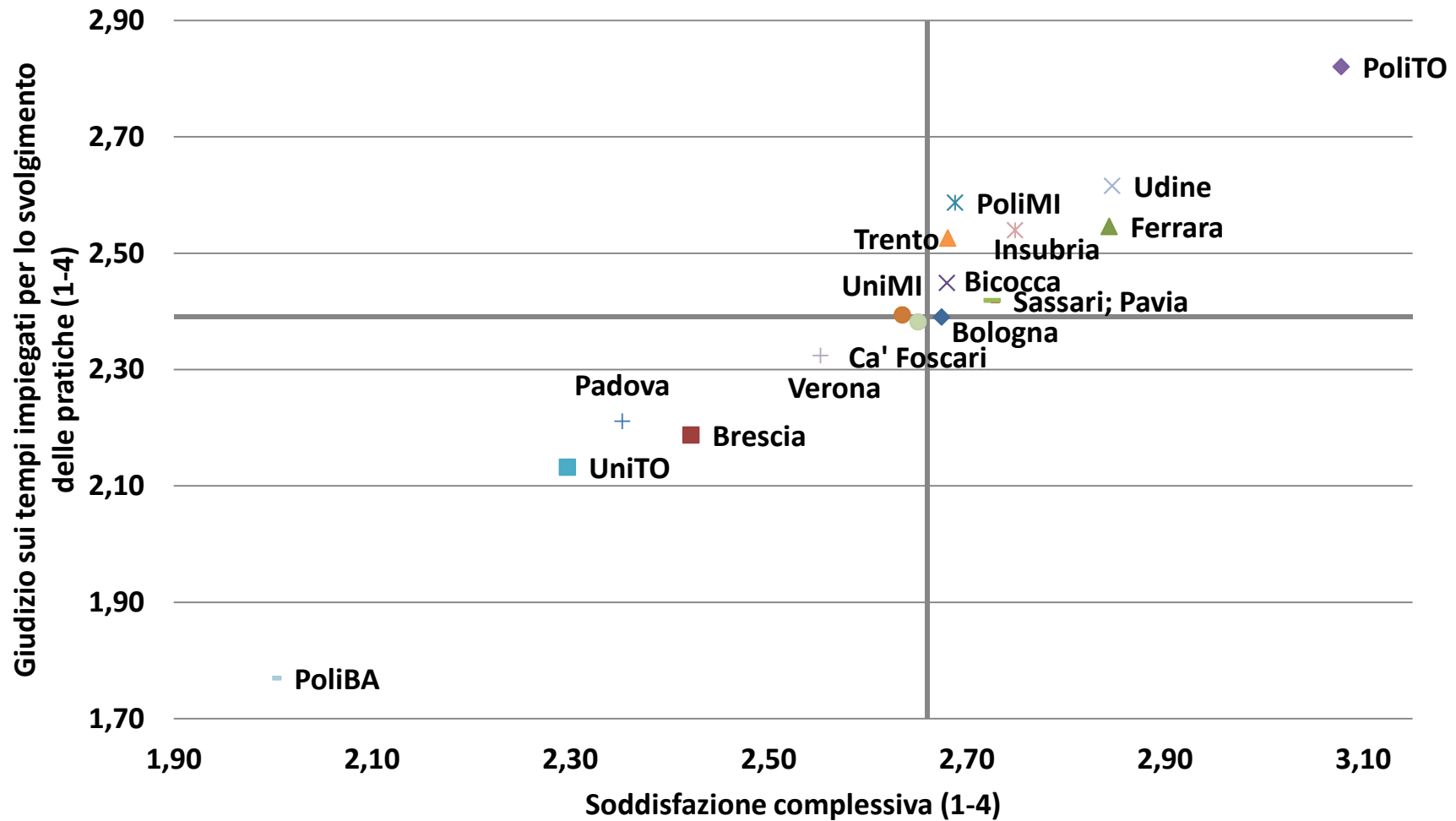
## Correlazione domande / soddisfazione complessiva





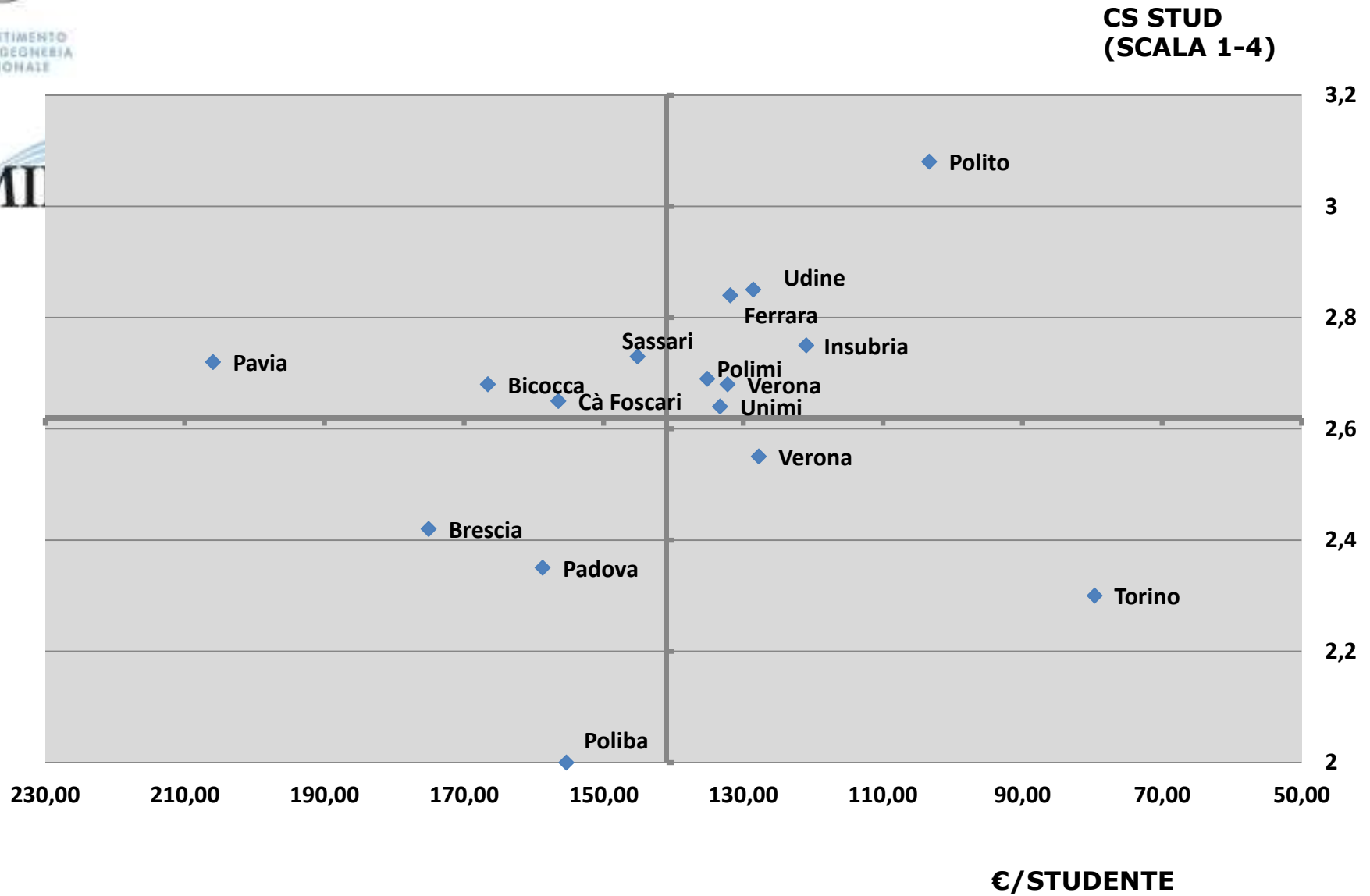
## CS studenti anni successivi Didattica in itinere

Correlazione Valutazione tempi di svolgimento pratiche / Soddisfazione complessiva





# Integrazione efficienza-efficacia Didattica in itinere



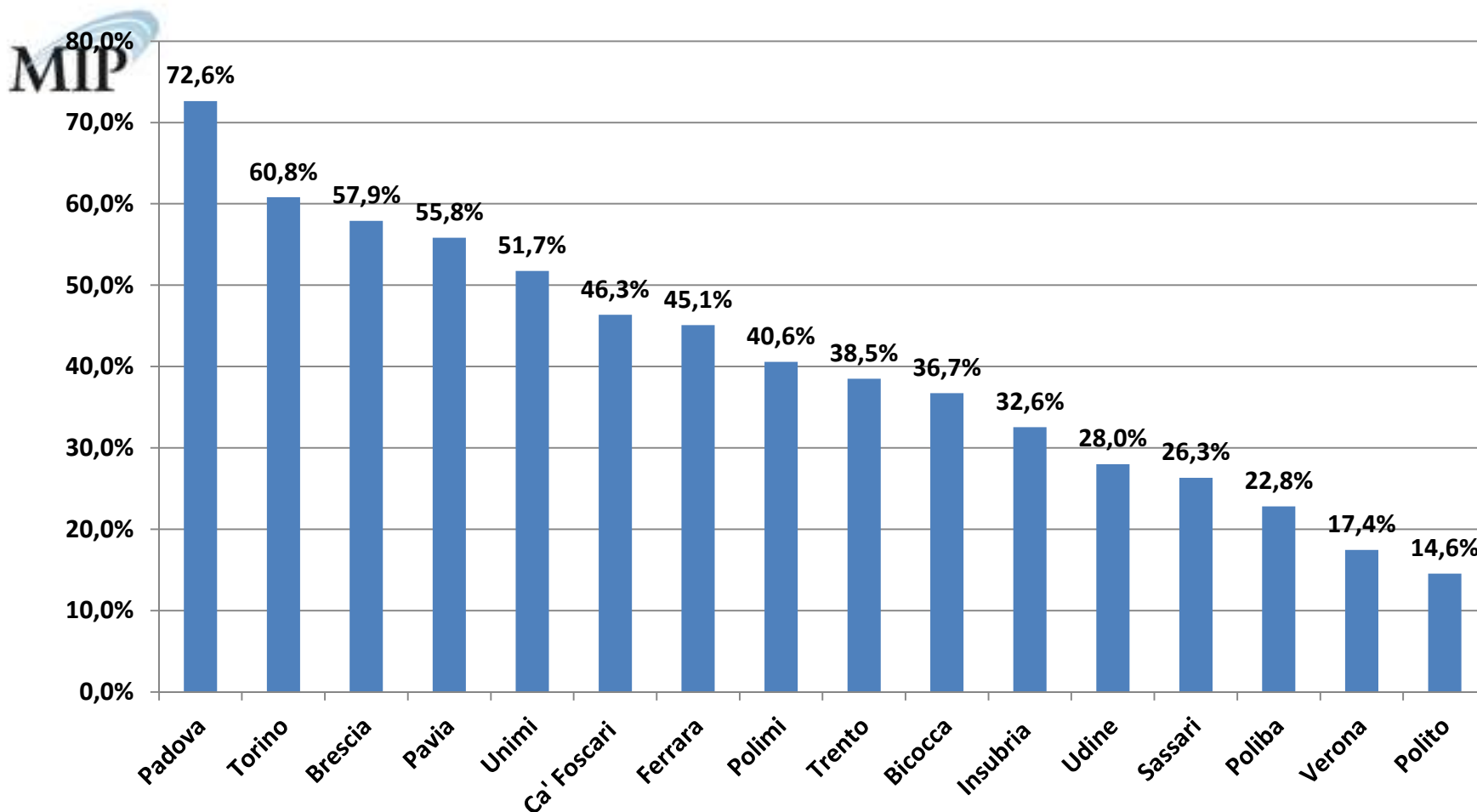


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto ai costi totali di tutti i servizi</b>
<b>Didattica in itinere</b>	59,96%	11,09%
<b>Formazione post-laurea</b>	16,39%	3,03%
<b>Internazionalizzazione e studenti</b>	7,37%	1,36%
<b>Orientamento in entrata</b>	6,34%	1,17%
<b>Orientamento in uscita</b>	5,60%	1,04%
<b>Gestione borse studio</b>	3,02%	0,56%
<b>Gestione alloggi e mense</b>	1,32%	0,24%

## Livello di decentramento Formazione post-laurea

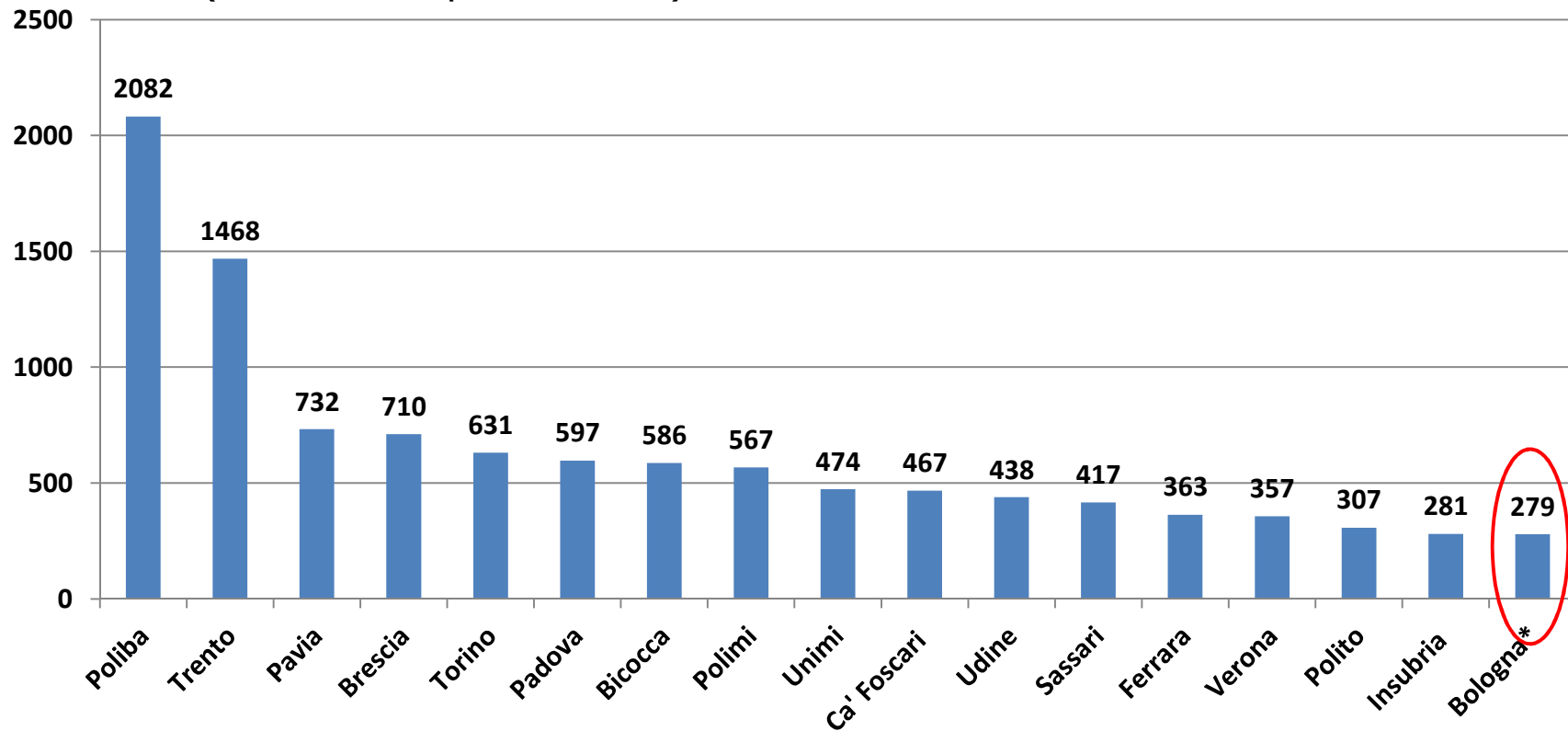
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Formazione post-laurea

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Formazione post-laurea" e numero di dottorandi e iscritti a master e scuole di specializzazione

(€/studente post-laurea)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.

## Benchmark e scostamento dal minimo Formazione post-laurea

	C TOTALE	DRIVER (DOTT+ISCR.MAS TER E SCUOLE)	C UNITARIO (€/STUD. POST- LAUREA)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Insubria	175.076	624	281	175.076	-
Polito	376.864	1.228	307	344.541	32.323
Verona	925.465	2.594	357	727.801	197.665
Ferrara	459.456	1.265	363	354.922	104.534
Sassari	545.241	1.309	417	367.267	177.973
Udine	411.667	939	438	263.456	148.211
Ca' Foscari	714.043	1.530	467	429.273	284.770
Unimi	2.469.188	5.213	474	1.462.616	1.006.573
Polimi	1.463.963	2.580	567	723.873	740.090
Bicocca	956.557	1.631	586	457.611	498.946
Padova	2.594.070	4.348	597	1.219.922	1.374.148
Torino	2.120.160	3.358	631	942.157	1.178.004
Brescia	790.754	1.113	710	312.275	478.479
Pavia	1.516.938	2.072	732	581.343	935.595
Trento	864.845	589	1.468	165.256	699.589
Poliba	278.948	134	2.082	37.596	241.352
<b>MINIMO</b>			<b>281</b>		

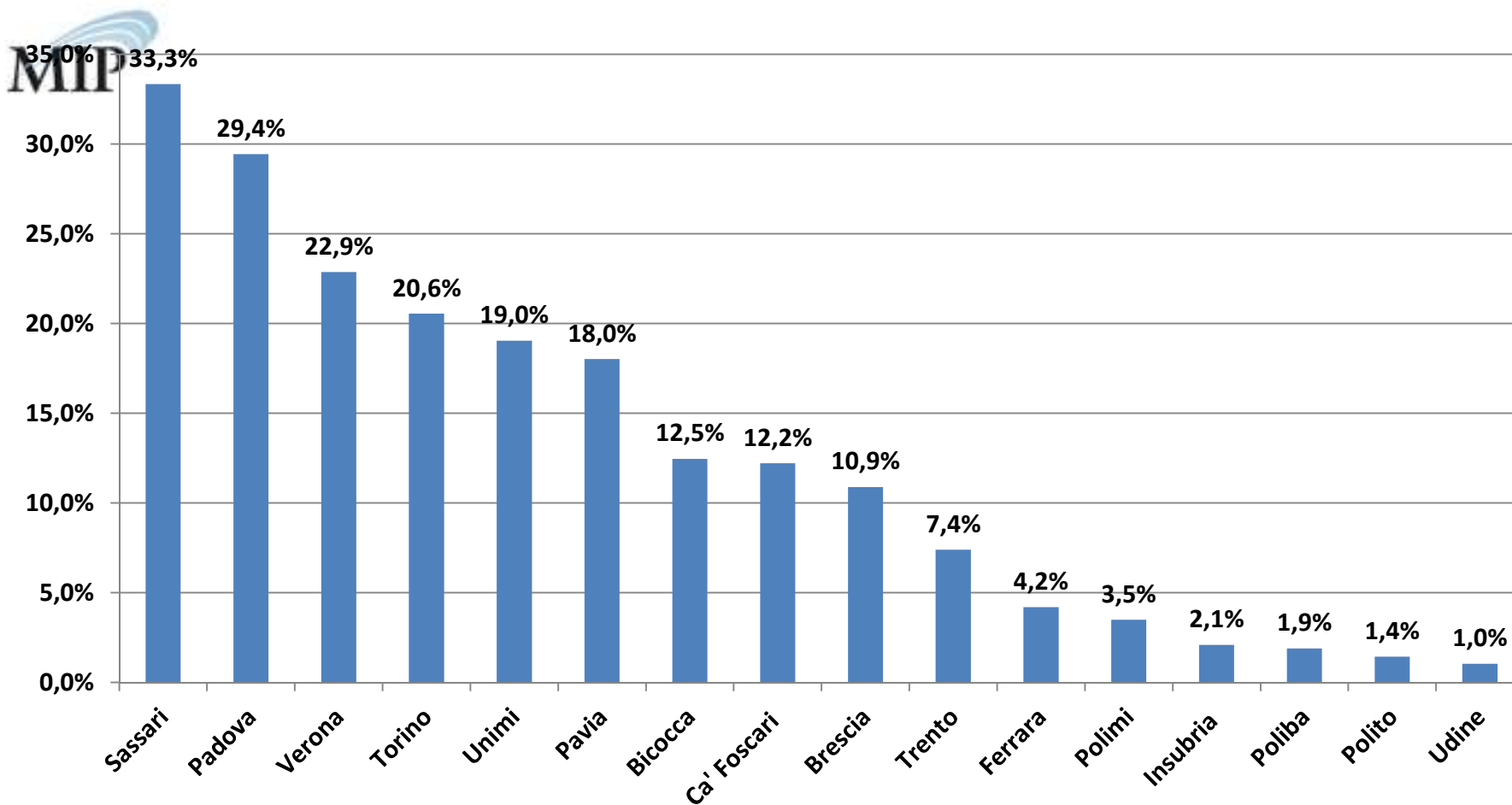


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto ai costi totali di tutti i servizi</b>
<b>Didattica in itinere</b>	59,96%	11,09%
<b>Formazione post-laurea</b>	16,39%	3,03%
<b>Internazionalizzazione studenti</b>	7,37%	1,36%
<b>Orientamento in entrata</b>	6,34%	1,17%
<b>Orientamento in uscita</b>	5,60%	1,04%
<b>Gestione borse studio</b>	3,02%	0,56%
<b>Gestione alloggi e mense</b>	1,32%	0,24%

## Livello di decentramento Internazionalizzazione studenti

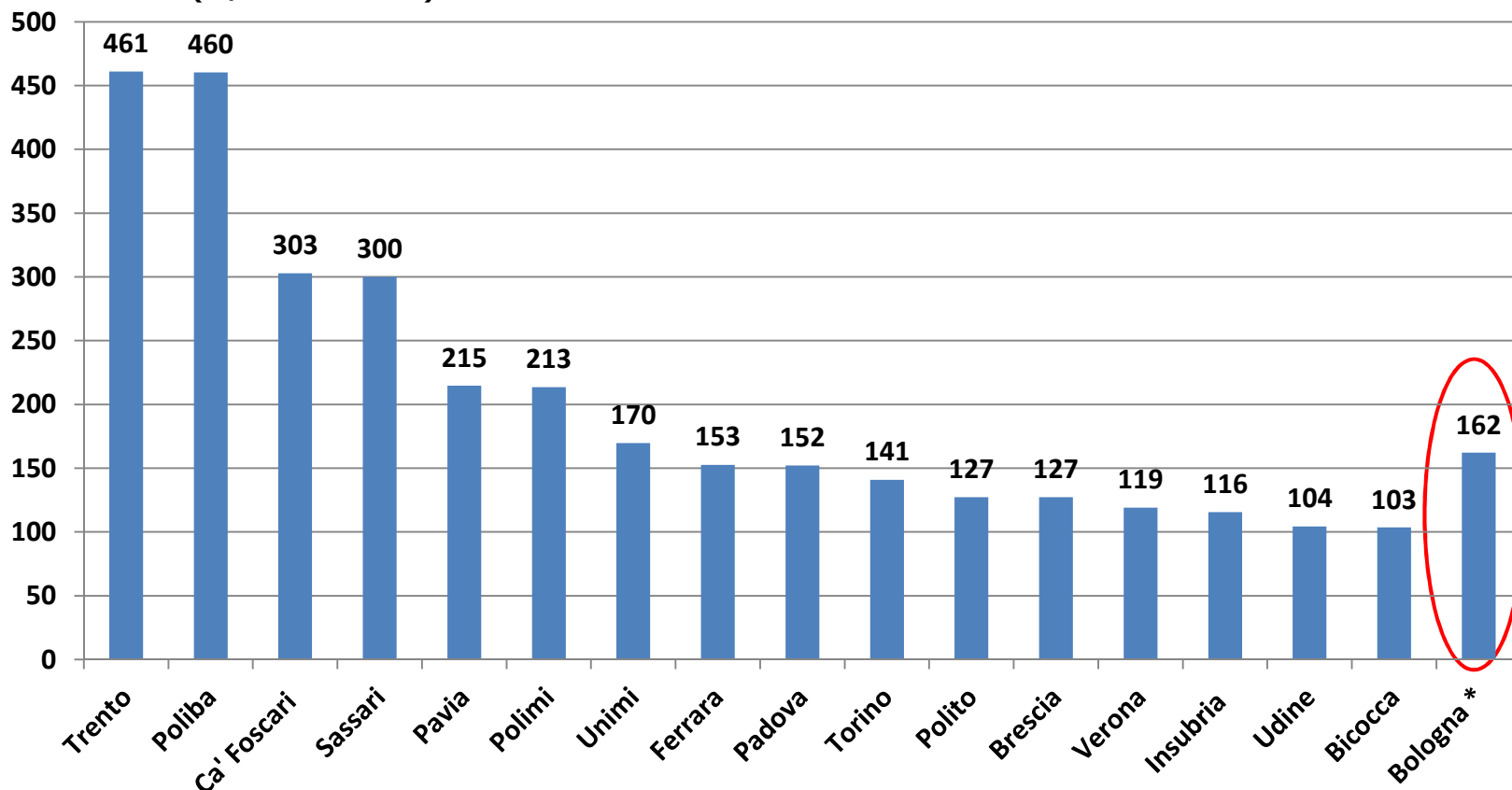
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Internazionalizzazione studenti

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Internazionalizzazione studenti" e numero di studenti stranieri e studenti in mobilità in entrata e in uscita

(€/studente)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.



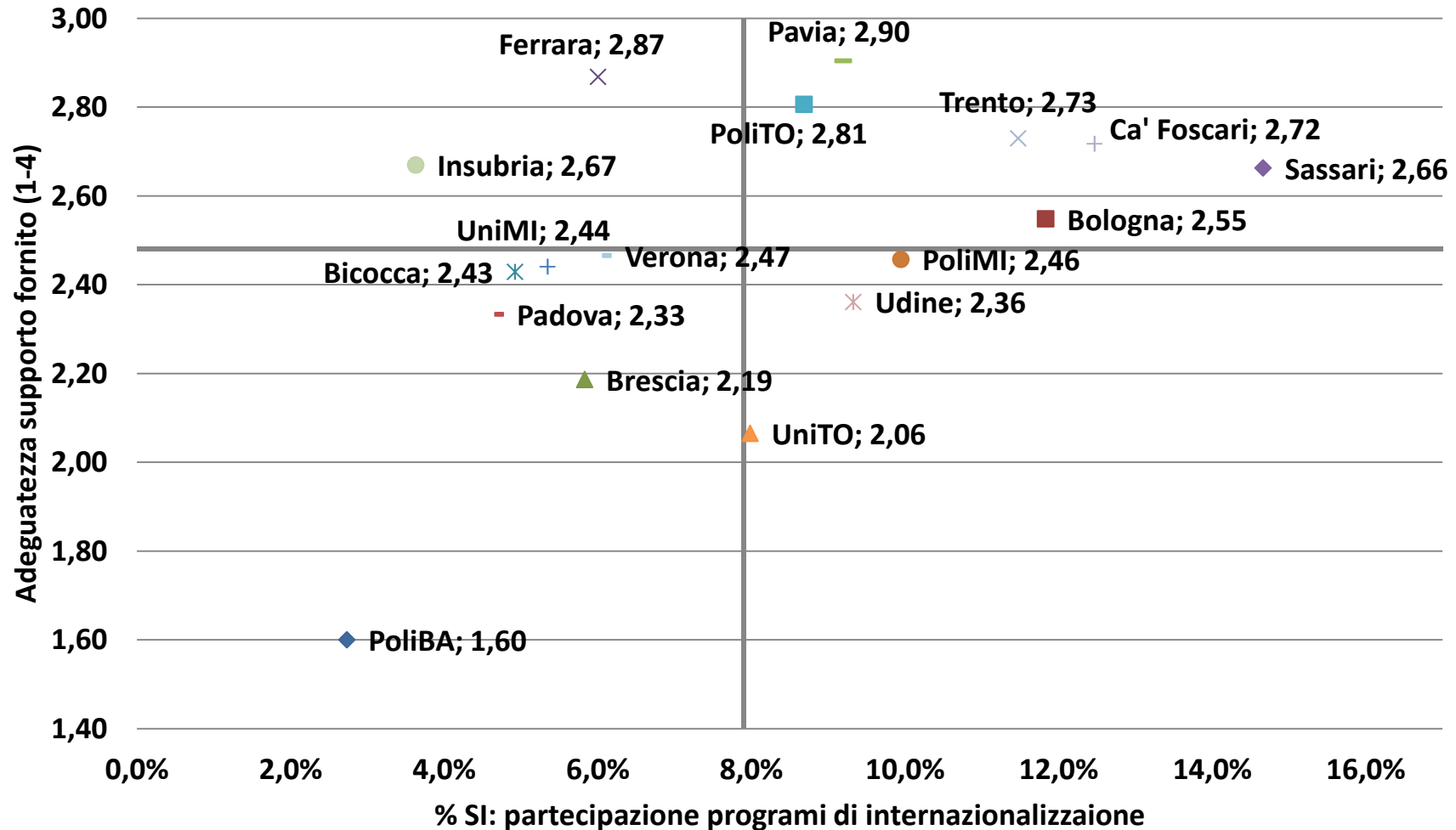
## Benchmark e scostamento dal minimo Internazionalizzazione studenti

	C TOTALE	DRIVER (STUD STR E IN MOB)	C UNITARIO (€/STUD STRAN E IN MOB)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Bicocca	332.802	3.217	103	332.802	-
Udine	148.422	1.423	104	147.211	1.211
Insubria	76.634	663	116	68.588	8.045
Verona	233.512	1.962	119	202.971	30.541
Brescia	149.314	1.174	127	121.452	27.862
Polito	762.407	5.992	127	619.879	142.528
Torino	750.762	5.328	141	551.187	199.575
Padova	743.979	4.893	152	506.186	237.792
Ferrara	218.293	1.430	153	147.935	70.358
Unimi	601.404	3.543	170	366.527	234.877
Polimi	1.317.265	6.171	213	638.397	678.868
Pavia	412.540	1.921	215	198.730	213.811
Sassari	269.107	897	300	92.796	176.312
Ca' Foscari	481.015	1.589	303	164.384	316.631
Poliba	120.136	261	460	27.001	93.136
Trento	875.640	1.899	461	196.454	679.186
<b>MINIMO</b>			<b>103</b>		



# CS studenti anni successivi Internazionalizzazione studenti

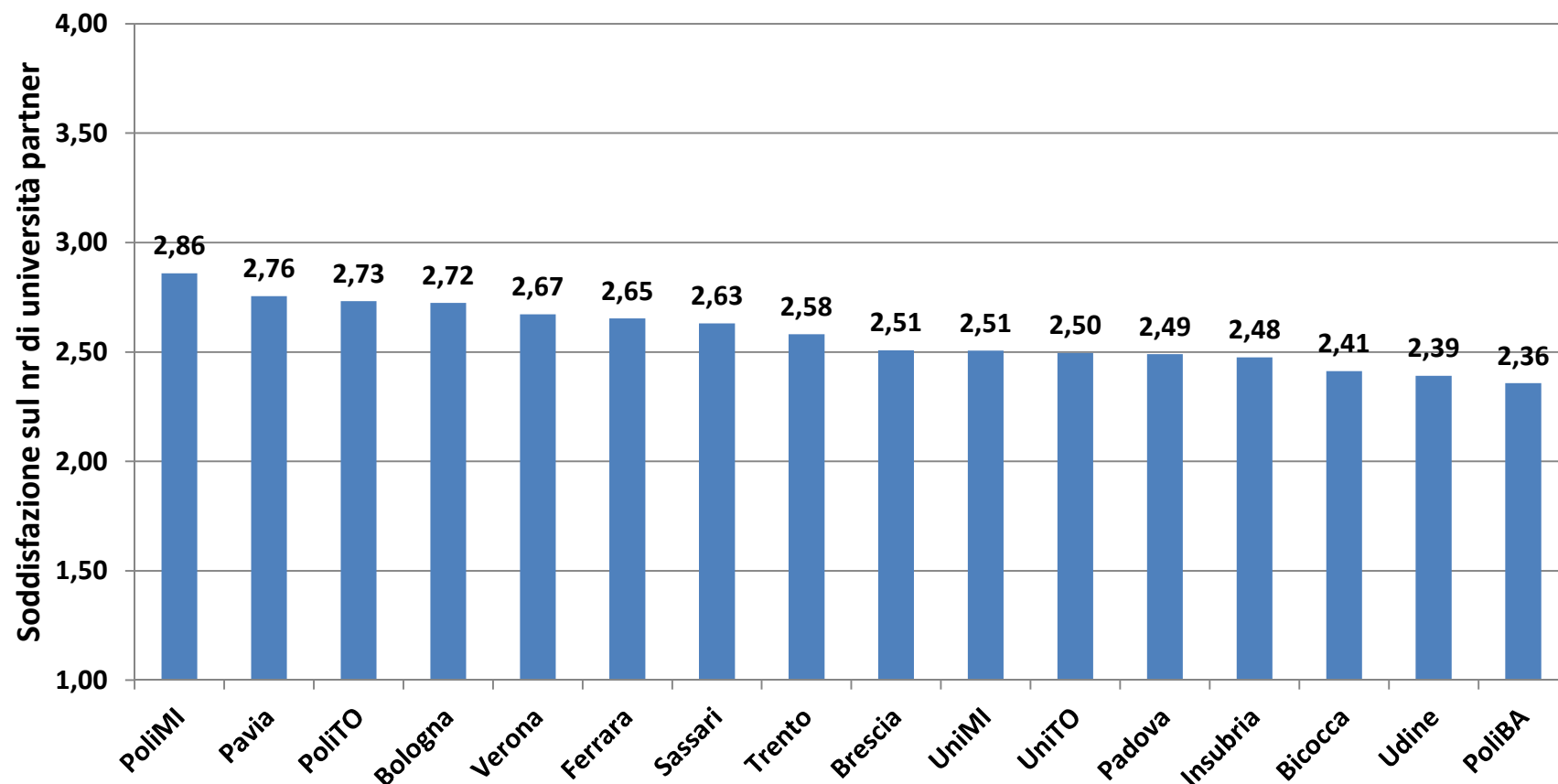
*D8 dic: Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)? Se SI, ritieni adeguato il supporto che ti è stato fornito dal tuo ateneo lungo le diverse fasi del programma?*





## CS studenti anni successivi Internazionalizzazione studenti

D9: Ritieni sufficiente il numero di università partner e quindi di destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero?



SCALA:  
Decisamente NO (1), Più NO che SI (2),  
Più SI che NO (3), Decisamente SI (4)

**Media: 2,58**



## Efficacia oggettiva Internazionalizzazione studenti

### Attrattività università e internazionalizzazione studenti propri

Ateneo:	n. studenti in mobilità in entrata	n. studenti in mobilità in uscita	n. iscritti AA 2011/2012	Attrattività università = n. studenti in mobilità in entrata/n. iscritti	Internazionalizzazione studenti propri = n. studenti in mobilità in uscita/n. iscritti	Studenti in entrata – studenti in uscita
PoliBA	62	121	10813	0,57%	1,12%	-59
Bologna	2237	2403	83192	2,69%	2,89%	-166
Brescia	86	147	14310	0,60%	1,03%	-61
Ferrara	289	225	17858	1,62%	1,26%	64
Bicocca	513	938	32406	1,58%	2,89%	-425
PoliMI	1108	1125	38788	2,86%	2,90%	-17
UniMI	372	685	58743	0,63%	1,17%	-313
Padova	924	1596	59317	1,56%	2,69%	-672
Pavia	266	422	21933	1,21%	1,92%	-156
Sassari	180	521	15144	1,19%	3,44%	-341
PoliTO	829	633	30258	2,74%	2,09%	196
UniTO	532	827	67263	0,79%	1,23%	-295
Trento	187	379	16089	1,16%	2,36%	-192
Udine	206	393	16398	1,26%	2,40%	-187
Insubria	56	94	9308	0,60%	1,01%	-38
Ca' Foscari	284	433	18898	1,50%	2,29%	-149
Verona	259	339	23541	1,10%	1,44%	-80



## Efficacia oggettiva Internazionalizzazione studenti

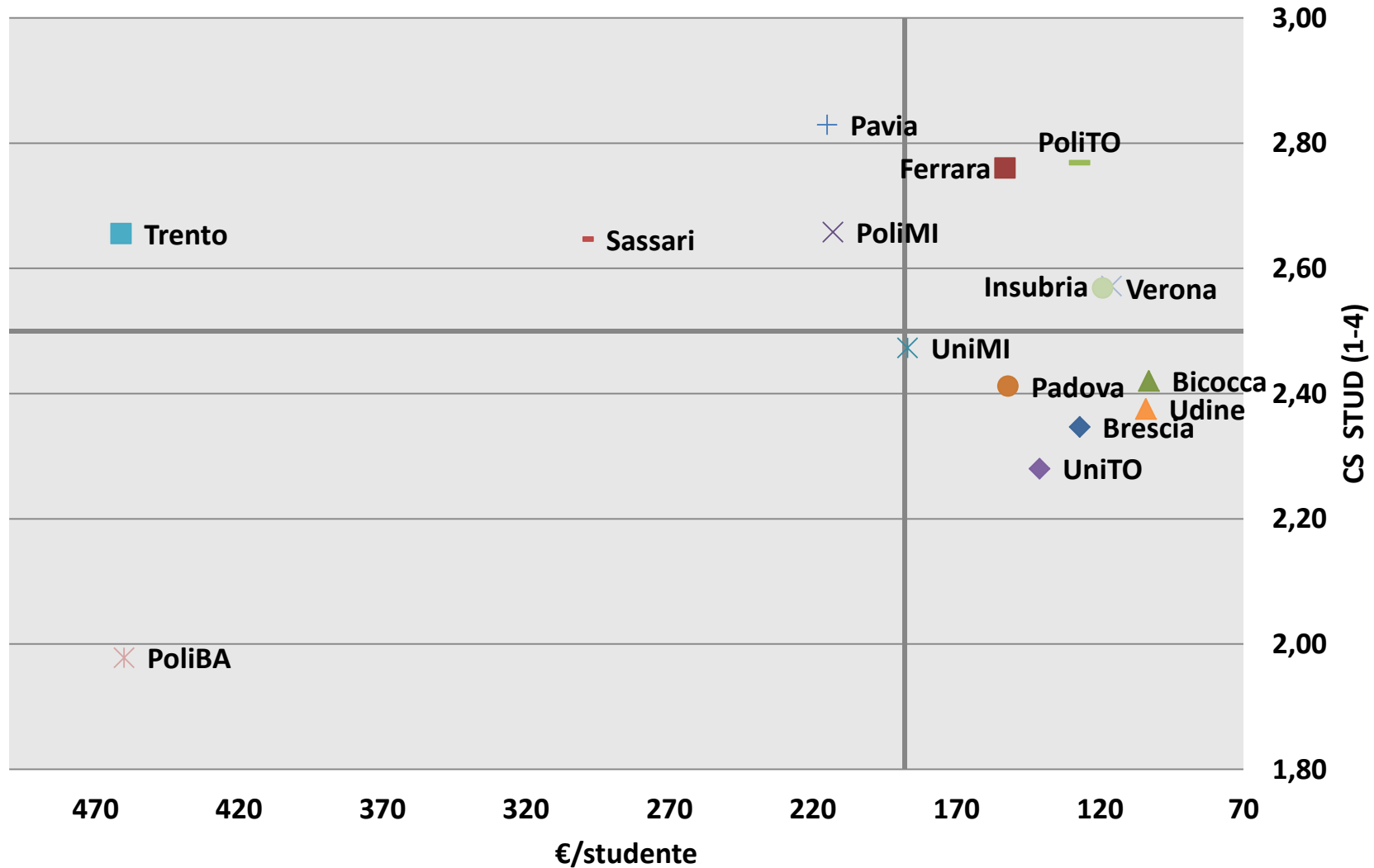
### Presenza phd e studenti stranieri

Ateneo:	N° iscritti stranieri ai corsi di dottorato	totale dottorandi AA 2011/2012	Presenza phd stranieri = N° iscritti stranieri ai corsi di dottorato/totale dottorandi	N° iscritti stranieri ai corsi di laurea	studenti iscritti AA 2011/2012	Presenza studenti stranieri = N° iscritti stranieri ai corsi di laurea/studenti iscritti
PoliBA	4	160	2,50%	74	10813	0,68%
Bologna	257	1724	14,91%	4998	83192	6,01%
Brescia	20	204	9,80%	921	14310	6,44%
Ferrara	68	172	39,53%	848	17858	4,75%
Bicocca	47	599	7,85%	1719	32406	5,30%
PoliMI	293	1127	26,00%	3645	38788	9,40%
UniMI	144	1364	10,56%	2342	58743	3,99%
Padova	151	1512	9,99%	2222	59317	3,75%
Pavia	61	619	9,85%	1172	21933	5,34%
Sassari	33	391	8,44%	163	15144	1,08%
PoliTO	271	749	36,18%	4259	30258	14,08%
UniTO	74	1040	7,12%	3895	67263	5,79%
Trento	210	602	34,88%	1123	16089	6,98%
Udine	26	404	6,44%	798	16398	4,87%
Insubria	16	215	7,44%	497	9308	5,34%
Ca' Foscari	71	378	18,78%	801	18898	4,24%
Verona	81	576	14,06%	1283	23541	5,45%



# Integrazione efficienza - efficacia Internazionalizzazione studenti

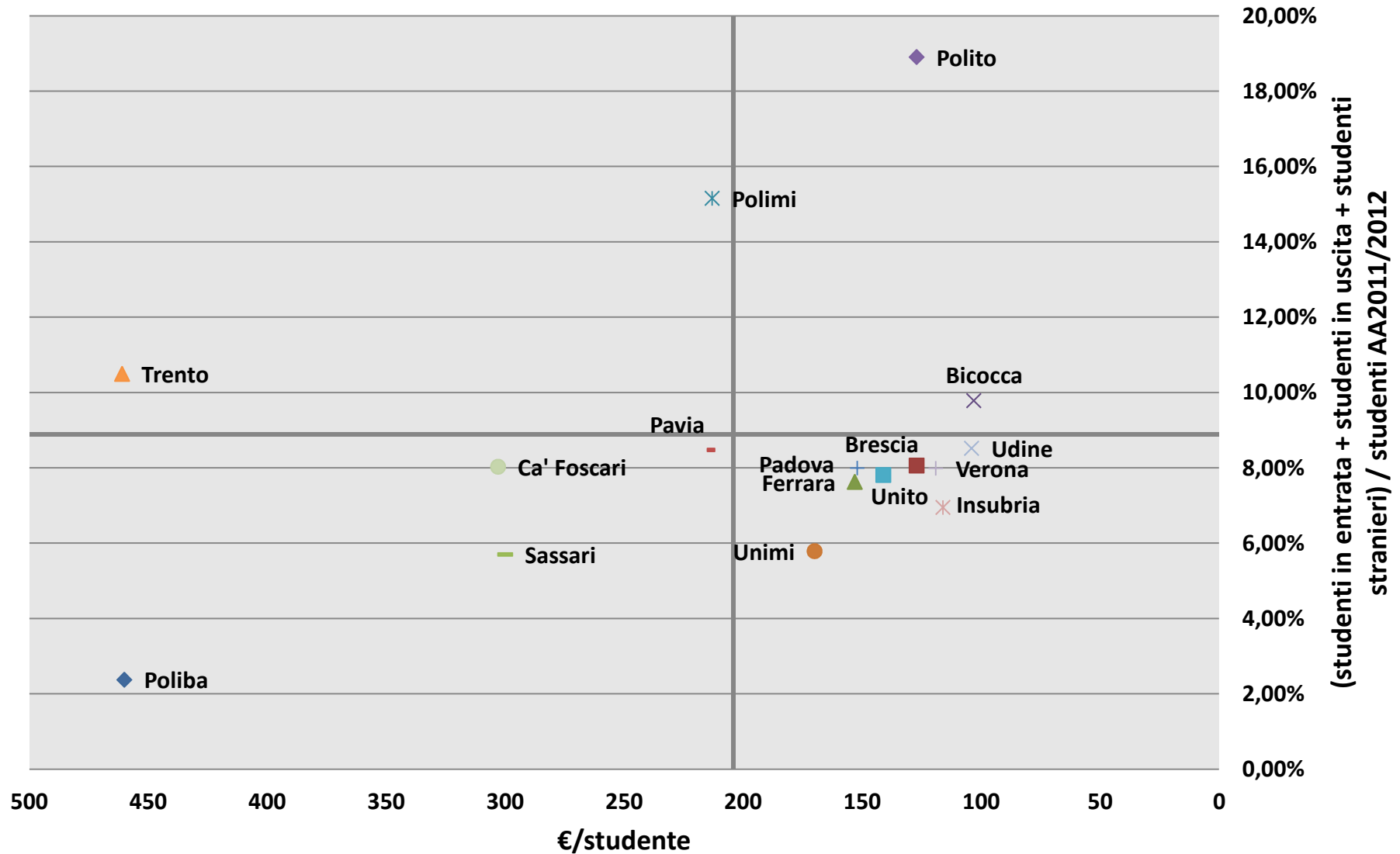
## Integrazione Efficienza - Efficacia «Italiani»





# Integrazione efficienza - efficacia Internazionalizzazione studenti

## Integrazione Efficienza - Efficacia «Stranieri»





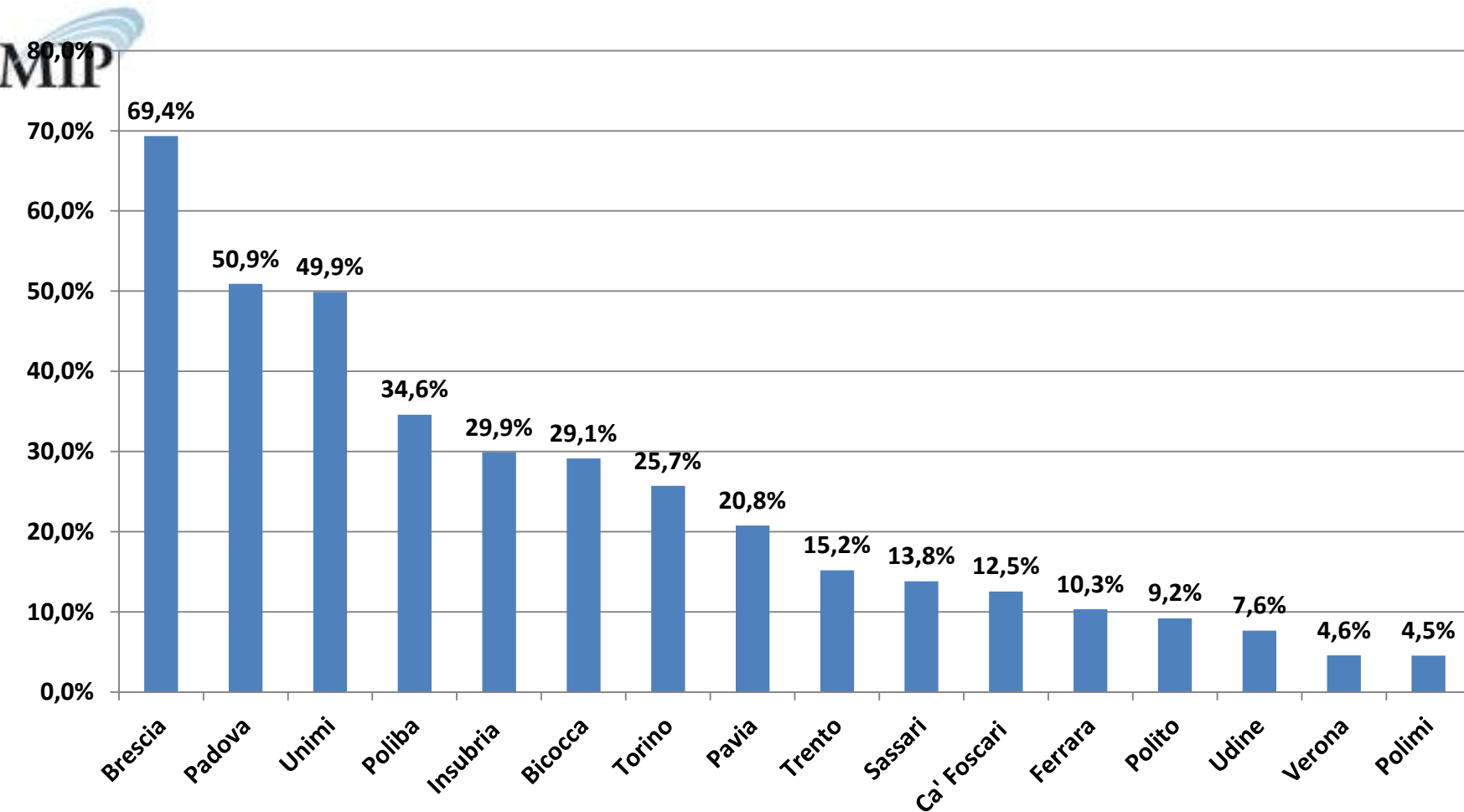
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto ai costi totali di tutti i servizi</b>
<b>Didattica in itinere</b>	59,96%	11,09%
<b>Formazione post-laurea</b>	16,39%	3,03%
<b>Internazionalizzazione studenti</b>	7,37%	1,36%
<b>Orientamento in entrata</b>	6,34%	1,17%
<b>Orientamento in uscita</b>	5,60%	1,04%
<b>Gestione borse studio</b>	3,02%	0,56%
<b>Gestione alloggi e mense</b>	1,32%	0,24%



## Livello di decentramento Orientamento in entrata

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio

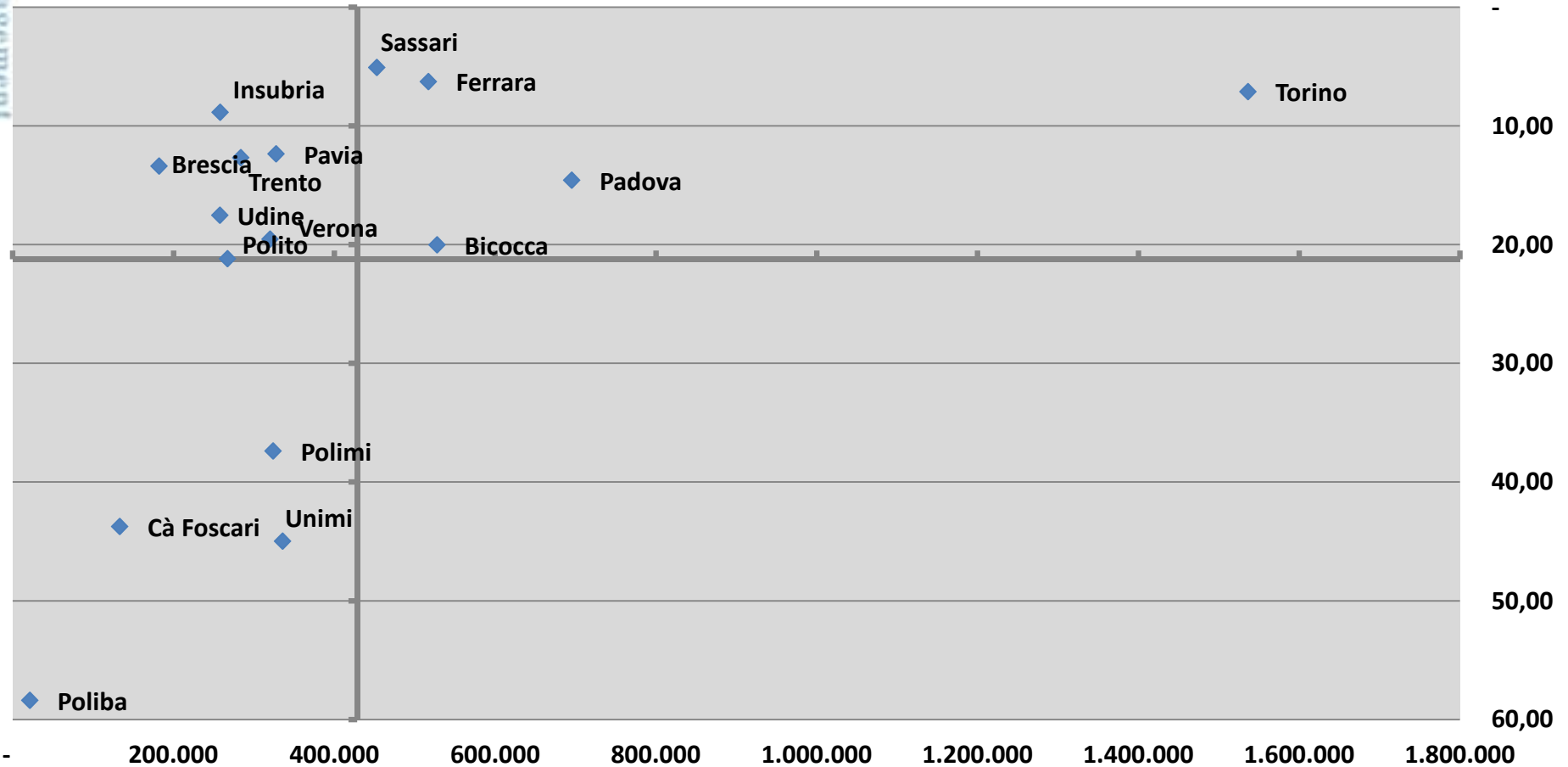


## Costo annuo Orientamento in entrata

	C TOTALE	IMMATRICOLATI (A.A. 2011/2012)
Torino	1.536.764	10.957
Padova	695.786	10.158
Bicocca	528.110	10.575
Ferrara	517.254	3.246
Sassari	453.271	2.314
Unimi	336.158	15.123
Pavia	328.040	4.057
Polimi	324.369	12.131
Verona	320.423	6.264
Trento	284.059	3.602
Polito	267.378	5.666
Insubria	258.393	2.294
Udine	257.890	4.526
Brescia	182.458	2.445
Ca' Foscari	133.486	5.839
Bologna*	835.552	14.708

# Impatto del costo Orientamento in entrata

(N. Immatricolati)/ Costo servizio\*1000



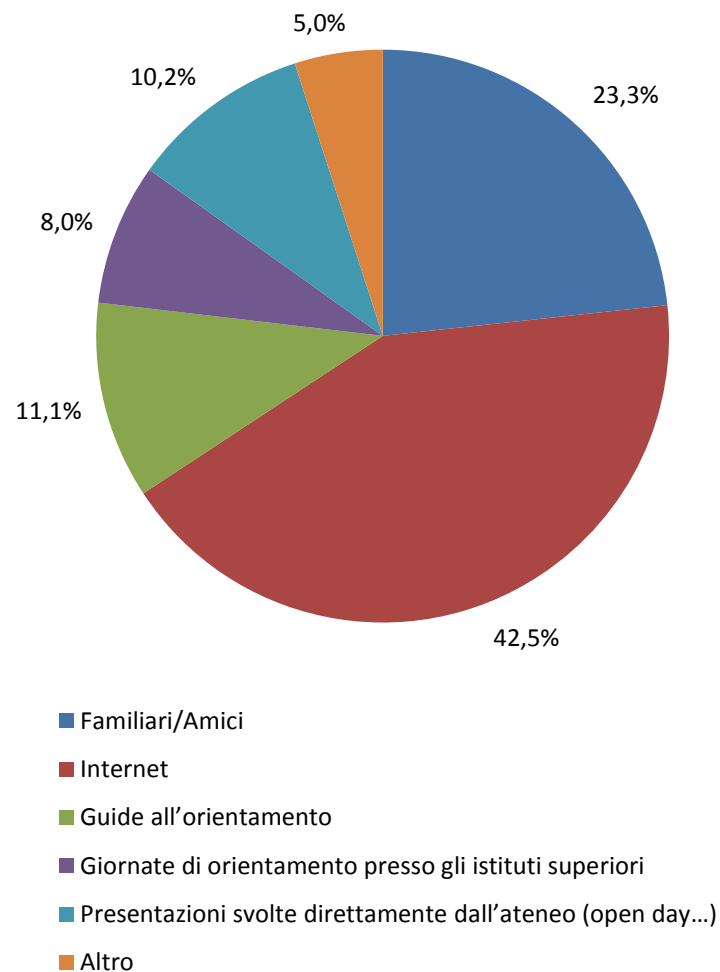
Costo del servizio  
 Orientamento in entrata



## CS studenti I anno Orientamento in entrata

*D1: Quale è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica?*

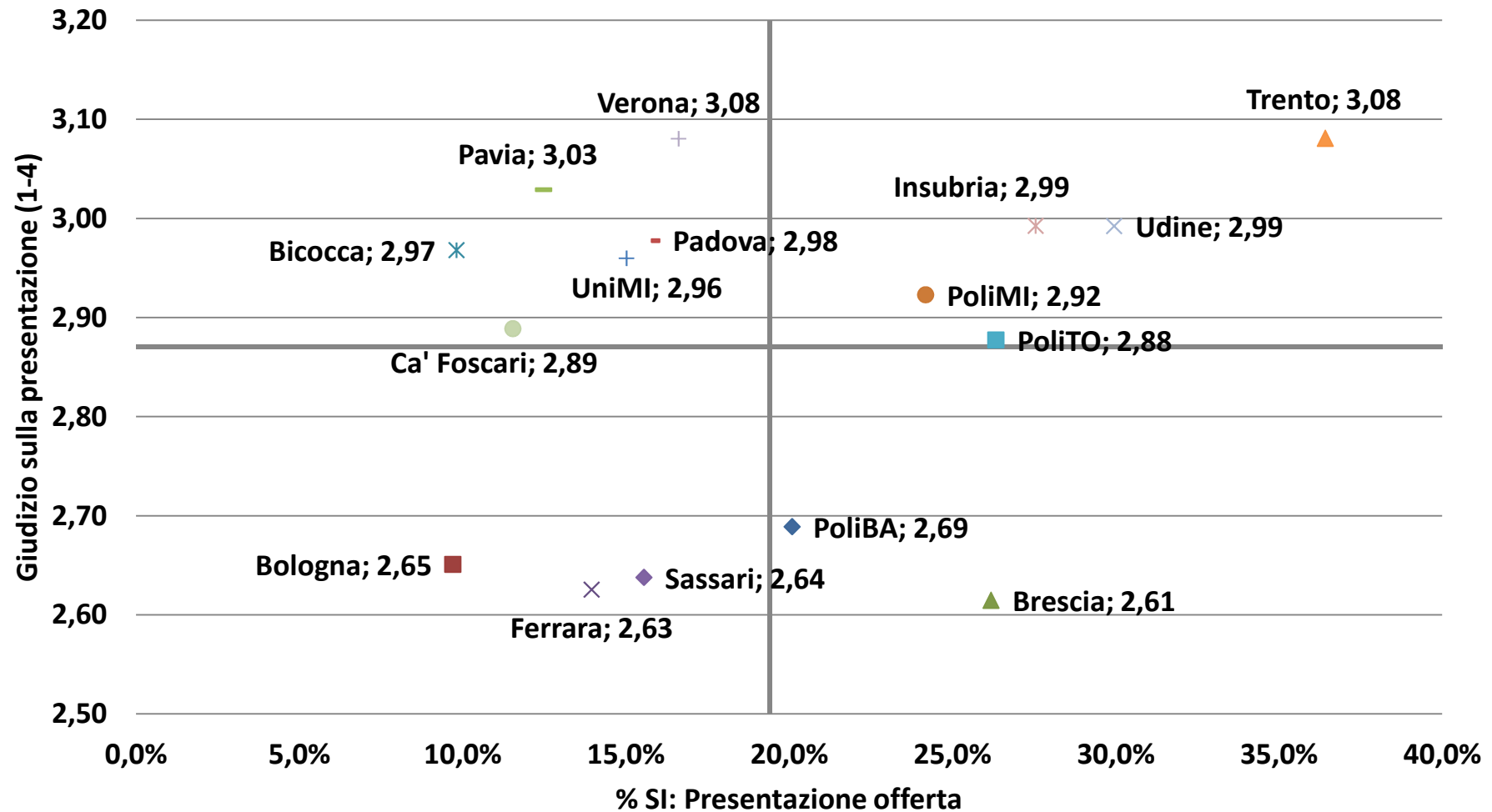
ATENEO	Internet	Familiari/ Amici	Guide all'orientamento	Presentazioni svolte dall'ateneo (open day...)	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	Altro
Bologna	54,2%	19,6%	7,3%	9,0%	5,8%	4,1%
Ca' Foscari	54,1%	21,2%	8,3%	6,6%	3,8%	6,0%
UniTO	51,1%	21,6%	12,2%	5,9%	9,1%	0,0%
UniMI	50,5%	18,5%	11,5%	12,6%	5,9%	1,0%
Bicocca	49,7%	20,2%	7,2%	13,2%	6,2%	3,5%
PoliBA	49,1%	27,2%	7,1%	1,3%	10,7%	4,5%
PoliTO	45,2%	23,0%	9,6%	8,2%	8,4%	5,5%
PoliMI	43,1%	12,1%	19,5%	17,6%	4,8%	2,9%
Udine	42,6%	21,5%	15,2%	8,6%	10,4%	1,7%
Ferrara	40,8%	29,2%	8,8%	10,1%	5,7%	5,4%
Pavia	40,0%	26,2%	7,4%	13,9%	6,1%	6,3%
Padova	38,5%	27,6%	13,1%	7,7%	8,3%	4,8%
Verona	35,3%	26,7%	17,3%	7,2%	7,2%	6,3%
Sassari	33,9%	23,4%	12,0%	7,9%	13,0%	9,8%
Brescia	33,8%	27,6%	8,7%	14,2%	7,6%	8,0%
Insubria	30,5%	32,1%	11,1%	9,5%	7,9%	8,9%
Trento	29,5%	17,9%	12,6%	19,6%	14,7%	5,7%
<b>MEDIA</b>	<b>42,5%</b>	<b>23,3%</b>	<b>11,1%</b>	<b>10,2%</b>	<b>8,0%</b>	<b>5,0%</b>





## CS studenti I anno Orientamento in entrata

*D2: Il tuo ateneo è venuto presso il tuo istituto superiore a presentare la sua offerta formativa? Se SI, hai ritenuto utile questa esperienza?*





## CS studenti I anno Orientamento in entrata

ATENEEO	<i>D3: Ritieni adeguate le modalità attraverso cui l'ateneo promuove i corsi di laurea e l'offerta formativa?</i>  SCALA: Decisamente NO (1) - Decisamente SI (4)	<i>D4: Ritieni sufficientemente chiara la guida all'orientamento?</i>  SCALA: Decisamente NO (1) - Decisamente SI (4)
PoliBA	2,33	2,27
Bologna	2,74	2,68
Brescia	2,67	2,62
Ferrara	2,71	2,78
Bicocca	2,65	2,83
PoliMI	3,34	3,34
UniMI	2,67	2,66
Padova	2,61	2,53
Pavia	2,71	2,72
Sassari	2,53	2,60
PoliTO	3,02	2,92
UniTO	2,66	2,58
Trento	3,00	2,91
Udine	2,73	2,78
Insubria	2,64	2,72
Ca' Foscari	2,78	2,70
Verona	2,79	2,71
<b>MEDIA</b>	<b>2,74</b>	<b>2,73</b>

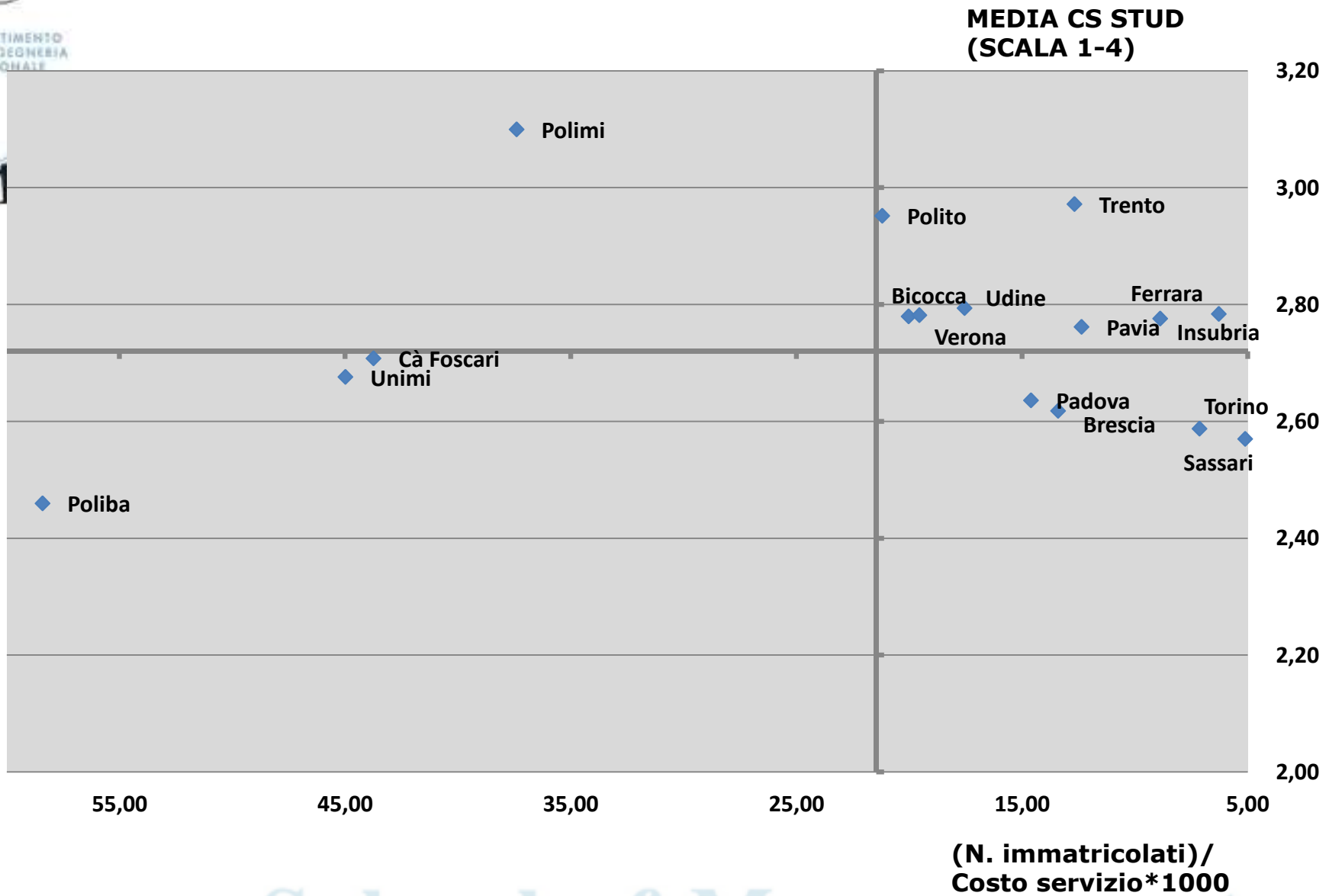


## CS studenti I anno Orientamento in entrata

ATENEVO	<i>D5: Ritieni adeguato il supporto che ti è stato fornito nella fase di iscrizione e di svolgimento del test d'ingresso?</i>	<i>D6: Ritieni adeguato il supporto che ti ha fornito il personale dell'ateneo nella fase di pre-iscrizione?</i>
	SCALA: Decisamente NO (1) - Decisamente SI (4)	SCALA: Decisamente NO (1) - Decisamente SI (4)
PoliBA	2,61	2,38
Bologna	2,62	2,64
Brescia	2,68	2,51
Ferrara	2,88	2,92
Bicocca	2,78	2,67
PoliMI	3,02	2,88
UniMI	2,60	2,49
Padova	2,58	2,48
Pavia	2,71	2,64
Sassari	2,49	2,59
PoliTO	2,91	3,03
UniTO	2,54	2,57
Trento	2,93	2,94
Udine	2,69	2,78
Insubria	2,77	2,76
Ca' Foscari	2,56	2,61
Verona	2,69	2,64
<b>MEDIA</b>	<b>2,71</b>	<b>2,68</b>



# Integrazione costo annuo- CS studenti Orientamento in entrata





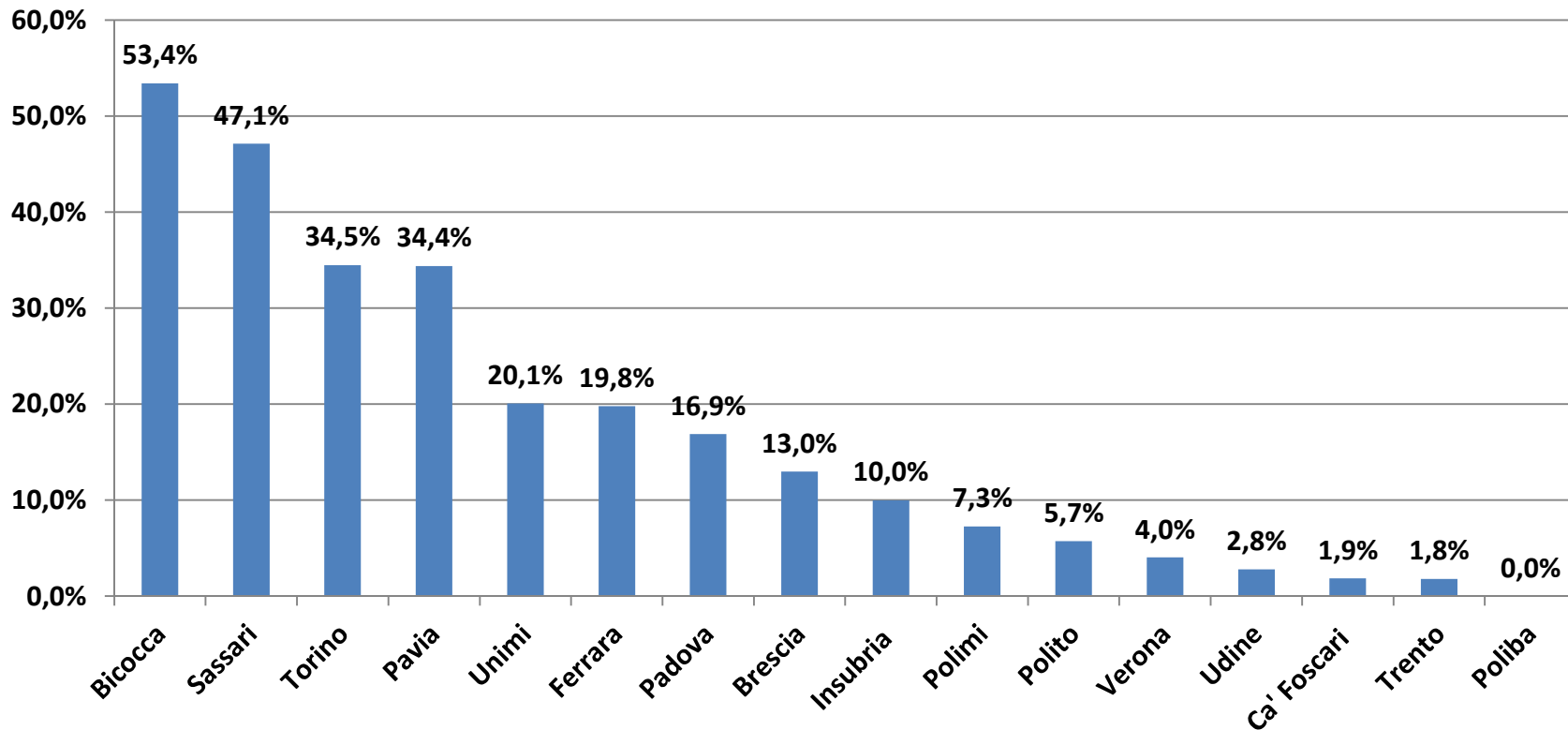


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto ai costi totali di tutti i servizi</b>
<b>Didattica in itinere</b>	59,96%	11,09%
<b>Formazione post-laurea</b>	16,39%	3,03%
<b>Internazionalizzazione studenti</b>	7,37%	1,36%
<b>Orientamento in entrata</b>	6,34%	1,17%
<b>Orientamento in uscita</b>	5,60%	1,04%
<b>Gestione borse studio</b>	3,02%	0,56%
<b>Gestione alloggi e mense</b>	1,32%	0,24%

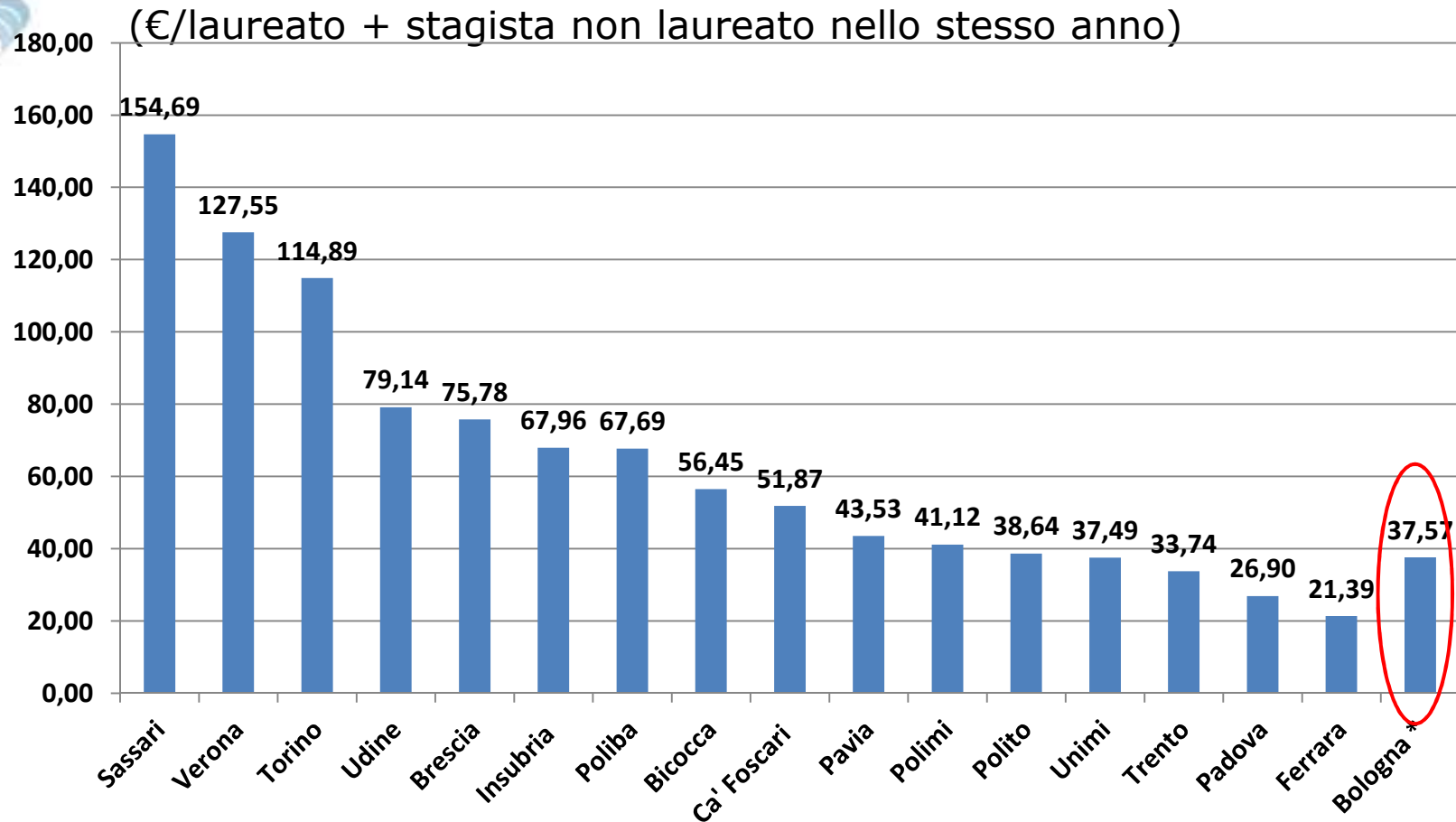
## Livello di decentramento Orientamento in uscita

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Orientamento in uscita

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Orientamento in uscita" e numero di laureati e stagisti non laureati nello stesso anno



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.



## Benchmark e scostamento dal minimo Orientamento in uscita

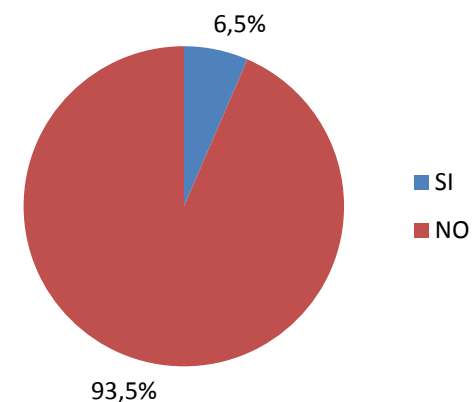
	C TOTALE	DRIVER (LAUR+STAG)	C UNITARIO (€/LAUR+STAG)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Ferrara	104.617	4.892	21,39	104.617	-
Padova	477.975	17.771	26,90	380.038	97.937
Trento	150.179	4.451	33,74	95.186	54.993
Unimi	398.123	10.619	37,49	227.091	171.033
Polito	281.730	7.291	38,64	155.920	125.810
Polimi	531.868	12.933	41,12	276.576	255.292
Pavia	189.772	4.360	43,53	93.240	96.532
Ca' Foscari	197.743	3.812	51,87	81.521	116.222
Bicocca	446.342	7.907	56,45	169.094	277.248
Poliba	82.042	1.212	67,69	25.919	56.123
Insubria	160.997	2.369	67,96	50.662	110.335
Brescia	215.151	2.839	75,78	60.713	154.438
Udine	242.493	3.064	79,14	65.525	176.968
Torino	1.621.650	14.115	114,89	301.854	1.319.797
Verona	350.249	2.746	127,55	58.724	291.525
Sassari	240.695	1.556	154,69	33.276	207.420
<b>MINIMO</b>			<b>21,39</b>		



## CS studenti anni successivi Orientamento in uscita

MIP	D30: Hai usufruito nell'ultimo anno del servizio di job placement/career service dell'ateneo?					D31: Ritieni sia utile il servizio di job placement per la ricerca di opportunità lavorative extra-curricolari e/o di tirocini curriculari?
	Nr di coloro che ne hanno usufruito nell'ultimo anno	Chiarezza delle risposte	Tempestività delle risposte	Cortesia del personale	Comprensibilità modulistica	
PoliBA	3	2,00	2,00	2,67	3,00	3,05
Bologna	275	2,66	2,61	2,96	2,71	2,96
Brescia	43	2,74	2,58	3,02	2,70	3,06
Ferrara	88	3,20	3,28	3,41	3,06	3,08
Bicocca	91	2,50	2,46	3,01	2,54	3,21
PoliMI	720	2,77	2,76	2,99	2,75	3,11
UniMI	115	2,70	2,67	2,97	2,72	3,06
Padova	29	2,34	2,41	2,48	2,24	2,85
Pavia	17	3,00	3,06	3,29	3,06	3,13
Sassari	57	2,98	2,81	3,07	2,84	3,13
PoliTO	293	2,82	2,74	3,14	2,81	3,20
UniTO	403	2,77	2,74	3,15	2,65	3,03
Trento	222	3,31	3,38	3,50	3,05	3,12
Udine	45	2,96	2,96	3,27	3,02	3,23
Insubria	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Ca' Foscari	69	2,75	2,71	3,04	2,81	3,07
Verona	519	2,74	2,74	2,91	2,78	2,83
<b>MEDIA</b>		<b>2,77</b>	<b>2,74</b>	<b>3,06</b>	<b>2,80</b>	<b>3,07</b>

Media delle % di coloro che ne hanno usufruito nell'ultimo anno



SCALA:

Decisamente NO (1), Più NO che SI (2), Più SI che NO (3), Decisamente SI (4)

## Efficacia oggettiva Orientamento in uscita

### € di entrata da attività del career service

Ateneo:	€ entrata career service
PoliMI	€ 1.463.674,16
Padova	€ 147.925,23
Bicocca	€ 101.000,00
UniMI	€ 47.000,00
Pavia	€ 21.598,50
PoliTO	€ 21.023,00
Brescia	€ 16.800,00
Trento	€ 8.000,00
Ca' Foscari	€ 3.060,00
Insubria	€ 480,00
Ferrara	€ -
Sassari	€ -
Udine	€ -
Verona	€ -
Bologna	ND
PoliBA	ND
UniTO	ND



# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto ai costi totali di tutti i servizi</b>
<b>Didattica in itinere</b>	59,96%	11,09%
<b>Formazione post-laurea</b>	16,39%	3,03%
<b>Internazionalizzazione e studenti</b>	7,37%	1,36%
<b>Orientamento in entrata</b>	6,34%	1,17%
<b>Orientamento in uscita</b>	5,60%	1,04%
<b>Gestione borse studio</b>	3,02%	0,56%
<b>Gestione alloggi e mense</b>	1,32%	0,24%



## Enti esterni Diritto allo studio

Diversità di gestione del servizio:

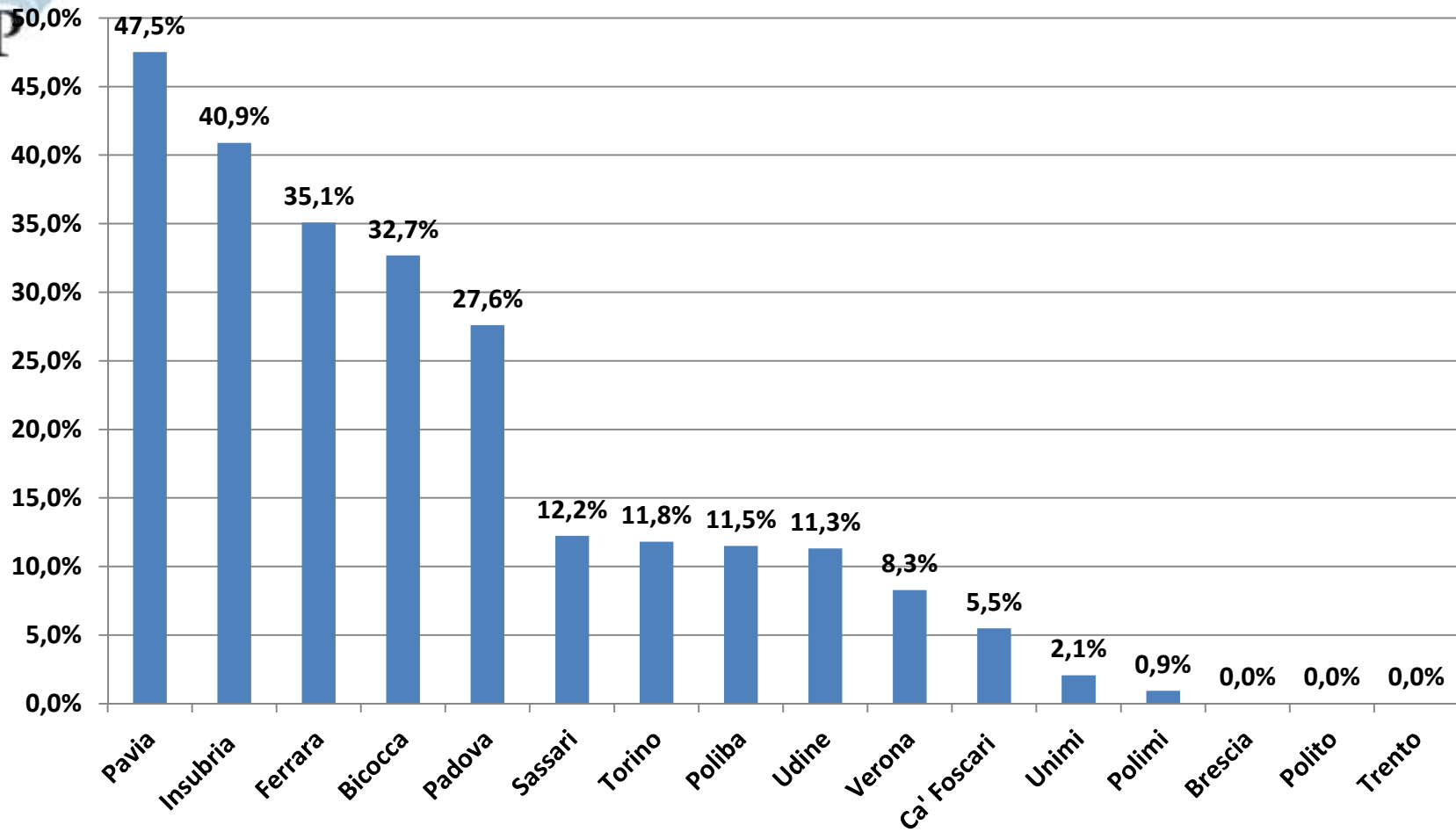
- Brescia, Poliba, Polimi, Salento gestiscono internamente
- Gli altri atenei che si appoggiano ad enti esterni (dettaglio in tabella)

	ENTE ESTERNO	SERVIZI EROGATI DA ENTE ESTERNO
<b>Bologna</b>	PARZIALMENTE (ER.GO).	BORSE DI STUDIO, ALLOGGI E MENSE
<b>Ca' Foscari</b>	PARZIALMENTE ESU	MENSA E ALLOGGI
<b>Bicocca</b>	SI (CONSORZIO CIDIS)	EROGAZIONE BORSE DI STUDIO , ASSEGNAZIONE POSTI PRESSO RESIDENZE UNIVERSITARIE E BUONI PER SERVIZIO MENSA
<b>Ferrara</b>	SI (ER.GO)	BORSE DI STUDIO, RISTORAZIONE, SOSTEGNI ECONOMICI, ESONERO TASSE, SERVIZI PER DISABILI, VOLONTARIATO
<b>Insubria</b>	SI	TUTTI I SERVIZI TRANNE GESTIONE STUDENTI PART-TIME E TUTORATO
<b>Padova</b>	SI	GESTIONE ALLOGGI E MENSE
<b>Pavia</b>	SI (EDISU)	BORSE DI STUDIO, SERVIZI DI ALLOGGIO, SERVIZI DI PROMOZIONE SPORTIVA
<b>Polito</b>	SI (EDISU PIEMONTE)	BORSE DI STUDIO, MENSA, ALLOGGI, PRESTITI, ETC
<b>Sassari</b>	SI	BORSE DI STUDIO, ALLOGGI, MENSA, ASSISTENZA MEDICA
<b>Torino</b>	SI	RESIDENZE, PASTI, BORSE DI STUDIO
<b>Trento</b>	SI	BORSE DI STUDIO, RISTORAZIONE, ASSISTENZA DISABILI, CONSULENZA PSICOLOGICA, TEMPO LIBERO
<b>Udine</b>	SI (ERDISU)	GESTIONE ALLOGGI E MENSE, SOSTEGNI ECONOMICI, ATTIVITA' CULTURALI E CREATIVE
<b>Unimi</b>	SI (CIDIS)	ALLOGGI, MENSE, ATTIVITA' CREATIVE, ETC
<b>Verona</b>	SI (ESU)	



## Livello di decentramento Gestione borse di studio

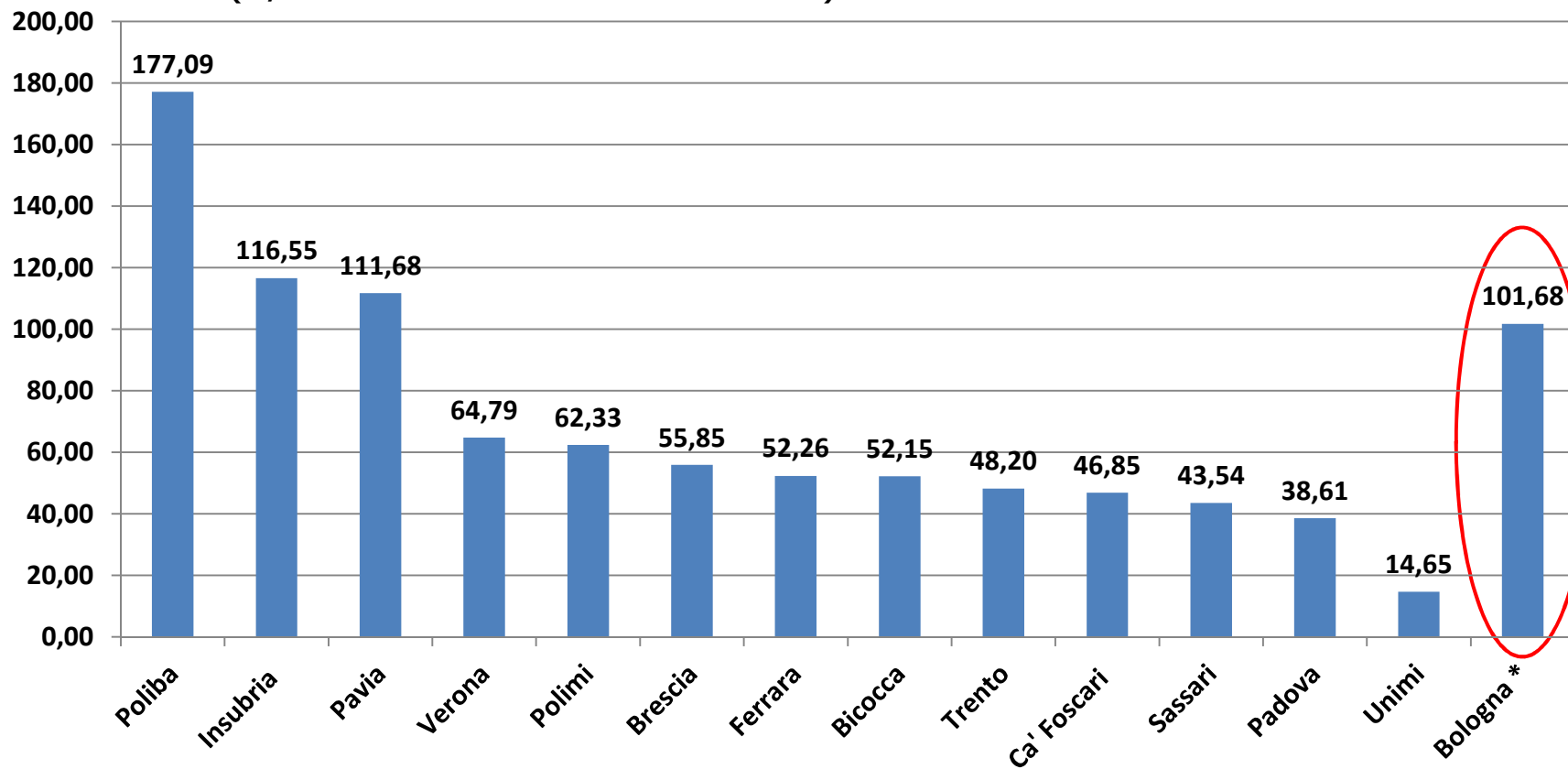
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Gestione borse di studio

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Gestione borse di studio" e numero di domande totali di borse di studio ricevute

(€/domanda di borsa di studio)



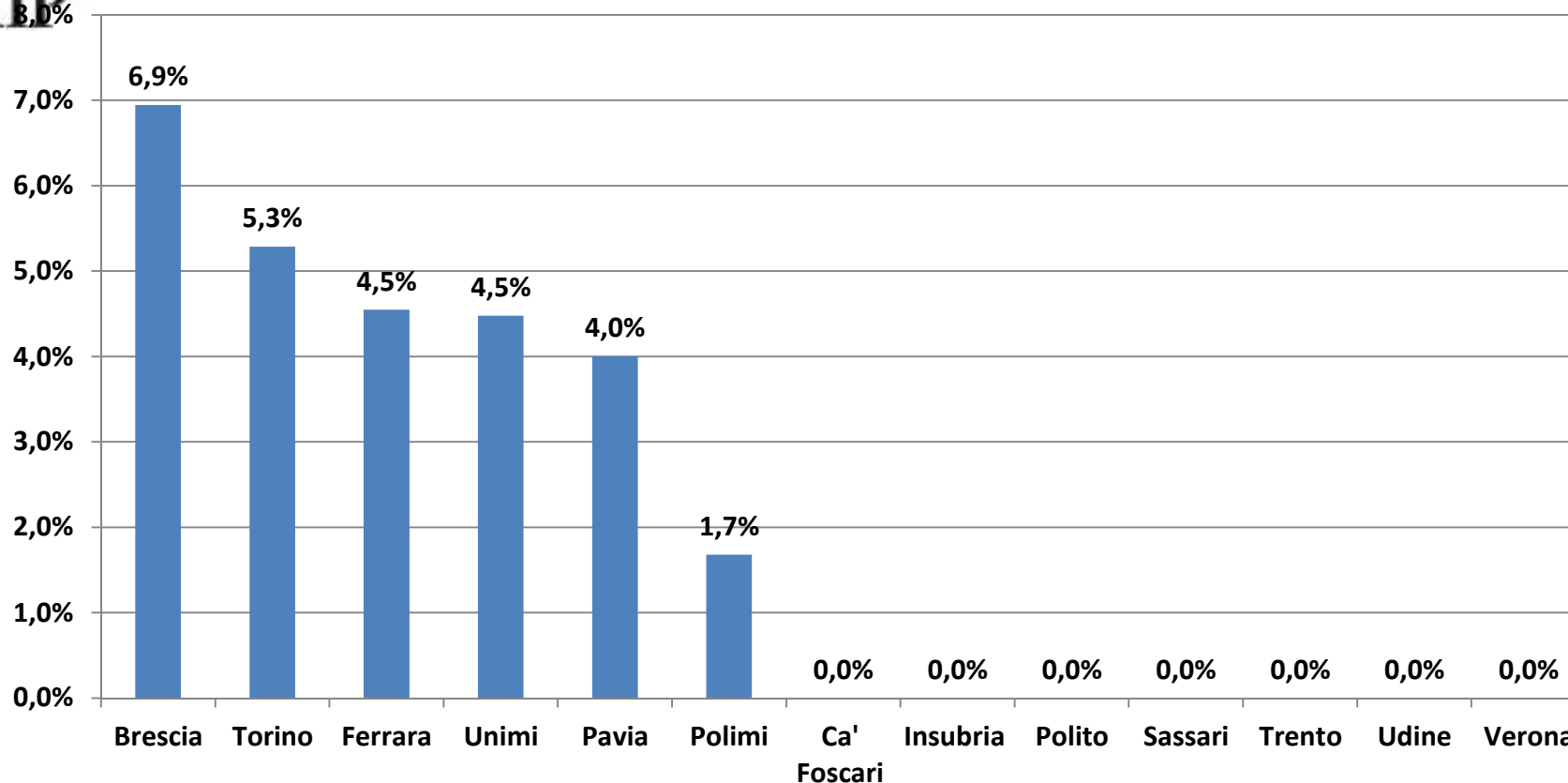
Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.  
 Per Polito Torino e Udine dato non disponibile

## Benchmark e scostamento dal minimo Gestione borse di studio

	C TOTALE	DRIVER (DOMANDE BORSE STUDIO)	C UNITARIO (€/DOMANDA)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Unimi	85.281	5.823	14,65	85.281	-
Padova	389.828	10.097	38,61	147.877	241.951
Sassari	131.235	3.014	43,54	44.142	87.093
Ca' Foscari	176.278	3.763	46,85	55.111	121.167
Trento	179.624	3.727	48,20	54.584	125.040
Bicocca	71.131	1.364	52,15	19.977	51.155
Ferrara	102.171	1.955	52,26	28.632	73.538
Brescia	120.069	2.150	55,85	31.488	88.581
Polimi	375.290	6.021	62,33	88.181	287.109
Verona	228.207	3.522	64,79	51.582	176.625
Pavia	129.775	1.162	111,68	17.018	112.757
Poliba	111.569	630	177,09	9.227	102.342
Insubria	73.193	235	311,46	3.442	69.751
<b>MINIMO</b>			<b>14,65</b>		

## Livello di decentramento Gestione alloggi e mense

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio

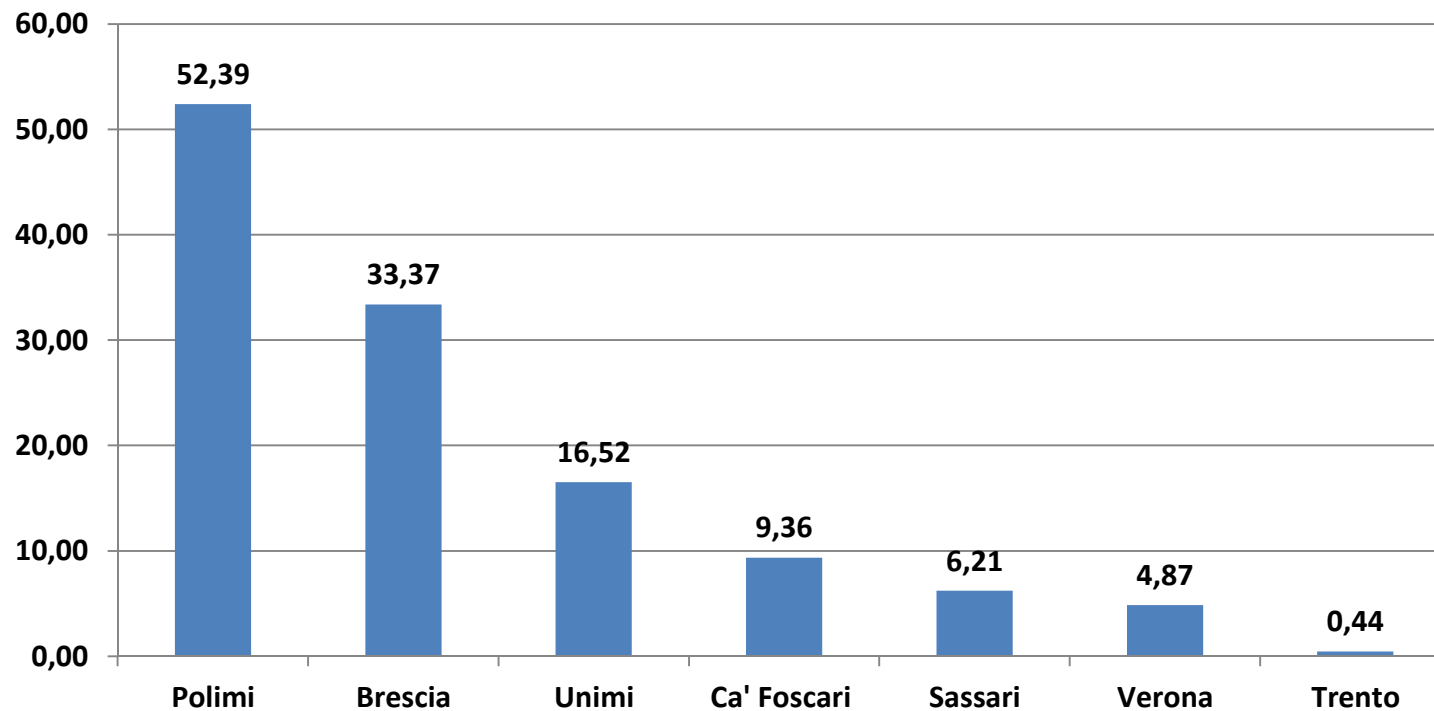


Bicocca, Padova e Poliba externalizzano il servizio e non hanno personale allocato su questa attività

## Costo unitario Gestione alloggi e mense

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Gestione alloggi e mense" e numero di domande totali di alloggi e mense

(€/domanda di mensa e alloggi)



Il dato Polimi comprende le domande accolte e non quelle ricevute per il servizio mensa



## Benchmark e scostamento dal minimo Gestione alloggi e mense

	C TOTALE	DRIVER (DOMANDE ALLOGGI E MENSE)	C UNITARIO (€/DOMANDA)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Trento	5.453	12.261	0,44	5.453	-
Verona	19.491	4.006	4,87	1.782	17.710
Sassari	35.519	5.717	6,21	2.542	32.977
Ca' Foscari	11.193	1.196	9,36	532	10.661
Unimi	81.205	4.915	16,52	2.186	79.020
Brescia	124.958	3.745	33,37	1.665	123.293
Polimi	270.715	5.167	52,39	2.298	268.418
<b>MINIMO</b>			<b>0,44</b>		



## CS studenti I anno Diritto allo studio

*D8: Conosci i servizi che il Diritto allo studio rende disponibili agli studenti?*

ATENEIO	Conosci i servizi che il Diritto allo studio rende disponibili agli studenti?			
	SI, conosco tutti i servizi in modo completo	SI ma non approfonditamente	Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	NO
PoliBA	7,6%	45,1%	25,0%	22,3%
Bologna	7,1%	37,6%	36,0%	19,3%
Brescia	8,4%	31,6%	37,5%	22,5%
Ferrara	5,9%	44,7%	34,1%	15,2%
Bicocca	2,9%	25,1%	17,5%	54,5%
PoliMI	6,6%	46,6%	13,6%	33,3%
UniMI	0,0%	33,7%	26,1%	40,3%
Padova	0,7%	40,8%	20,4%	38,0%
Pavia	7,8%	41,8%	22,2%	28,2%
Sassari	13,6%	44,1%	31,3%	11,0%
PoliTO	9,6%	44,5%	34,8%	11,2%
UniTO	5,2%	38,4%	40,5%	15,8%
Trento	6,7%	50,9%	24,8%	17,5%
Udine	8,6%	45,9%	24,6%	20,9%
Insubria	2,6%	41,8%	23,7%	31,9%
Ca' Foscari	5,9%	43,9%	24,6%	25,6%
Verona	6,3%	49,3%	24,0%	20,4%
<b>MEDIA</b>	<b>6,2%</b>	<b>41,5%</b>	<b>27,1%</b>	<b>25,2%</b>



## CS studenti I anno Diritto allo studio

Ateneo:	D9: Ritieni adeguato il supporto dei servizi che il Diritto allo studio rende disponibili agli studenti?		D10: Ti sono chiari i meccanismi di accesso, i requisiti e le scadenze dei servizi di Diritto allo studio (Residenze, Borse di studio...)?	
	Decisamente NO (1) - Decisamente SI (4)	% di coloro che non ne hanno mai usufruito	Decisamente NO (1) - Decisamente SI (4)	% di coloro non interessati
PoliBA	2,49	13,8%	2,45	4,9%
Bologna	2,65	47,3%	2,41	12,7%
Brescia	2,60	49,8%	2,13	16,4%
Ferrara	2,89	46,3%	2,52	16,8%
Bicocca	2,63	72,3%	2,14	32,3%
PoliMI	2,64	62,6%	2,46	62,6%
UniMI	2,53	65,2%	2,16	3,8%
Padova	2,58	43,5%	2,18	8,4%
Pavia	2,68	46,1%	2,47	17,9%
Sassari	2,49	31,3%	2,62	6,5%
PoliTO	2,64	41,2%	2,58	11,7%
UniTO	2,39	47,4%	2,24	0,0%
Trento	3,03	39,6%	2,75	9,7%
Udine	2,88	32,9%	2,60	9,8%
Insubria	2,63	54,6%	2,19	0,0%
Ca' Foscari	2,54	44,6%	2,50	17,1%
Verona	2,83	31,7%	2,48	10,8%
<b>Media</b>	<b>2,66</b>	<b>45,3%</b>	<b>2,40</b>	<b>14,2%</b>



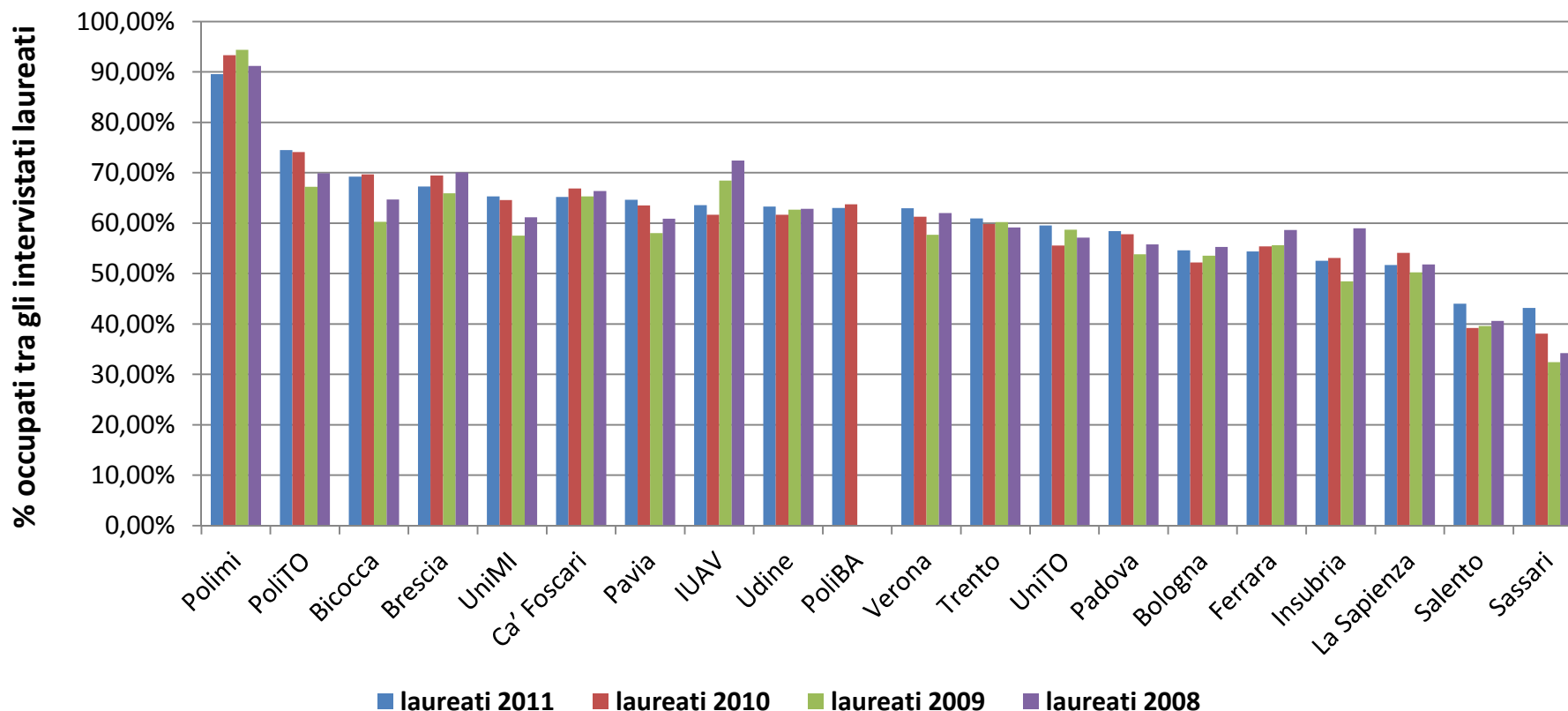


# ALLEGATO



## Efficacia oggettiva Orientamento in uscita

### Indagine occupazionale DB Almalaurea e Stella a 1 ANNO

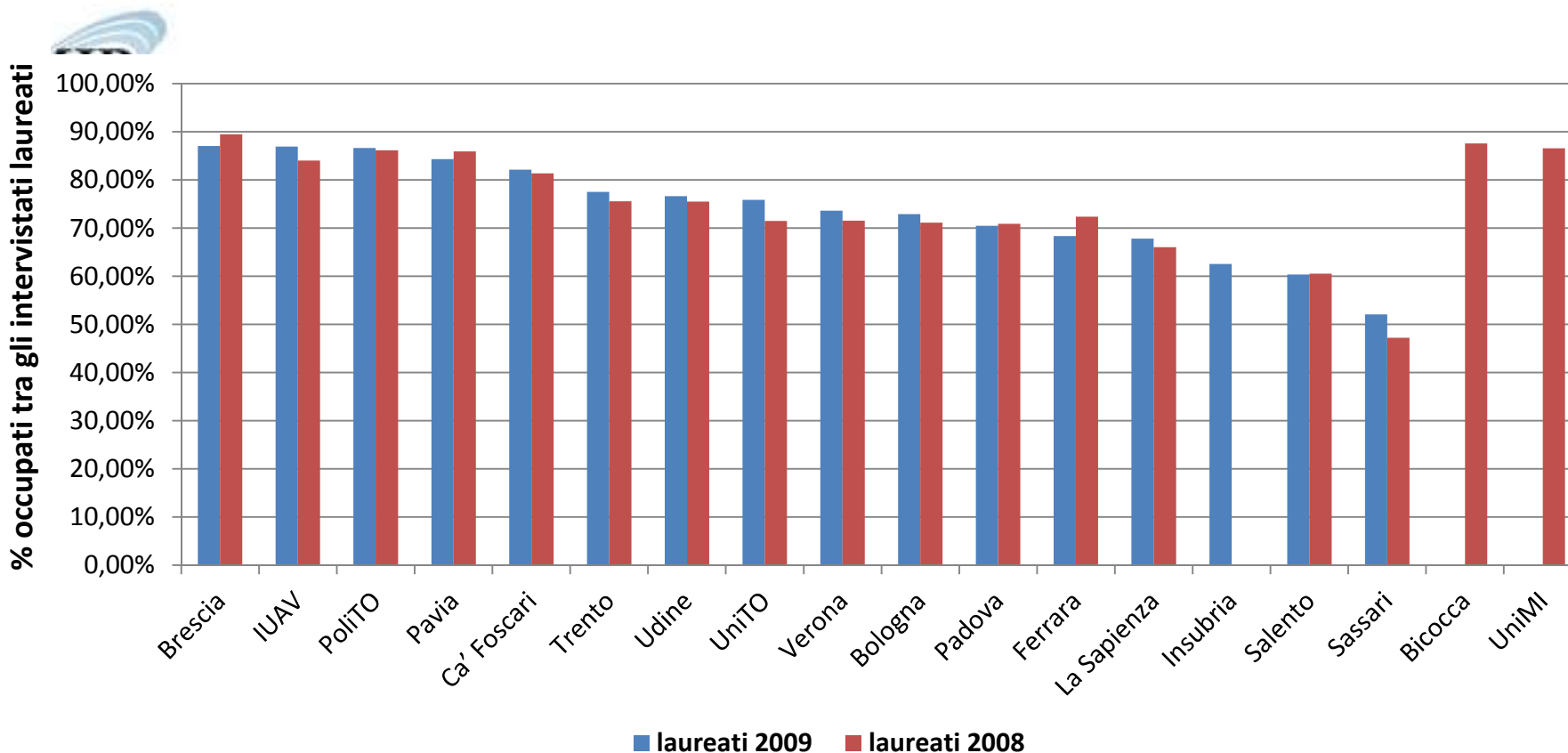


**Polimi:** La rilevazione è effettuata sui SOLI laureati italiani. La % di occupati è calcolata al NETTO di coloro che stanno ancora studiando e la rilevazione viene effettuata a circa 18 mesi dalla laurea.



# Efficacia oggettiva Orientamento in uscita

## Indagine occupazionale DB Almalaurea e Stella a 3 ANNI





# ***Good Practice 2012***

## ***Macro-area INFRASTRUTTURE***

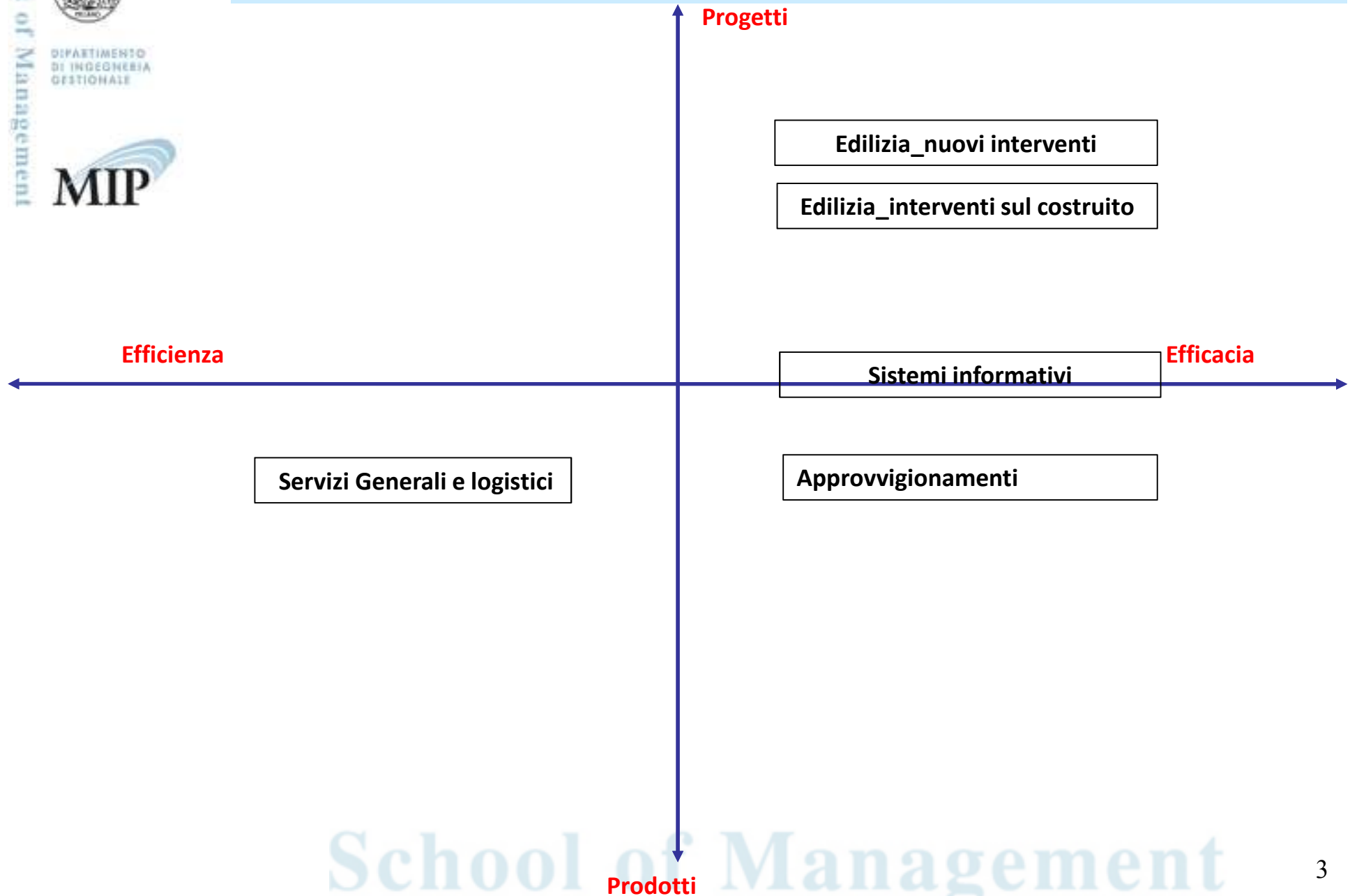


# Macro-Area Infrastrutture

I servizi inclusi nella macro-area infrastrutture sono i seguenti

- Servizi generali e logistici
- Sistemi informativi
- Approvvigionamenti
- Edilizia\_interventi sul costruito
- Edilizia\_nuovi interventi edilizi

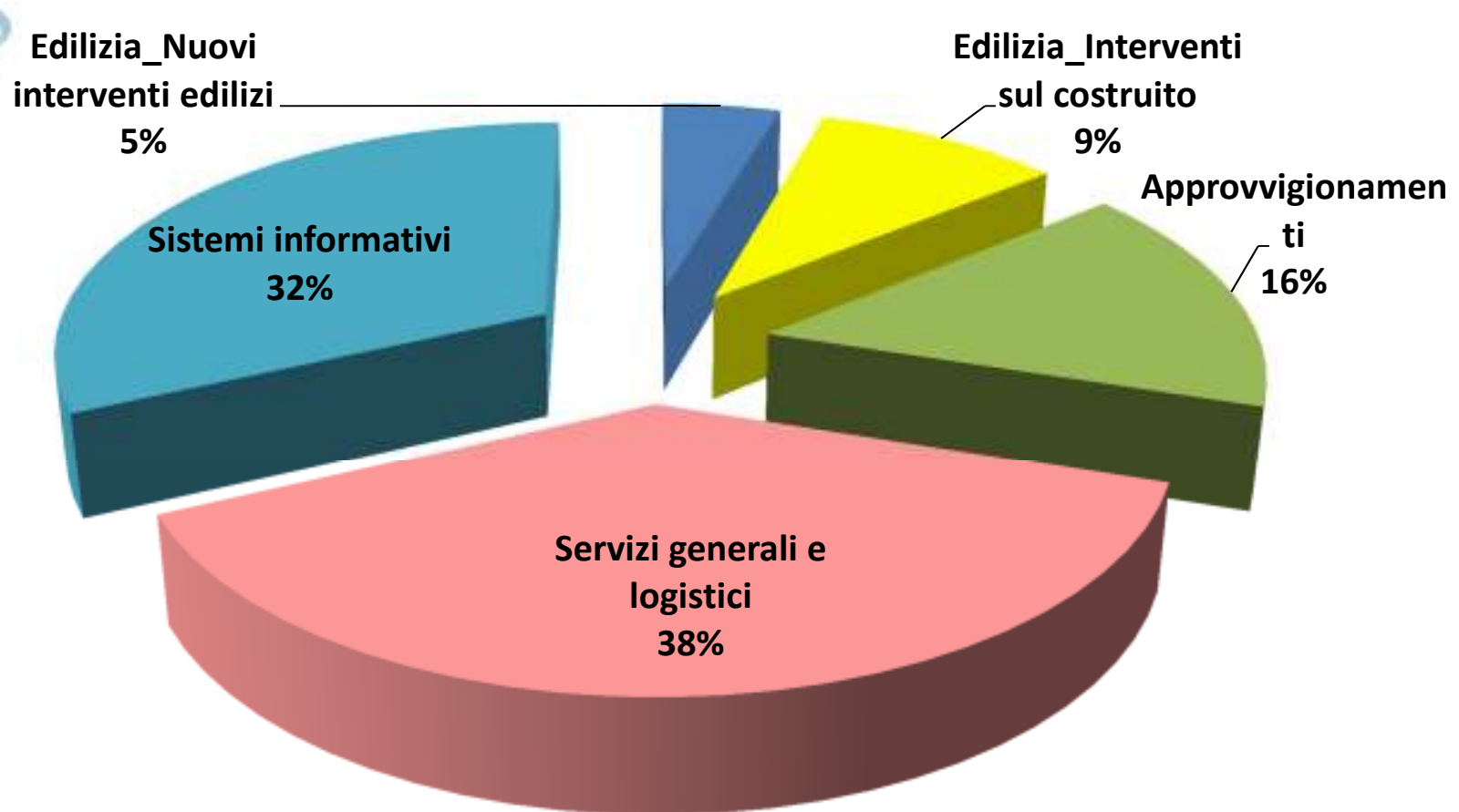
# Area infrastrutture: il posizionamento





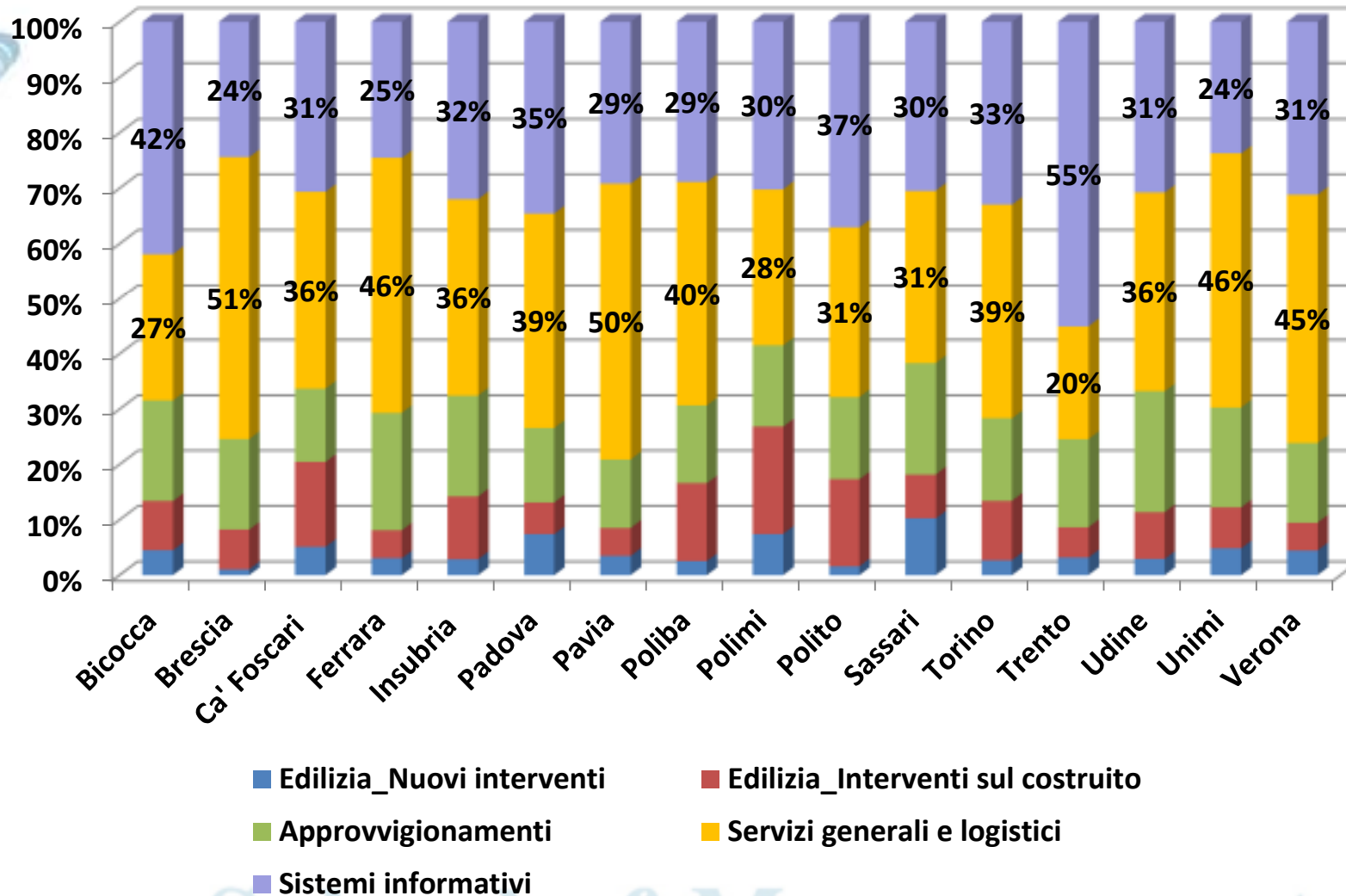
## Ripartizione dei costi: una visione d'insieme

Incidenza dei servizi all'interno della macro-area: costo del servizio/costo della macro-area infrastrutture



# Ripartizione dei costi: dettaglio per ateneo

Dettaglio per ateneo: costo del servizio/costo della macro-area infrastrutture







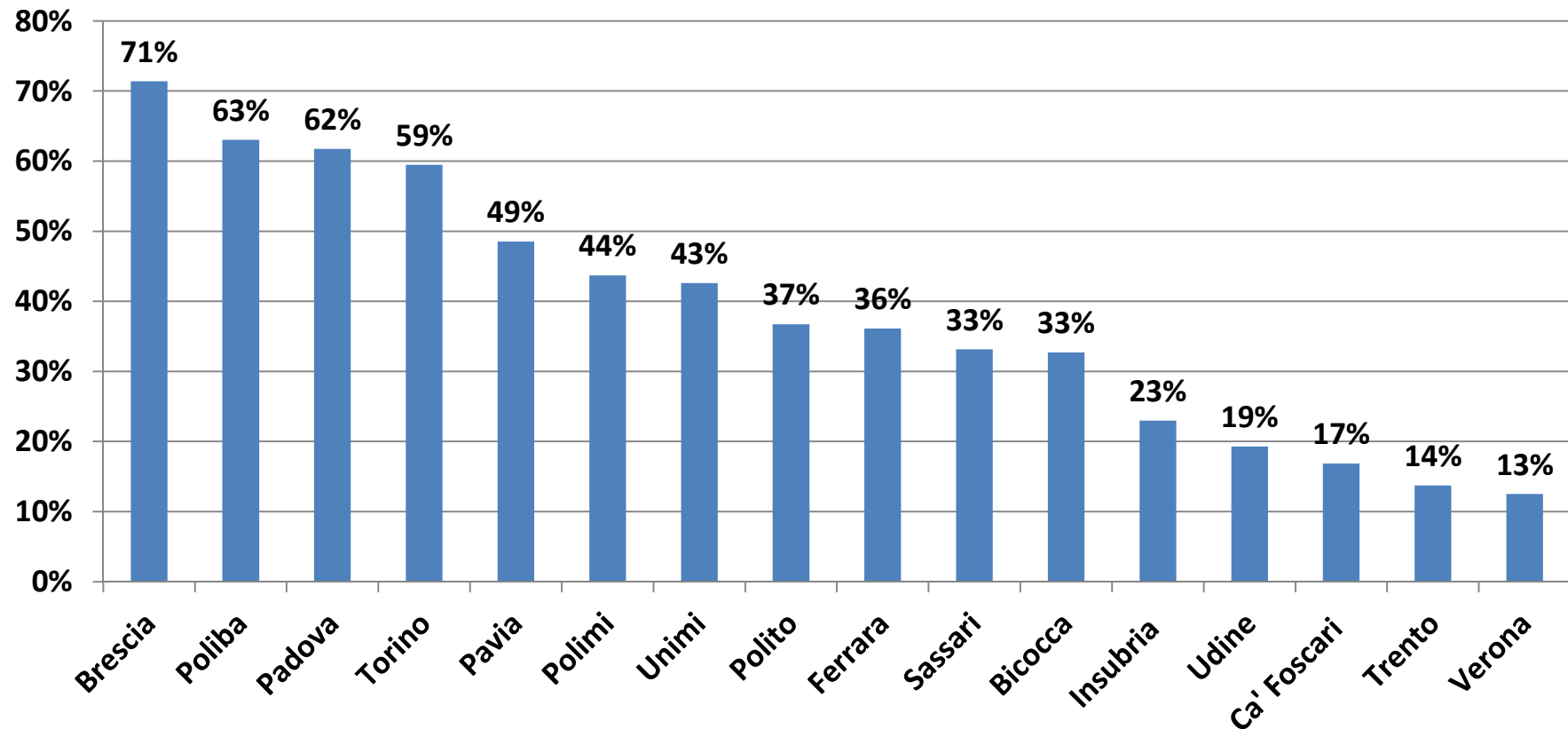
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Servizi generali e logistici	38,16%	9,90%
Sistemi informativi	31,85%	8,26%
Approvvigionamenti	15,85%	4,11%
Edilizia, interventi sul costruito	9,56%	2,48%
Edilizia, nuovi interventi	4,58%	1,19%



## Livello decentramento Servizi generali e logistici

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio

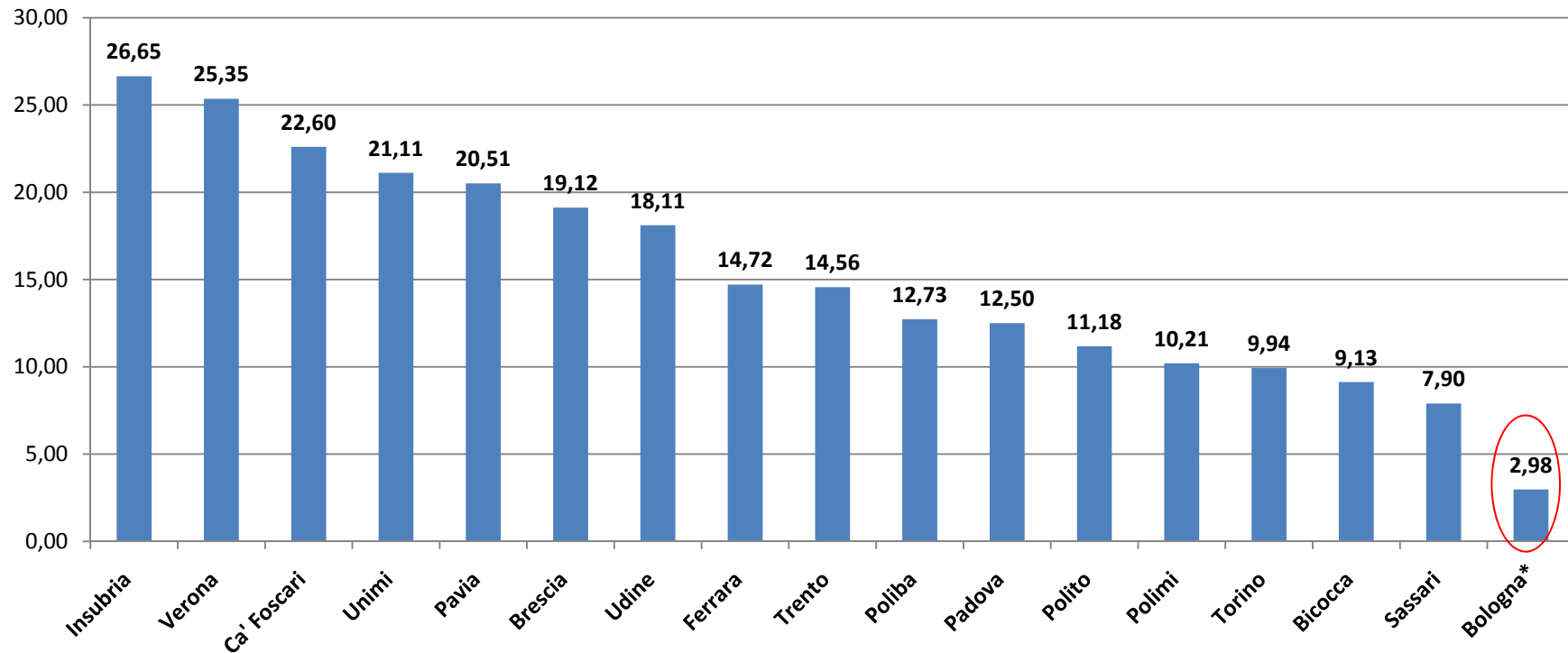




## Costo unitario Servizi generali e logistici

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Servizi generali e logistici" e mq interni, inclusi i corridoi – solo costi interni -

(€/mq interno)



Gli Atenei con \* hanno solo rilevazione AC



## Benchmark e scostamento dal minimo Servizi generali e logistici

	C TOTALE	DRIVER (MQ INTERNI)	C UNIT (€/MQ)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Sassari	1.224.645	155.000	7,90	1.224.645	0
Bicocca	1.827.076	200.063	9,13	5.331.225	-3.504.149
Torino	6.179.187	621.899	9,94	16.572.196	-10.393.009
Polimi	3.919.352	383.922	10,21	10.230.650	-6.311.298
Polito	3.213.925	287.375	11,18	7.657.891	-4.443.966
Padova	8.316.629	665.098	12,50	17.723.352	-9.406.723
Poliba	1.237.975	97.278	12,73	2.592.238	-1.354.263
Trento	1.173.175	80.556	14,56	2.146.634	-973.459
Ferrara	2.372.559	161.229	14,72	4.296.387	-1.923.828
Udine	1.850.816	102.179	18,11	2.722.838	-872.022
Brescia	3.301.174	172.647	19,12	4.600.651	-1.299.477
Pavia	3.926.941	191.464	20,51	5.102.081	-1.175.140
Unimi	9.711.343	460.000	21,11	12.257.956	-2.546.613
Ca' Foscari	1.975.750	87.421	22,60	2.329.571	-353.821
Verona	2.963.869	116.895	25,35	3.114.986	-151.117
Insubria	1.236.428	46.399	26,65	1.236.428	0
<b>MINIMO</b>			<b>7,90</b>		

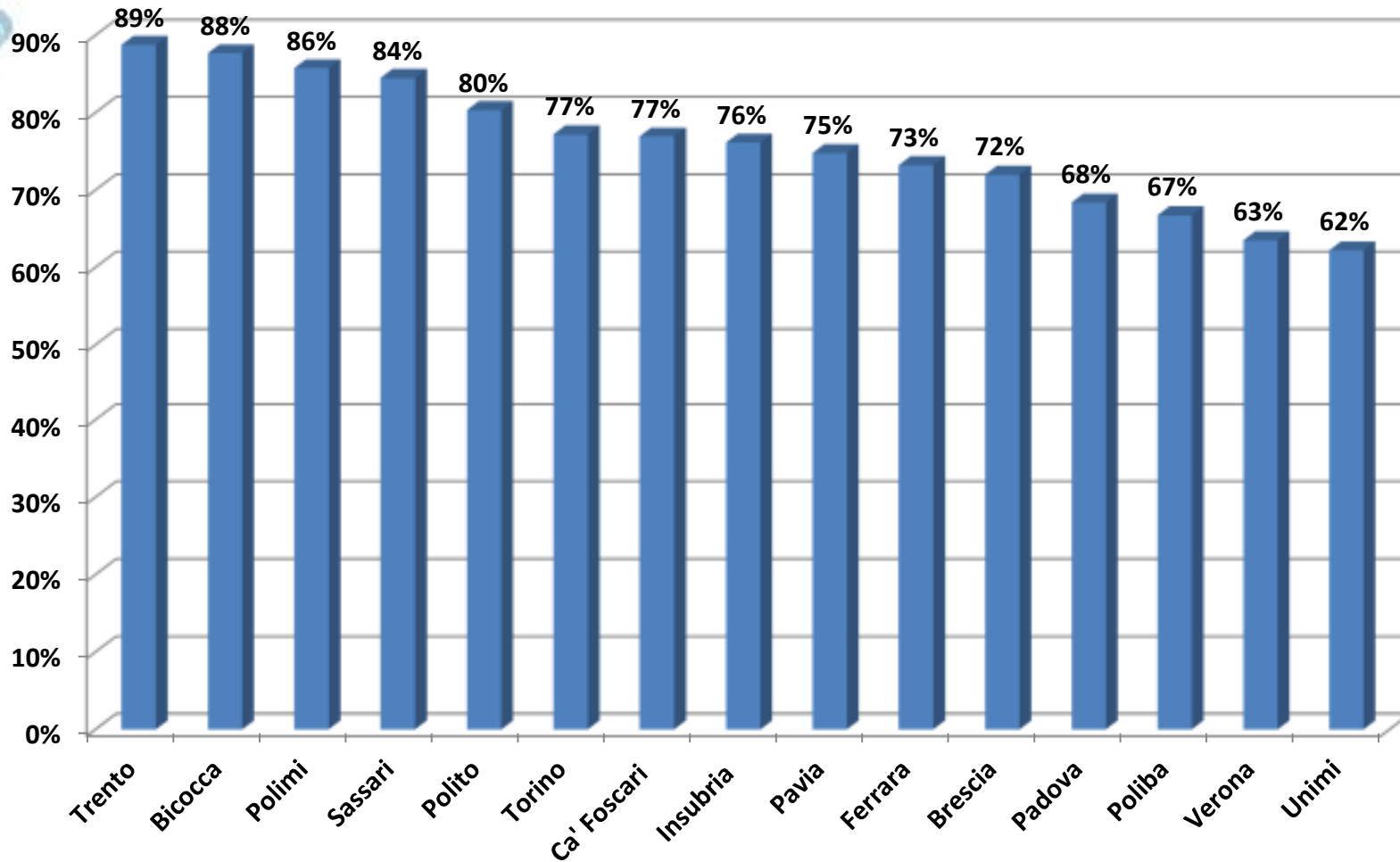
## Esternalizzazione dei servizi: valore dei contratti Servizi generali e logistici

Valore dei contratti di esternalizzazione dei servizi generali e logistici  
 (importo complessivo del codice Siope associato)

	2314 (Energia)	2316 (Gas)	2315 (Acqua)	2420 (Risc e condiz)	2410 (Pulizie)	2470 (servizi ausiliari, traslochi e facchinaggio)	2230 (altre spese per servizi)	Totale
Bicocca	6.536.549	8.337	163.265	1.728.292	1.713.267	2.844.952		12.994.661
Brescia	1.596.918	-	155.835	3.862.229	2.098.617	760.595	6.776	8.480.971
Cà Foscari	1.696.714	912.420	270.000		1.341.431	1.913.927	452.682	6.587.173
Ferrara	2.751.293	114.728	150.445	1.808.901	807.002	724.422	125.124	6.481.914
Insubria	879.594	345.313	79.177	344.681	709.356	1.583.997		3.942.118
Padova	6.985.232	2.081.262	460.161	916.135	5.278.923	2.258.356		17.980.069
Pavia	3.255.445	24.374	557.425	3.371.611	2.749.907	827.672	845.919	11.632.353
Poliba	820.265	251.085	223.822	81.064	1.106.279			2.482.515
Polimi	9.881.025	271.598	518.948	3.770.190	4.487.429	4.627.896		23.557.086
Polito	4.243.111	480.151	371.486	1.218.730	2.698.759	1.391.781	2.713.273	13.117.291
Sassari	1.800.000	30.000	650.937	251.797	938.456	543.428	2.449.875	6.664.492
Torino	8.444.685	10.083	562.675	3.049.975	4.311.311	4.486.577	19.137	20.884.442
Trento	2.009.929	1.173.407	230.354	229.314	1.688.350	2.123.512	1.805.889	9.260.755
Unimi	9.730.255	112.759	757.277	2.436.126	2.941.999			15.978.417
Verona	2.080.474	656.632	284.604	75.371	1.800.961	256.931		5.154.973
Bologna	7.415.904	7.258.927	632.045	204.567	4.980.259	4.110.058	3.488.587	28.090.346

## Esternalizzazione dei servizi: incidenza dei contratti Servizi generali e logistici

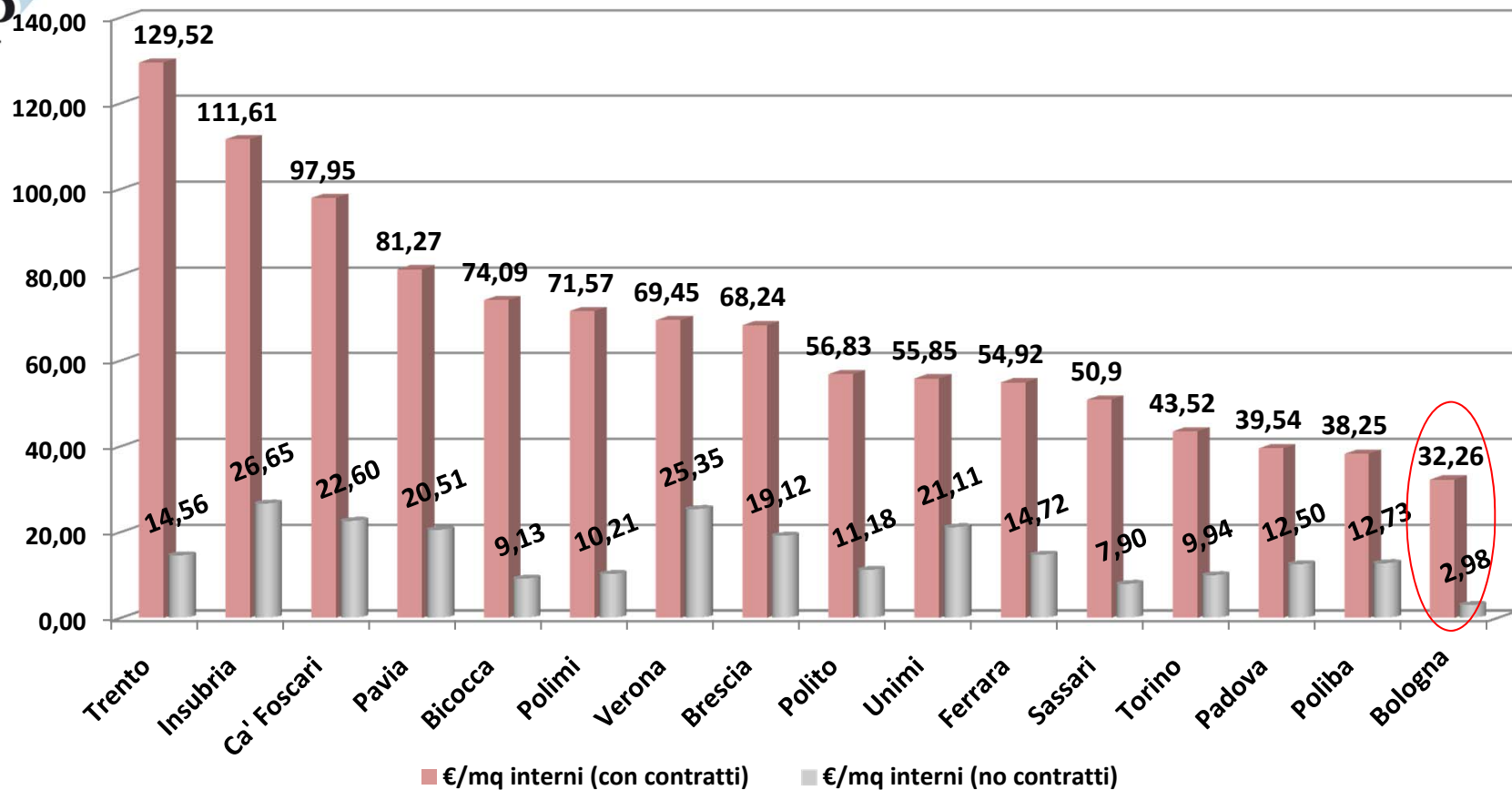
Incidenza dei contratti esterni sul totale del costo relativo a Servizi generali e logistici





## Esternalizzazione dei servizi: costo unitario Servizi generali al lordo e al netto dei contratti

Confronto tra costo unitario a lordo e al netto dell'importo dei Contratti  
€/mq interno

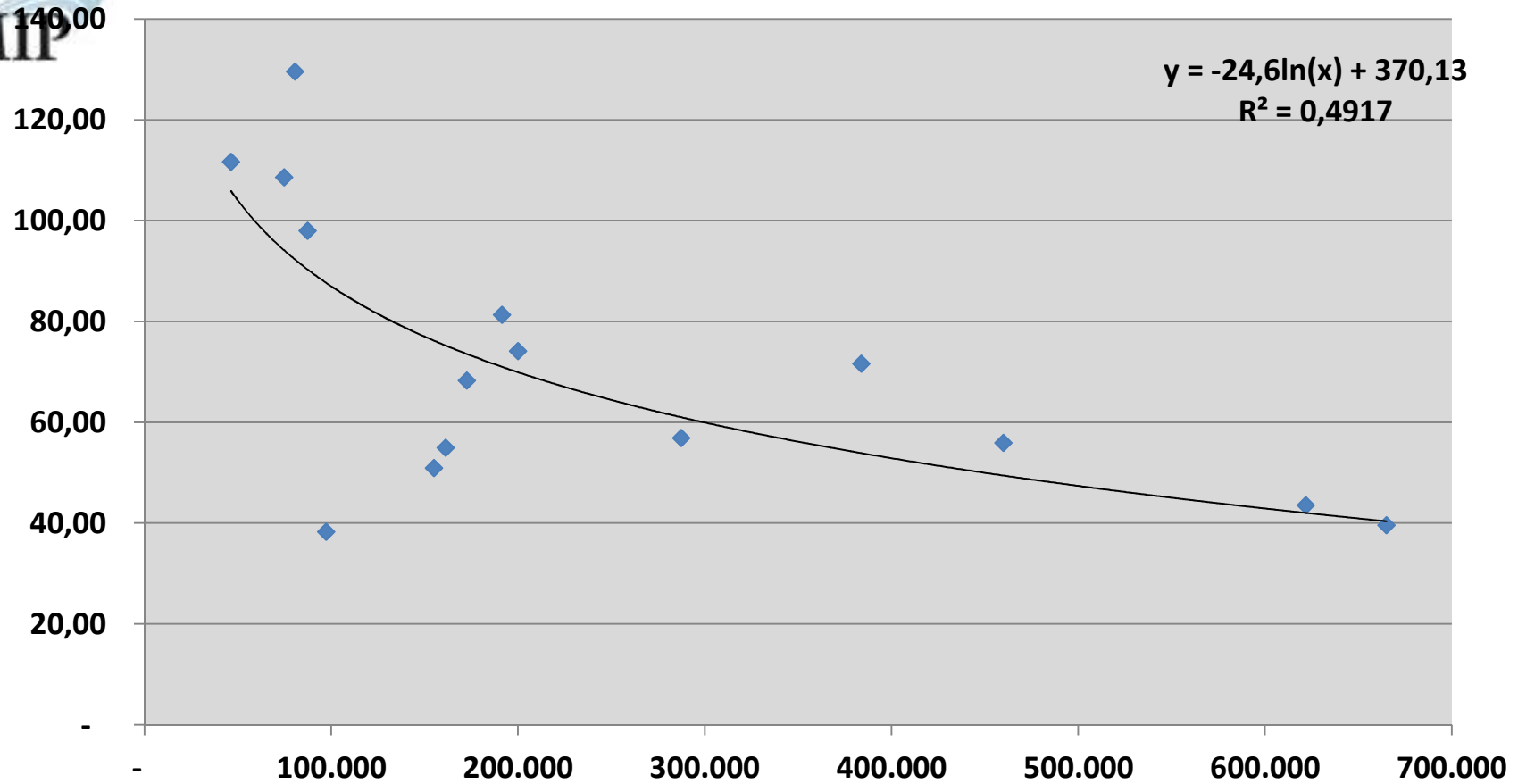


Il dato di Bologna si riferisce alla sola AC



# Effetti di scala Servizi generali e logistici

€/mq (con contratti)



Mq interni  
(inclusi  
corridoi)





## CS studenti, PTA e DOC

Tematiche	Studenti	PTA	DOC
Strutture per la didattica (aule, materiale di supporto, etc.)	X		X
Sicurezza (persona e immobili)	X	X	X
Raggiungibilità spazi (segnaletica)	X	X	X
Servizi postali, trasloco e facchinaggio, portierato		X	X
Manutenzione		X	X
Pulizia ambienti (escluse strutture per la didattica)		X	X
Agevolazione lavoro docenti su più sedi			X



## CS studenti anni successivi

### Servizi generali e logistici: Aule e materiale di supporto

*D1: Ti ritieni soddisfatto delle **aule** per la didattica rispetto ai seguenti parametri?*

ATENEIO	Sedie, banchi e arredi	Accesso alla rete	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità	Temperatura
PoliBA	1,79	1,86	2,72	1,93	2,03	2,38	1,71
Bologna	2,65	2,78	3,12	2,91	2,93	3,03	2,59
Brescia	2,81	2,65	3,07	2,89	3,01	3,08	2,54
Ferrara	2,66	3,02	3,19	2,90	2,96	3,10	2,73
Bicocca	2,89	2,52	3,22	3,01	2,98	3,22	2,48
PoliMI	2,69	2,59	3,30	3,31	3,51	3,30	2,39
UniMI	2,53	2,22	2,98	2,51	2,72	2,90	2,37
Padova	2,43	2,23	3,09	2,69	2,77	2,85	2,45
Pavia	2,53	2,07	3,10	3,00	3,01	3,10	2,65
Sassari	2,45	2,43	2,89	2,47	2,69	2,86	2,48
PoliTO	2,87	3,15	3,35	3,21	3,00	3,31	2,67
UniTO	2,48	2,75	2,93	2,65	2,66	2,77	2,37
Trento	3,05	3,18	3,16	3,04	3,11	3,24	2,57
Udine	2,67	2,67	3,14	2,99	2,97	3,13	2,39
Insubria	2,60	2,48	3,00	3,02	2,95	2,97	2,46
Ca' Foscari	2,63	2,44	3,08	2,76	2,77	2,86	2,31
Verona	2,67	2,81	2,99	2,85	2,94	2,97	2,51
<b>MEDIA</b>	<b>2,61</b>	<b>2,58</b>	<b>3,08</b>	<b>2,83</b>	<b>2,88</b>	<b>3,00</b>	<b>2,45</b>

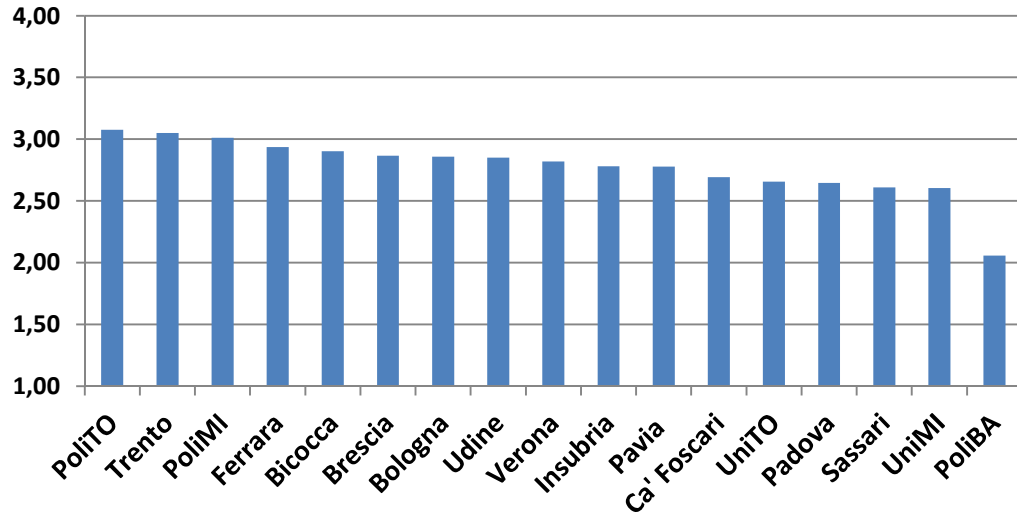
SCALA: Decisamente NO (1) – Decisamente SI (4)



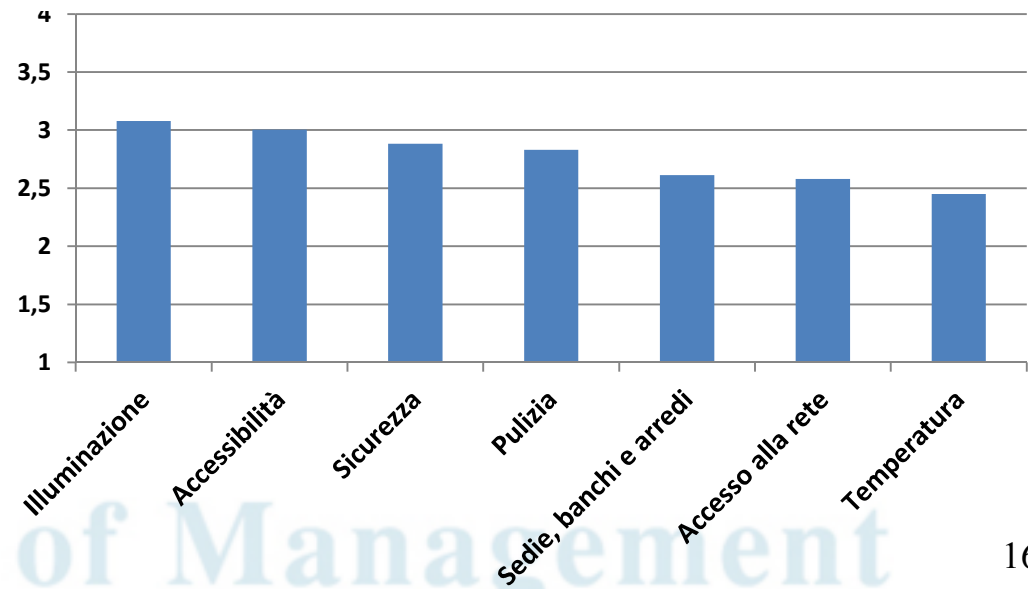
# CS studenti anni successivi

## Servizi generali e logistici: Aule e materiale di supporto

**Soddisfazione strutture: Aule**



**Soddisfazione strutture: Aule**



## CS studenti e DOC

### Servizi generali e logistici: Aule e materiale di supporto

#### Studenti

	D2: Ti è capitato nell'ultimo anno di non trovare posto nelle aule per la didattica?  SCALA: Mai (1), Raramente (2), Ogni tanto (3), Spesso (4)
PoliBA	2,87
Bologna	2,04
Brescia	1,94
Ferrara	1,64
Bicocca	2,19
PoliMI	1,97
UniMI	2,22
Padova	2,47
Pavia	1,89
Sassari	1,88
PoliTO	2,10
UniTO	2,21
Trento	2,73
Udine	3,16
Insubria	3,13
Ca' Foscari	2,43
Verona	2,77
<b>MEDIA</b>	<b>2,33</b>

#### DOC

	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)		
	Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate rispetto alla numerosità degli studenti	Il materiale di supporto nelle aule è funzionante	Il materiale di supporto nelle aule è facilmente reperibile
PoliBA	4,47	3,56	3,29
Brescia	4,75	4,62	4,68
Ferrara	4,46	4,34	4,52
Bicocca	4,35	4,32	4,62
PoliMI	4,04	4,38	4,57
UniMI	4,01	4,05	4,05
Padova	4,20	4,44	4,62
Pavia	3,49	3,49	3,51
Mediterranea	3,90	3,58	3,62
Salento	4,52	3,69	3,91
Sassari	3,80	3,77	3,85
PoliTO	4,08	4,49	4,76
UniTO	3,92	4,00	4,16
Insubria	4,42	4,57	4,81
IUAV	2,96	3,21	3,46
Ca' Foscari	4,02	3,78	4,22
Verona	4,46	4,21	4,34
<b>Media</b>	<b>4,11</b>	<b>4,03</b>	<b>4,18</b>



## CS studenti anni successivi

### Servizi generali e logistici: Sicurezza

	D3: Ti è capitato di non sentirti sicuro all'interno dell'ateneo (dal punto di vista della sicurezza personale e dei beni personali)?	D4: Ti è capitato di non sentire sicuri gli spazi dell'ateneo (dal punto di vista edile e impiantistico)?
PoliBA	2,46	2,69
Bologna	1,72	1,71
Brescia	1,64	1,56
Ferrara	1,67	1,93
Bicocca	2,02	1,39
PoliMI	1,95	1,44
UniMI	1,99	1,72
Padova	3,14	3,02
Pavia	1,74	1,79
Sassari	1,74	1,79
PoliTO	1,96	1,37
UniTO	2,03	2,04
Trento	3,02	3,61
Udine	3,32	3,37
Insubria	3,60	ND
Ca' Foscari	1,53	ND
Verona	3,29	3,38
<b>MEDIA</b>	<b>2,28</b>	<b>2,19</b>

SCALA: Mai (1), Raramente (2), Ogni tanto (3), Spesso (4)



## CS PTA e DOC

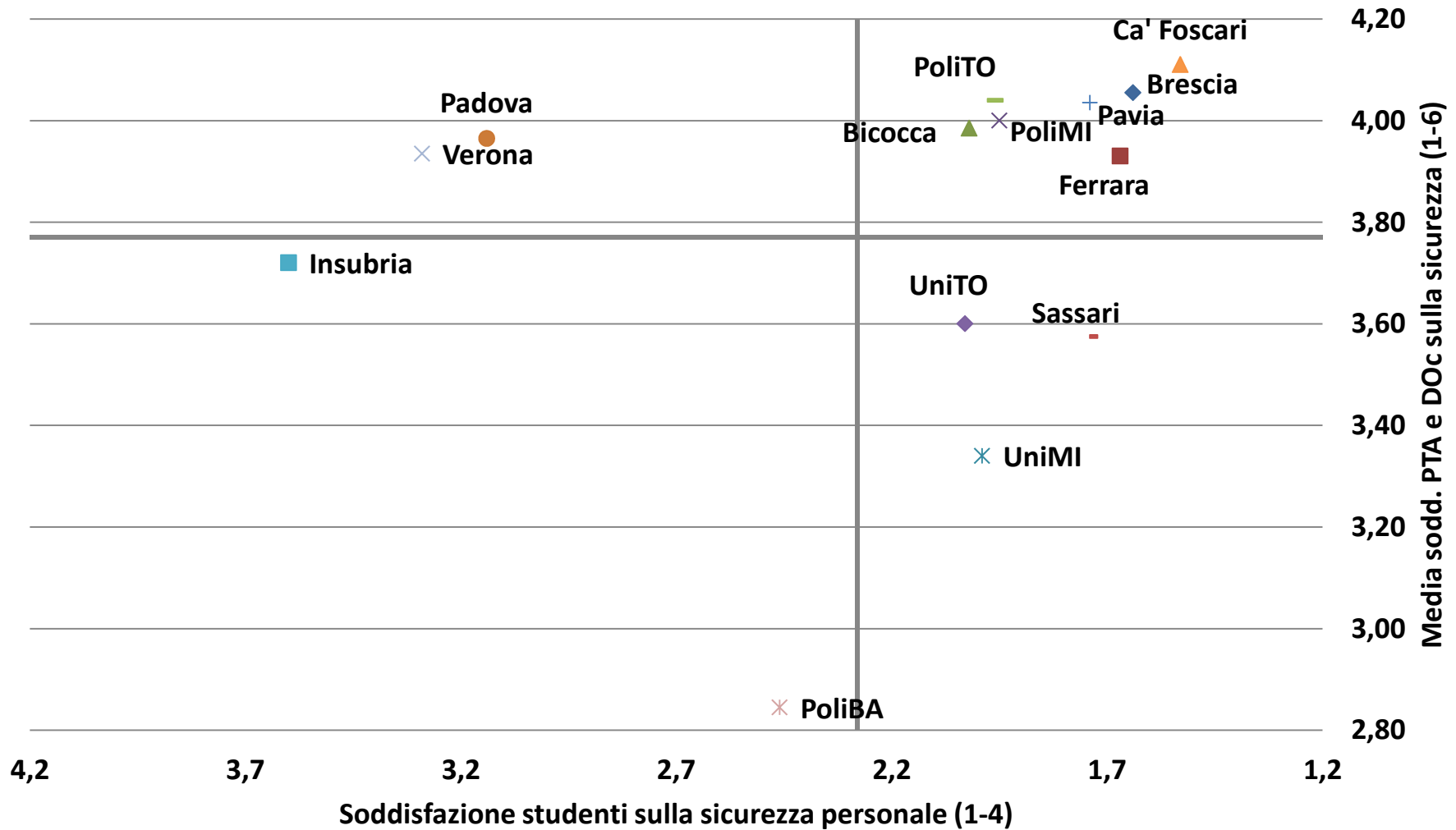
### Servizi generali e logistici: Sicurezza

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>			
	Sicurezza PTA		Sicurezza DOC	
	All'interno dell'ateneo mi sento sicuro	Gli spazi dell'ateneo sono sicuri	All'interno dell'ateneo mi sento sicuro	Gli spazi dell'ateneo sono sicuri
PoliBA	2,28	3,11	3,41	3,94
Brescia	3,86	3,88	4,25	4,51
Ferrara	3,45	3,55	4,41	4,34
Bicocca	3,45	3,70	4,52	4,65
PoliMI	3,85	4,04	4,15	4,36
UniMI	3,06	3,21	3,62	3,55
Padova	3,60	3,38	4,33	4,24
Pavia	4,01	3,65	4,06	3,42
Mediterranea	3,18	3,41	3,69	3,23
Salento	3,66	3,46	3,98	3,45
Sassari	3,54	3,50	3,61	3,47
PoliTO	3,80	4,15	4,28	4,70
UniTO	3,49	3,62	3,71	3,60
Insubria	3,12	2,76	4,32	4,00
IUAV	3,41	3,46	4,02	3,90
Ca' Foscari	3,69	3,58	4,53	4,32
Verona	3,61	3,73	4,26	4,37
<b>Media</b>	<b>3,47</b>	<b>3,54</b>	<b>4,07</b>	<b>4,00</b>



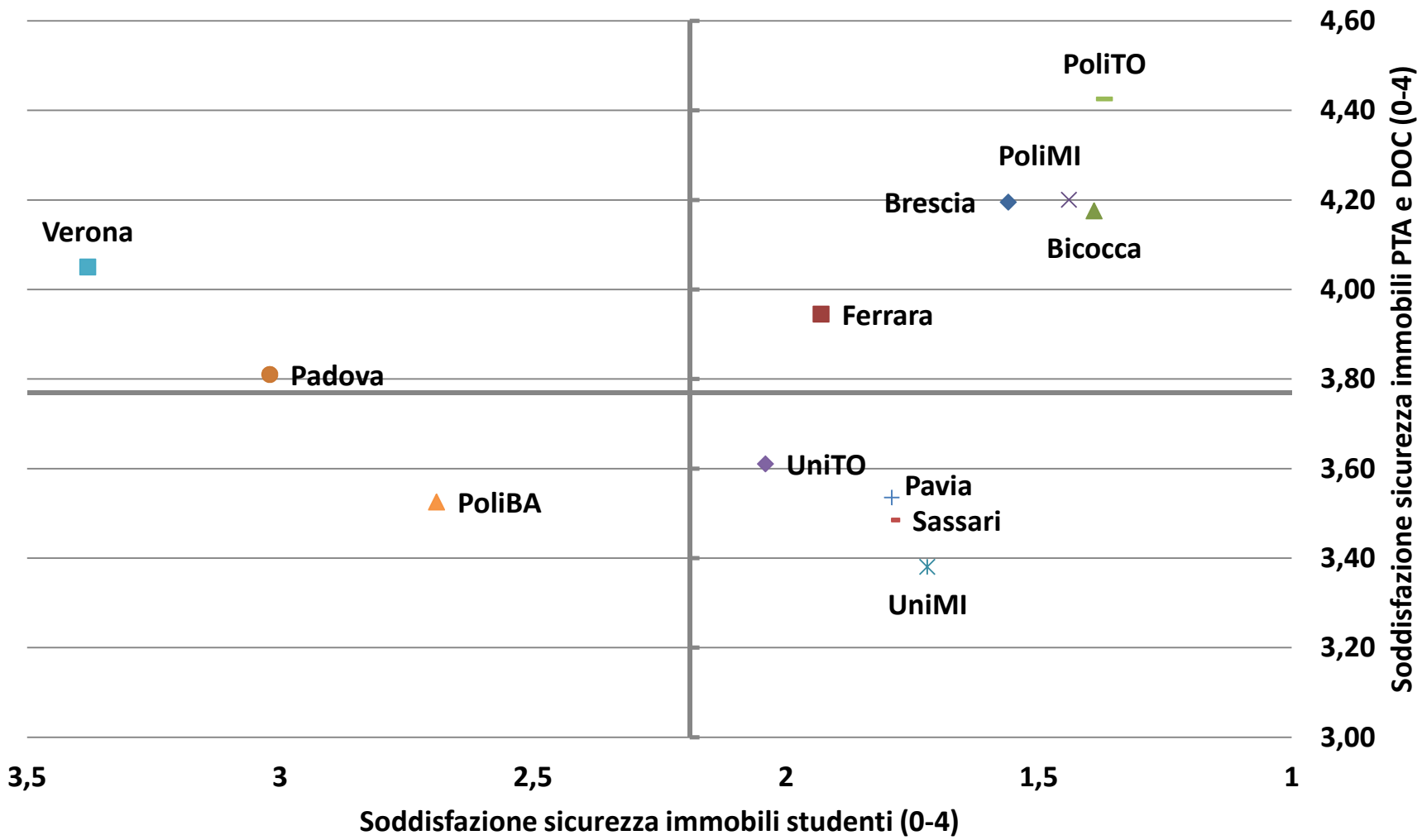
# CS studenti, PTA e DOC Servizi generali e logistici: Sicurezza

**Confronto sulla sicurezza personale CS studenti e media CS PTA e DOC**



# CS studenti, PTA e DOC Servizi generali e logistici: Sicurezza

**Confronto sulla sicurezza edile e impiantistica CS studenti e media CS PTA e DOC**





## CS studenti, PTA e DOC

### Servizi generali e logistici: Segnaletica

#### Studenti

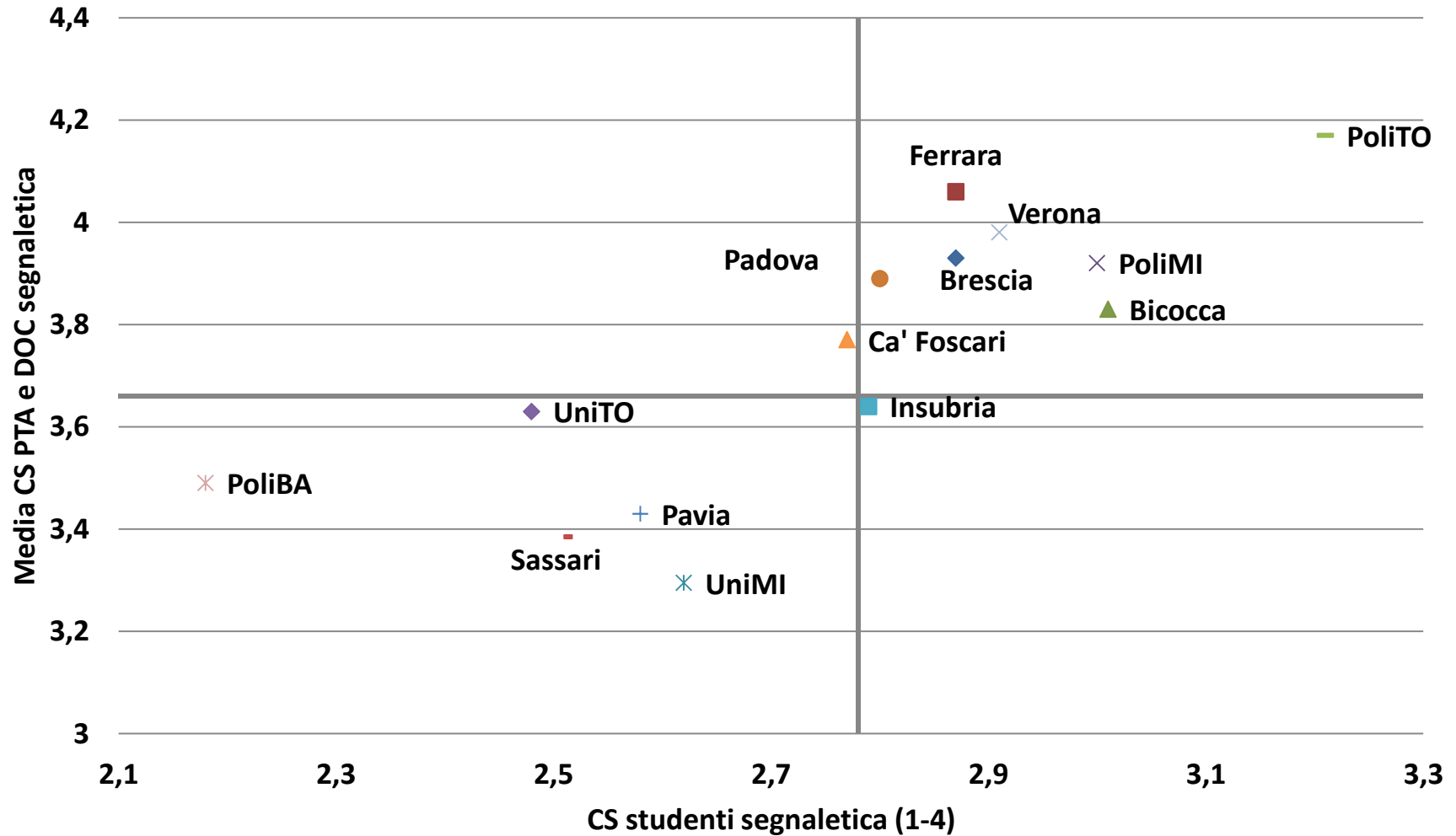
	D5: Ritieni adeguata la SEGNALETICA d'ateneo (indicazioni su aule, edifici...)?
	SCALA: Decisamente NO (1) – Decisamente SI (4)
PoliBA	2,18
Bologna	2,81
Brescia	2,87
Ferrara	2,87
Bicocca	3,01
PoliMI	3,00
UniMI	2,62
Padova	2,80
Pavia	2,58
Sassari	2,51
PoliTO	<b>3,21</b>
UniTO	2,48
Trento	2,97
Udine	2,79
Insubria	2,79
Ca' Foscari	2,77
Verona	2,91
<b>MEDIA</b>	<b>2,78</b>

#### PTA e DOC

	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
	Gli spazi all'interno dell'ateneo sono facilmente identificabili e raggiungibili PTA	Gli spazi all'interno dell'ateneo sono facilmente identificabili e raggiungibili DOC
PoliBA	3,45	3,53
Brescia	3,69	4,17
Ferrara	3,69	<b>4,43</b>
Bicocca	3,82	3,84
PoliMI	3,89	3,95
UniMI	3,16	3,43
Padova	3,55	4,23
Pavia	3,58	3,28
Mediterranea	2,82	3,02
Salento	3,37	3,69
Sassari	3,25	3,52
PoliTO	<b>3,97</b>	4,37
UniTO	3,64	3,62
Insubria	3,25	4,03
IUAV	3,35	3,30
Ca' Foscari	3,51	4,03
Verona	3,65	4,31
<b>Media</b>	<b>3,51</b>	<b>3,81</b>

# CS studenti, PTA e DOC Servizi generali e logistici: Segnaletica

Confronto CS studenti e media CS PTA e DOC su raggiungibilità spazi





## CS PTA e DOC

### Servizi generali e logistici: Servizi postali etc.

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>					
	Servizi PTA			Servizi DOC		
	I servizi postali sono efficaci	I servizi di trasloco e facchinaggio sono efficaci	I servizi di portierato sono efficaci	I servizi postali sono efficaci	I servizi di trasloco e facchinaggio sono efficaci	I servizi di portierato sono efficaci
PoliBA	3,94	3,30	2,36	3,00	3,21	2,50
Brescia	4,01	3,74	3,95	4,24	3,36	4,04
Ferrara	4,32	4,11	4,11	4,45	4,08	4,44
Bicocca	4,00	4,13	4,61	4,05	4,05	4,74
PoliMI	4,51	ND	ND	4,26	ND	ND
UniMI	3,96	3,67	3,70	3,96	3,14	3,75
Padova	4,03	3,67	3,99	4,50	3,88	4,33
Pavia	4,08	4,05	4,25	3,66	3,44	3,72
Mediterranea	3,75	3,25	2,62	3,54	2,37	2,50
Salento	4,32	3,93	4,22	3,82	3,46	4,18
Sassari	3,53	3,49	3,22	3,07	2,70	2,64
PoliTO	4,30	4,20	4,52	4,22	3,84	4,43
UniTO	4,01	3,95	4,23	3,99	3,47	4,18
Insubria	3,99	3,70	4,03	4,37	3,75	4,42
IUAV	4,18	4,20	4,43	3,76	3,81	4,73
Ca' Foscari	4,07	4,29	4,35	3,85	4,09	4,62
Verona	4,09	4,10	4,26	4,37	3,78	4,51
<b>Media</b>	<b>4,06</b>	<b>3,86</b>	<b>3,93</b>	<b>3,95</b>	<b>3,53</b>	<b>3,98</b>



## CS PTA

## Servizi generali e logistici: Manutenzione

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>				
	Interventi per la manutenzione (di locali e arredi)				
	Nr di coloro che hanno effettuato segnalazioni nell'ultimo anno	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	22	2,50	2,11	2,43	3,21
Brescia	123	3,15	2,92	3,16	3,45
Ferrara	166	3,50	2,55	3,12	3,55
Bicocca	105	3,66	3,62	3,46	4,44
PoliMI	279	4,57	4,10	3,94	4,82
UniMI	306	3,91	3,29	3,27	4,08
Padova	387	3,70	3,19	3,39	3,88
Pavia	200	3,74	3,60	3,64	4,23
Mediterranea	36	3,30	2,96	2,89	3,55
Salento	88	4,12	3,67	3,41	4,36
Sassari	72	3,70	3,03	2,97	3,85
PoliTO	98	3,50	3,07	3,25	4,21
UniTO	289	3,85	3,20	3,53	4,20
Insubria	88	3,18	2,42	2,72	3,66
IUAV	94	3,74	3,25	3,29	3,94
Ca' Foscari	164	4,03	3,46	3,38	4,52
Verona	117	4,16	3,81	3,89	4,38
<b>Media</b>		<b>3,67</b>	<b>3,19</b>	<b>3,28</b>	<b>4,02</b>



## CS DOC

## Servizi generali e logistici: Manutenzione

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>				
	Interventi per la manutenzione (di locali e arredi)				
	Nr di coloro che hanno effettuato segnalazioni nell'ultimo anno	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	9	1,89	2,11	2,44	3,00
Brescia	81	2,72	2,57	2,96	3,43
Ferrara	76	3,62	2,84	3,21	3,99
Bicocca	80	3,49	3,53	3,61	4,25
PoliMI	149	3,71	3,36	3,47	4,25
UniMI	497	3,36	2,70	2,79	3,63
Padova	271	3,83	3,43	3,66	4,42
Pavia	149	3,36	3,12	3,30	4,00
Mediterranea	23	2,78	1,96	2,26	3,96
Salento	71	3,10	2,62	2,66	3,73
Sassari	55	2,95	2,49	2,80	3,38
PoliTO	71	3,35	3,11	3,10	4,04
UniTO	174	3,49	2,97	3,18	4,17
Insubria	46	3,26	2,78	2,74	3,59
IUAV	31	2,71	2,77	2,97	3,26
Ca' Foscari	92	3,45	3,23	3,28	4,40
Verona	48	3,94	3,54	3,85	4,56
<b>Media</b>		<b>3,24</b>	<b>2,89</b>	<b>3,08</b>	<b>3,89</b>

## CS PTA e DOC

### Servizi generali e logistici: Pulizie

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>	
	Pulizia PTA	Pulizia DOC
	Gli ambienti sono puliti	Gli ambienti sono puliti
PoliBA	3,62	3,59
Brescia	3,65	3,81
Ferrara	3,66	3,92
Bicocca	3,52	4,40
PoliMI	3,78	4,01
UniMI	2,62	2,82
Padova	3,39	4,16
Pavia	3,78	3,59
Mediterranea	3,41	3,62
Salento	3,44	3,31
Sassari	2,92	3,43
PoliTO	3,92	4,40
UniTO	3,55	3,74
Insubria	3,04	4,03
IUAV	3,37	3,58
Ca' Foscari	3,55	4,17
Verona	3,42	4,25
<b>Media</b>	<b>3,45</b>	<b>3,81</b>

## CS DOC

### Servizi generali e logistici: Lavoro su più sedi

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>
	E' agevolato il lavoro dei docenti che operano su più sedi
PoliBA	2,17
Brescia	3,36
Ferrara	3,76
Bicocca	3,40
PoliMI	ND
UniMI	2,88
Padova	3,19
Pavia	3,18
Mediterranea	2,39
Salento	2,98
Sassari	2,77
PoliTO	3,28
UniTO	3,19
Insubria	2,79
IUAV	2,69
Ca' Foscari	3,18
Verona	3,41
<b>Media</b>	<b>3,04</b>



## CS PTA e DOC

### Approvvigionamenti e servizi logistici

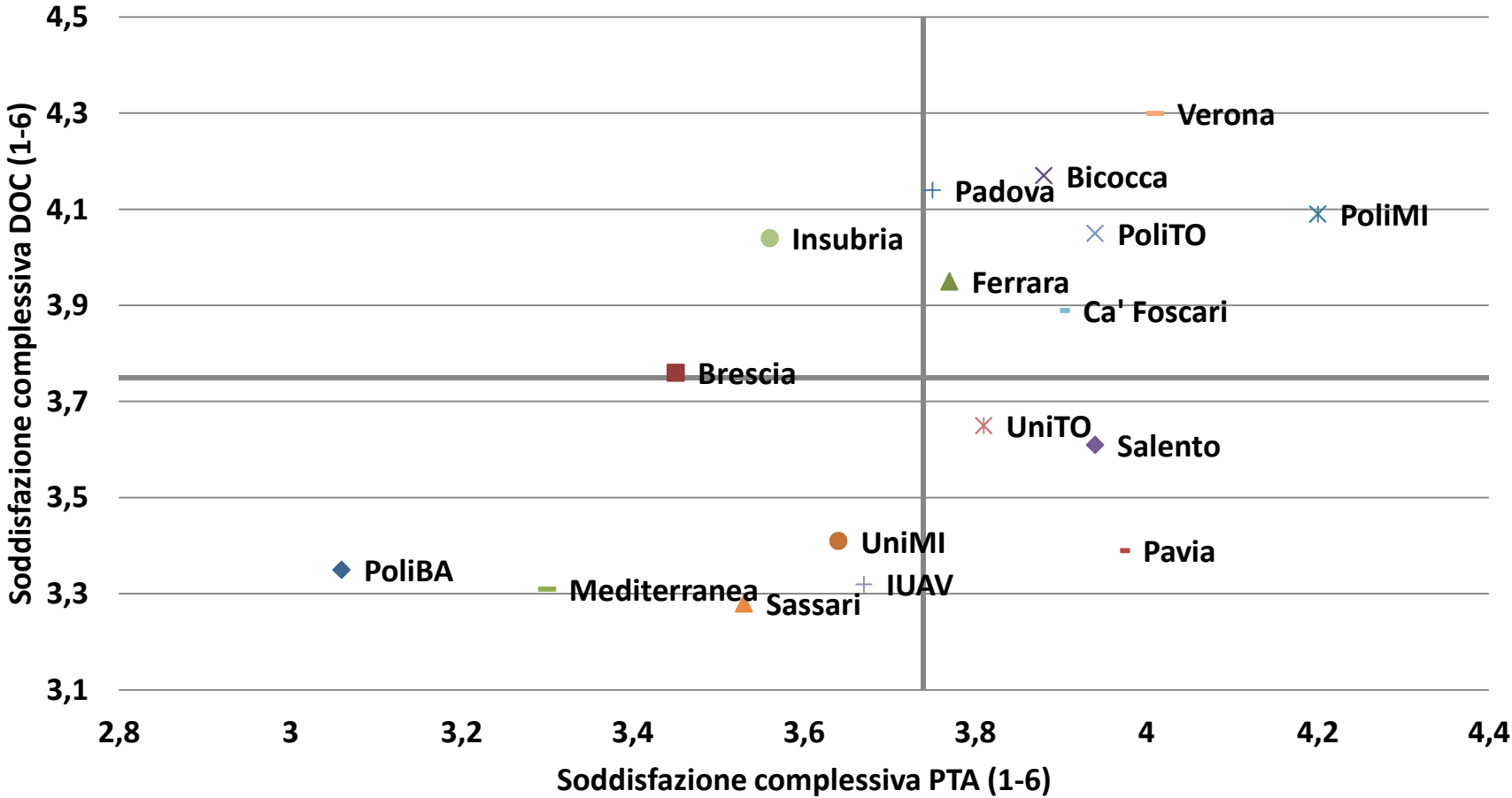
	Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono <u>complessivamente soddisfatto dei servizi di approvvigionamento e logistica</u>	
	<u>Scala:</u> 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)	
	PTA	DOCENTI
PoliBA	3,06	3,35
Brescia	3,45	3,76
Ferrara	3,77	3,95
Bicocca	3,88	4,17
PoliMI	4,20	4,09
UniMI	3,64	3,41
Padova	3,75	4,14
Pavia	3,97	3,39
Mediterranea	3,30	3,31
Salento	3,94	3,61
Sassari	3,53	3,28
PoliTO	3,94	4,05
UniTO	3,81	3,65
Insubria	3,56	4,04
IUAV	3,67	3,32
Ca' Foscari	3,90	3,89
Verona	4,01	4,30
<b>Media</b>	<b>3,74</b>	<b>3,75</b>





# CS PTA e DOC Approvvigionamenti e servizi logistici

## Soddisfazione complessiva PTA e DOC





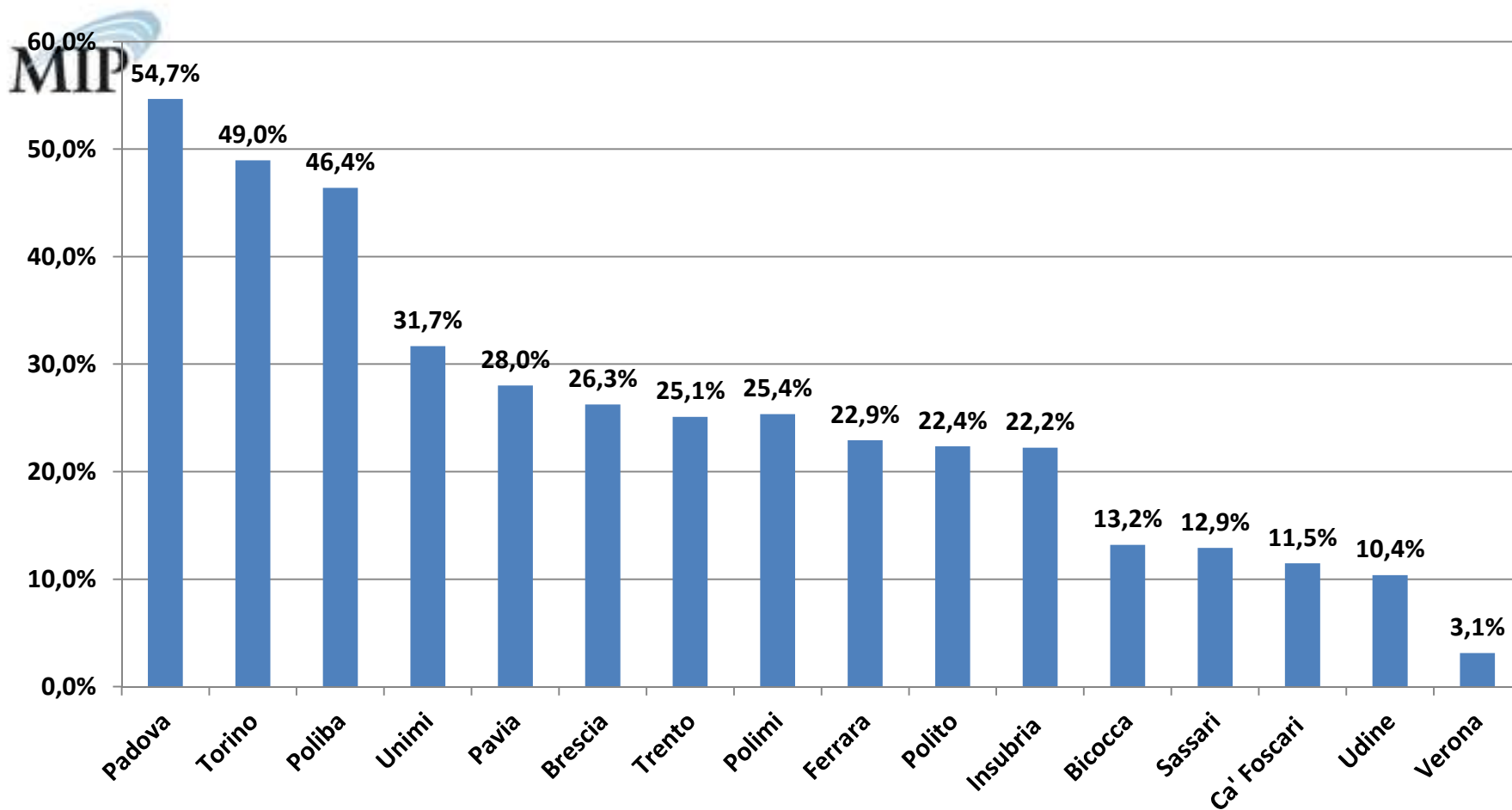
# Agenda

Servizio	Incidenza del costo all'interno della macro-area	Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi
Servizi generali e logistici	38,16%	9,90%
Sistemi informativi	31,85%	8,26%
Approvvigionamenti	15,85%	4,11%
Edilizia, interventi sul costruito	9,56%	2,48%
Edilizia, nuovi interventi	4,58%	1,19%



## Livello decentramento Sistemi informativi

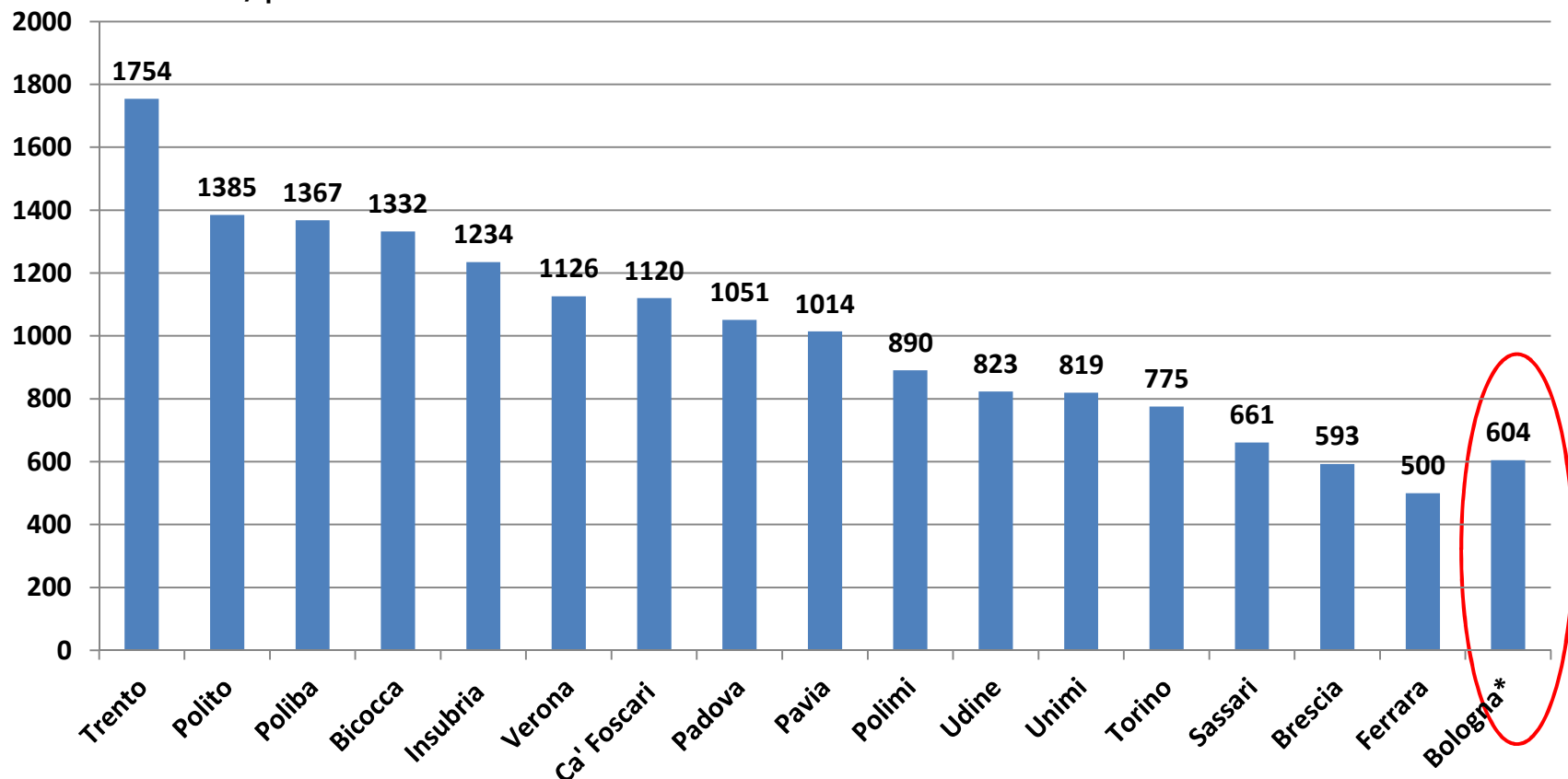
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Sistemi informativi

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Sistemi informativi" e personale (docenti, docenti a contratto, ricercatori, pta, cel, collaboratori a progetto e assegnisti)

€/persona



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.

## Benchmark e scostamento dal minimo Sistemi informativi

	C TOTALE	DRIVER (PERSONALE)	C UNITARIO (€/PERSONA)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Ferrara	1.262.593	2.527	500	1.262.593	-
Brescia	1.578.394	2.663	593	1.330.544	247.850
Sassari	1.193.832	1.807	661	902.851	290.980
Torino	5.265.031	6.793	775	3.394.061	1.870.970
Unimi	5.016.382	6.122	819	3.058.802	1.957.580
Udine	1.581.942	1.922	823	960.310	621.632
Polimi	4.176.037	4.691	890	2.343.816	1.832.222
Pavia	2.296.724	2.265	1.014	1.131.687	1.165.037
Padova	7.392.697	7.035	1.051	3.514.974	3.877.723
Ca' Foscari	1.700.262	1.518	1.120	758.455	941.807
Verona	2.051.336	1.822	1.126	910.346	1.140.990
Insubria	1.110.962	900	1.234	449.677	661.285
Bicocca	2.879.215	2.162	1.332	1.080.224	1.798.991
Poliba	881.963	645	1.367	322.268	559.695
Polito	3.872.458	2.797	1.385	1.397.496	2.474.963
Trento	3.167.091	1.806	1.754	902.352	2.264.739
<b>MINIMO</b>			<b>500</b>		

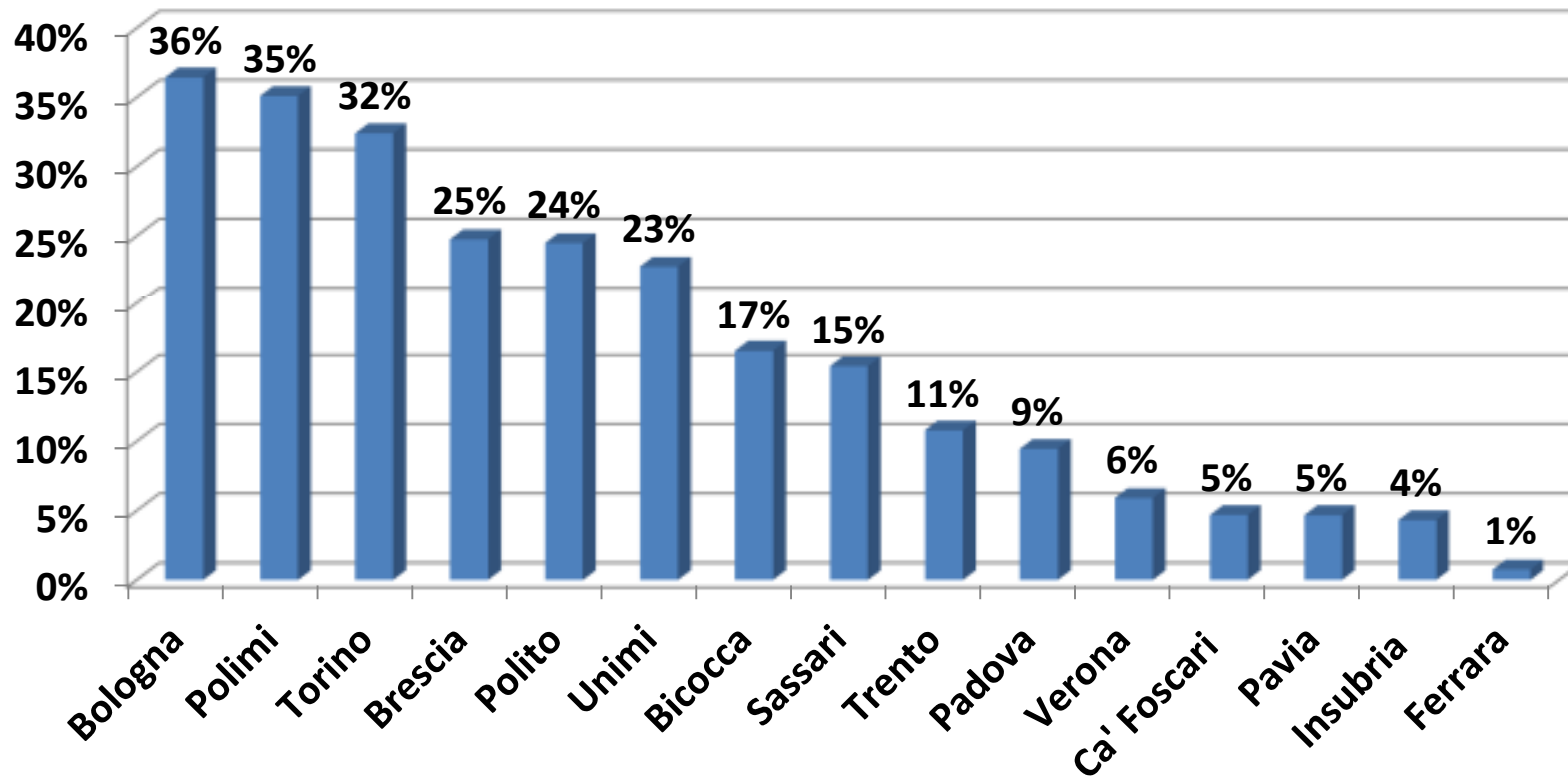
## Esteralizzazione dei servizi: valore dei contratti Sistemi informativi

Valore dei contratti di esternalizzazione dei sistemi informativi  
(importo complessivo del codice siope associato)

	<b>Codice Siope 2227 (assistenza informatica e manutenzione software)</b>
Bicocca	570.311
Brescia	519.776
Cà Foscari	83.494
Ferrara	9.622
Insubria	50.247
Padova	772.833
Pavia	112.610
Polimi	2.259.706
Polito	1.256.624
Sassari	217.734
Torino	2.524.363
Trento	383.506
Unimi	1.481.137
Verona	129.105
Bologna* (solo AG)	3.197.347
<b>Totale</b>	<b>13.568.416</b>

## Esternalizzazione dei servizi: incidenza dei contratti Sistemi informativi

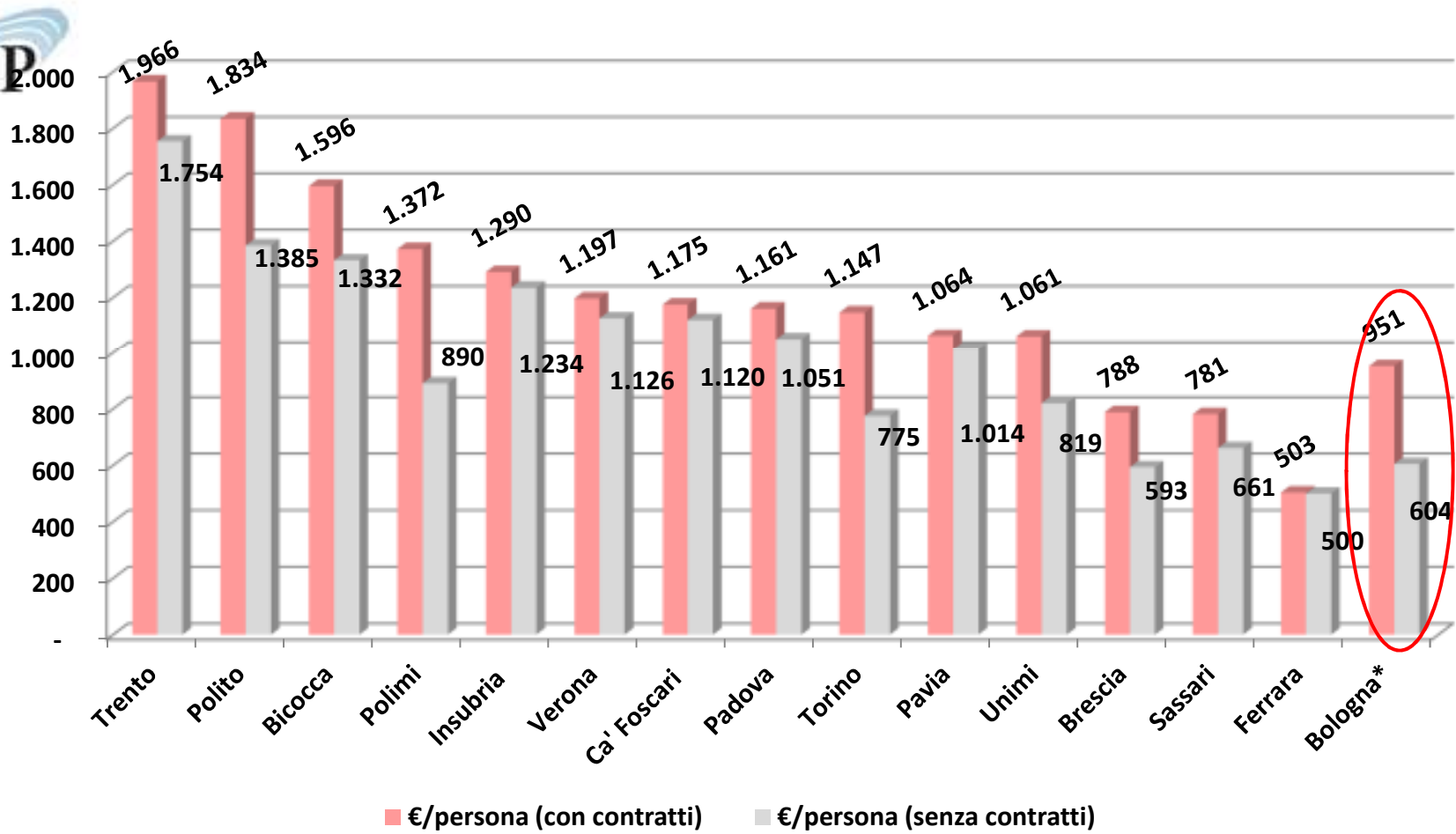
Incidenza dei contratti esterni sul totale del costo relativo a Sistemi informativi



Il dato di Bologna si riferisce alla sola AC

## Esterneizzazione dei servizi: costo unitario Sistemi informativi

Confronto tra costo unitario al lordo e al netto dell'importo dei contratti  
 (€/persona)



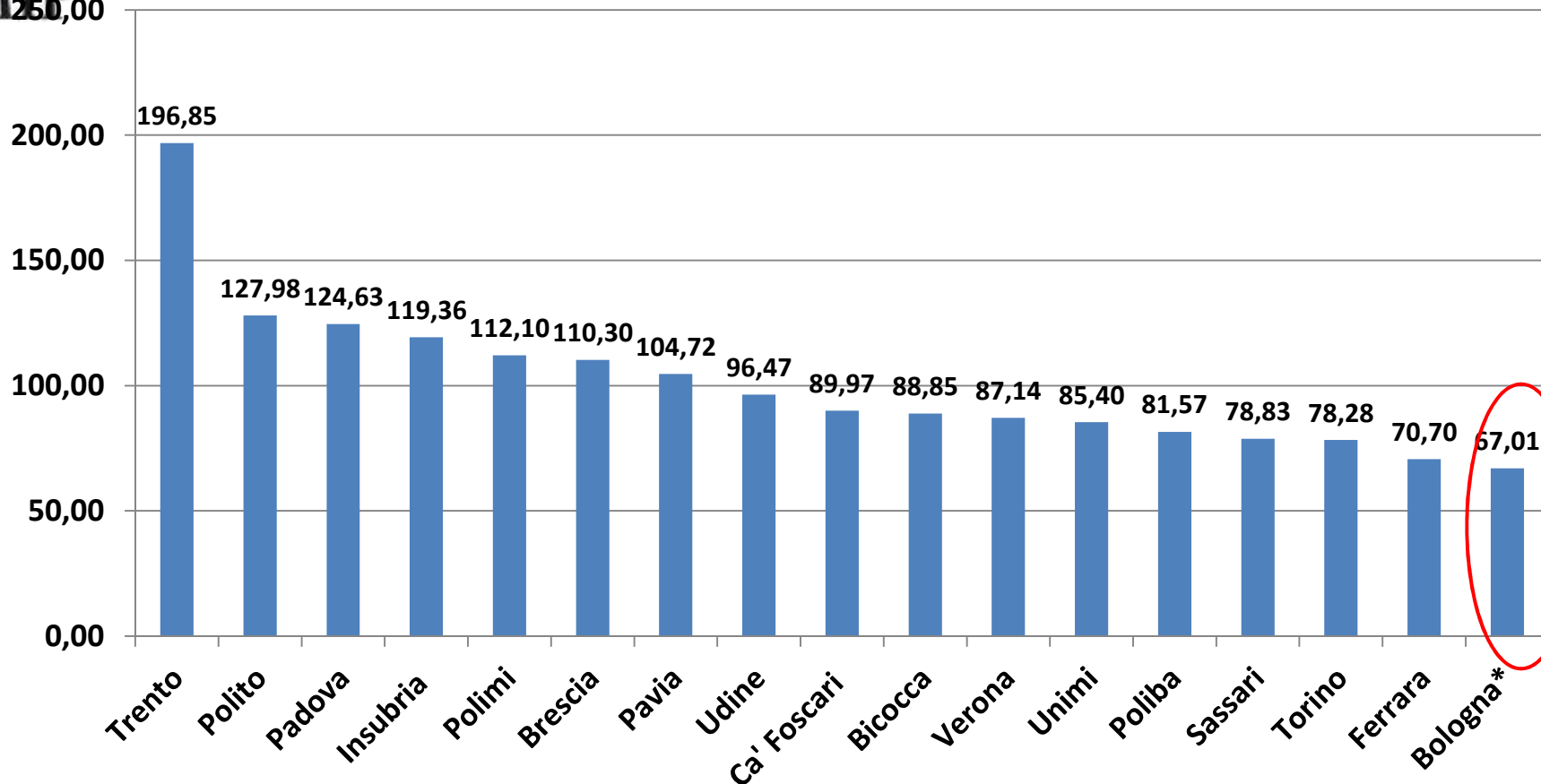
Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.



## Costo unitario Sistemi informativi

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Sistemi informativi" e totale studenti iscritti (a.a. 2011/2012)

€/STUDENTE ISCRITTO

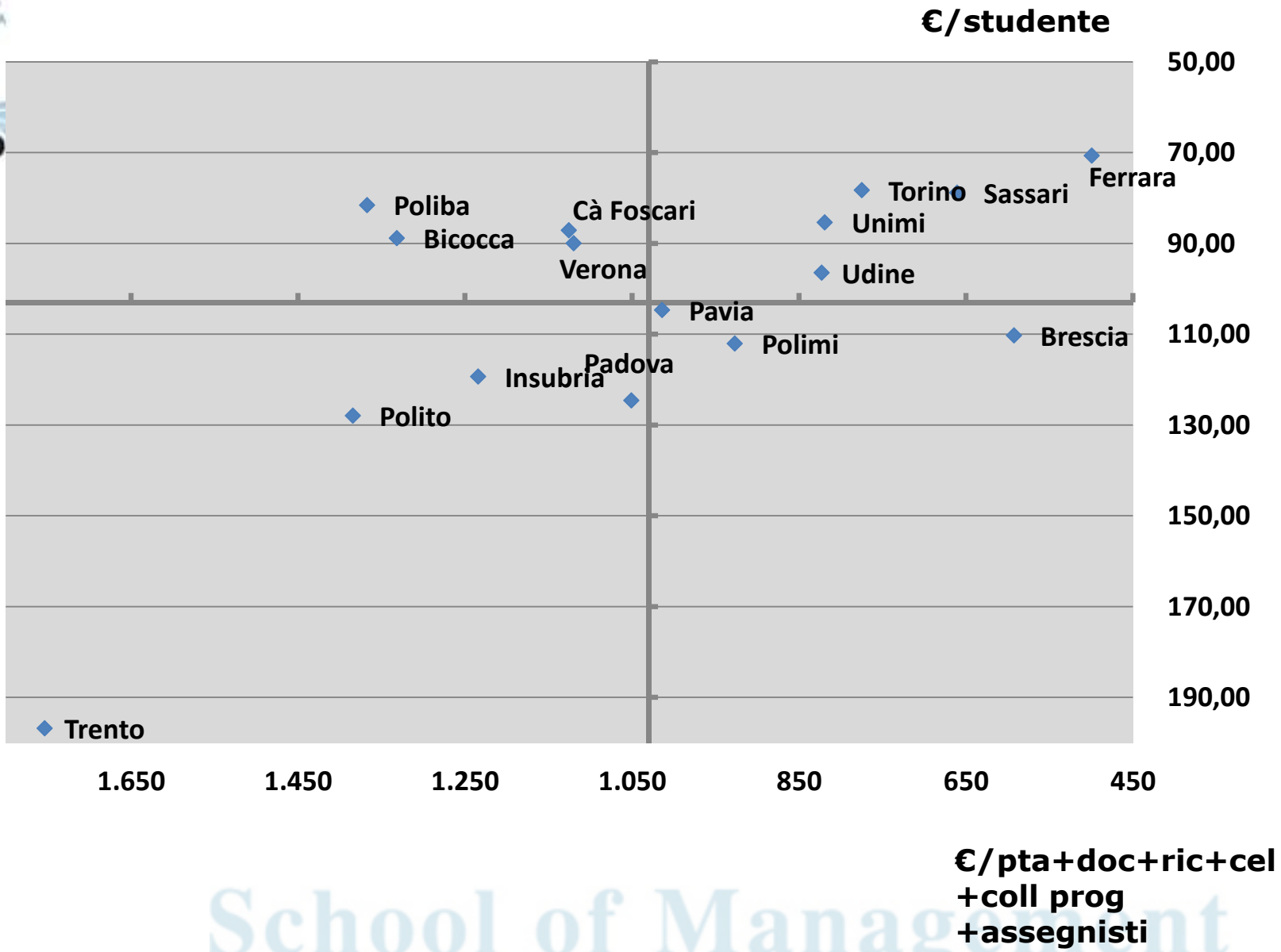


Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.

## Benchmark e scostamento dal minimo Sistemi informativi

	C TOTALE	DRIVER (STUD ISCRITTI)	C UNITARIO (€/STUD ISCRITTO)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Ferrara	1.262.593	17.858	70,70	1.262.593	-
Torino	5.265.031	67.263	78,28	4.755.615	509.416
Sassari	1.193.832	15.144	78,83	1.070.708	123.124
Poliba	881.963	10.813	81,57	764.499	117.465
Unimi	5.016.382	58.743	85,40	4.153.236	863.147
Verona	2.051.336	23.541	87,14	1.664.391	386.945
Bicocca	2.879.215	32.406	88,85	2.291.162	588.052
Ca' Foscari	1.700.262	18.898	89,97	1.336.123	364.140
Udine	1.581.942	16.398	96,47	1.159.368	422.574
Pavia	2.296.724	21.933	104,72	1.550.703	746.021
Brescia	1.578.394	14.310	110,30	1.011.743	566.651
Polimi	4.348.281	38.788	112,10	2.742.381	1.605.900
Insubria	1.110.962	9.308	119,36	658.092	452.870
Padova	7.392.697	59.317	124,63	4.193.818	3.198.878
Polito	3.872.458	30.258	127,98	2.139.295	1.733.164
Trento	3.167.091	16.089	196,85	1.137.521	2.029.570
<b>MINIMO</b>			<b>70,70</b>		

# Confronto tra costi unitari Sistemi informativi





## CS studenti, PTA e DOC Sistemi informativi

Domande	Studenti	PTA	DOC
Portale WEB	X		
Servizi di rete WI-FI	X	X	X
Servizi di rete via cavo		X	X
Applicativi di ateneo		X	
Applicativi di ateneo a supporto della didattica			X
Applicativi di ateneo a supporto della <u>ricerca</u>			X
Servizi di help desk sui SI		X	



## CS studenti anni successivi Sistemi informativi

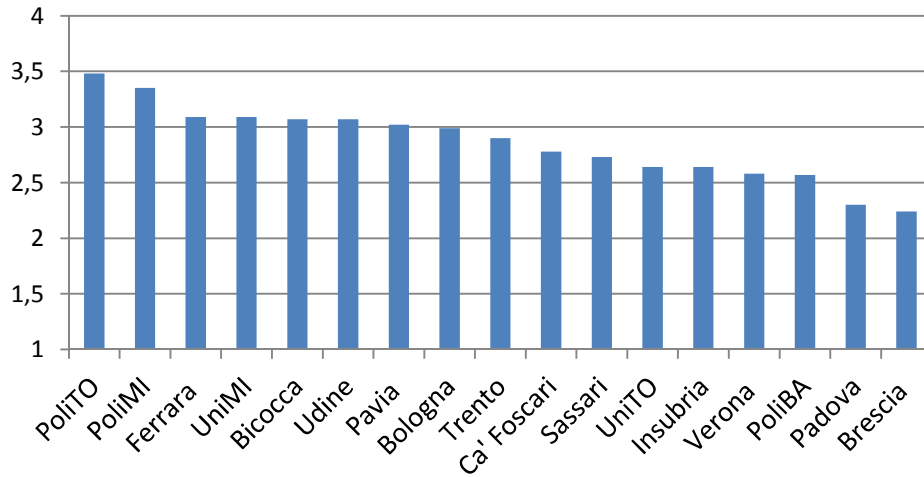
ATENEIO	D6: Giudichi adeguato il PORTALE WEB di ateneo per i servizi personalizzati (gestione carriera, iscrizioni esami...) rispetto alle tue esigenze?	D7: Giudichi adeguata la copertura della rete WI-FI all'interno dell'ateneo?
PoliBA	2,57	1,85
Bologna	2,99	2,70
Brescia	2,24	2,61
Ferrara	3,09	2,99
Bicocca	3,07	2,50
PoliMI	3,35	2,59
UniMI	3,09	2,25
Padova	2,30	2,30
Pavia	3,02	1,97
Sassari	2,73	2,39
PoliTO	3,48	3,10
UniTO	2,64	2,72
Trento	2,90	3,12
Udine	3,07	2,64
Insubria	2,64	2,46
Ca' Foscari	2,78	2,47
Verona	2,58	2,86
<b>MEDIA</b>	<b>2,86</b>	<b>2,56</b>

SCALA: Decisamente NO (1) – Decisamente SI (4)



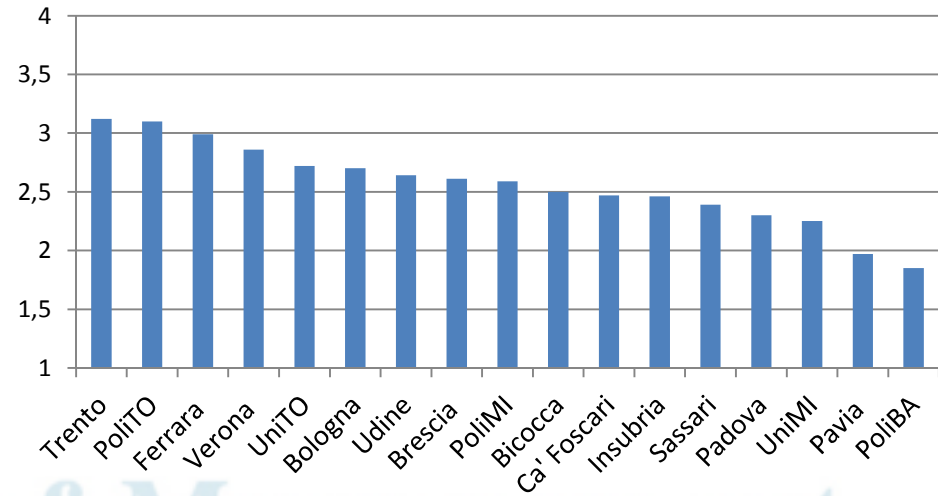
# CS studenti anni successivi Sistemi informativi

## Adeguatezza portale WEB



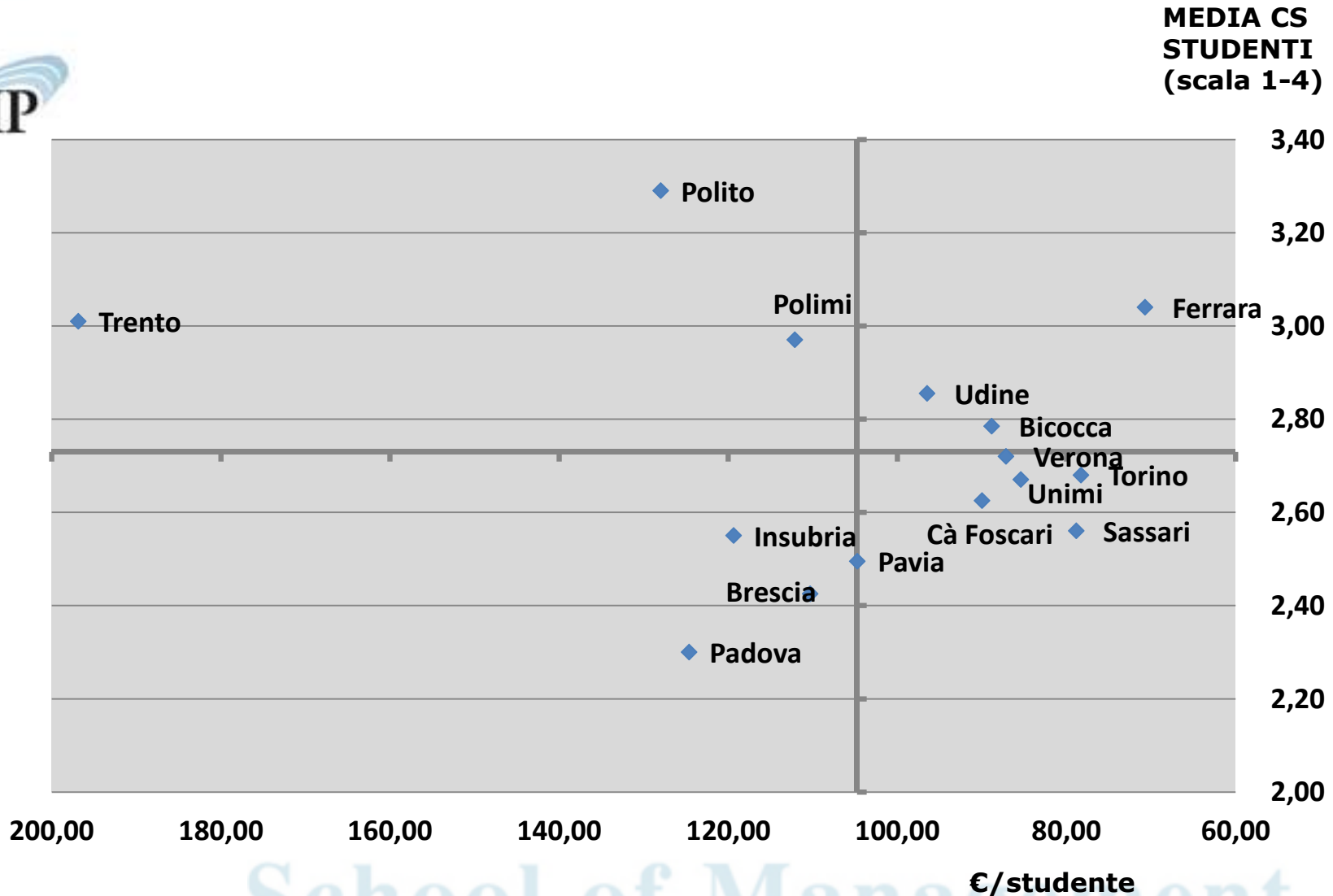
SCALA: Decisamente NO (1) -  
Decisamente SI (4)

## Adeguatezza copertura WI-FI



# Sistemi informativi: relazione efficienza efficacia

Relazione tra costo unitario e media CS STUDENTI



## CS PTA e DOC

### Sistemi informativi: Servizio di rete wi-fi

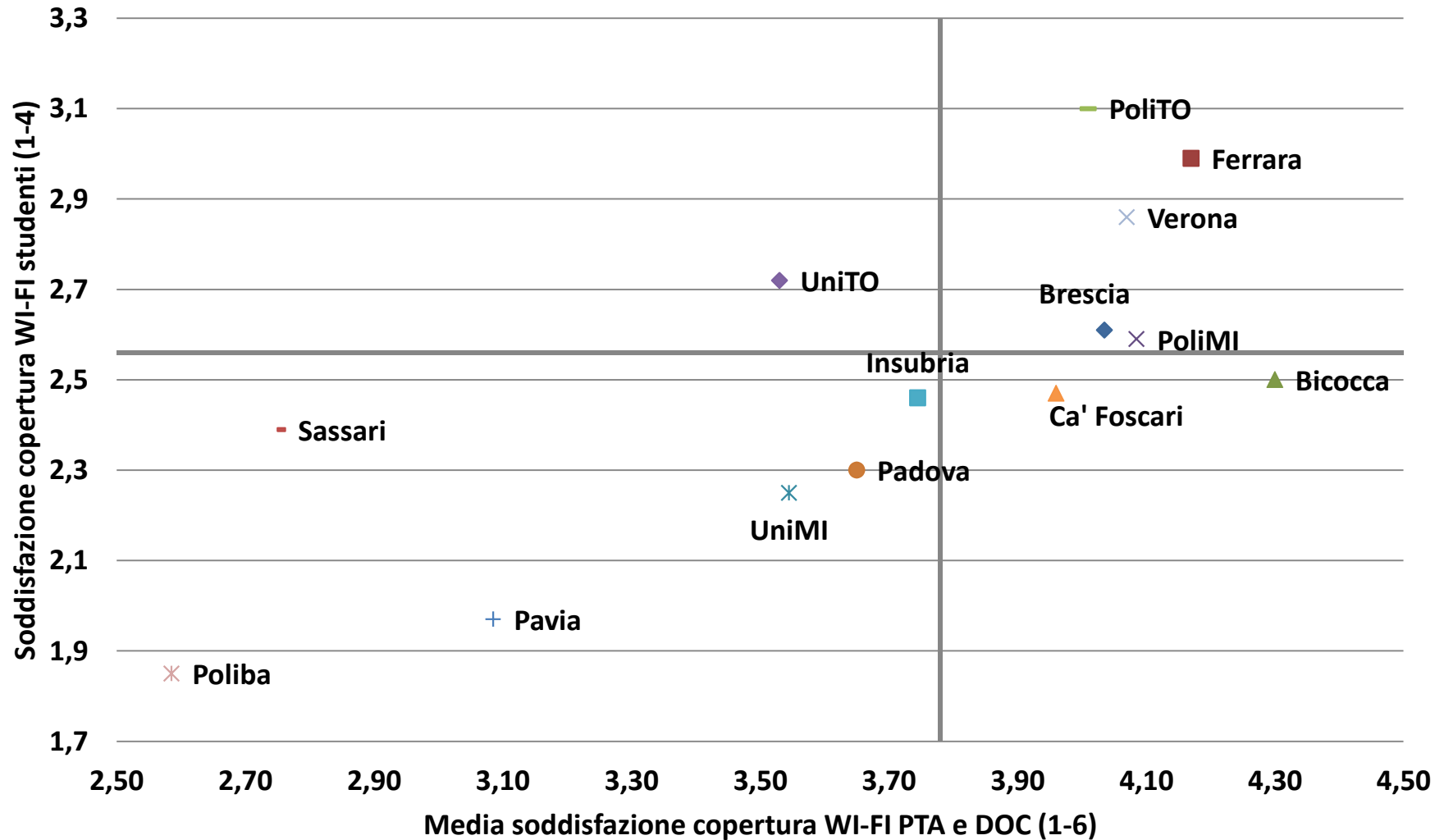
	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>					
	Servizio di rete wi-fi PTA			Servizio di rete wi-fi DOC		
	Il servizio è facilmente accessibile	La copertura di rete è soddisfacente	La velocità di navigazione è soddisfacente	Il servizio è facilmente accessibile	La copertura di rete è soddisfacente	La velocità di navigazione è soddisfacente
PoliBA	2,47	2,00	2,60	3,00	3,17	3,17
Brescia	3,90	4,06	4,32	3,88	4,01	4,27
Ferrara	4,40	3,95	4,11	4,80	4,39	4,60
Bicocca	4,16	4,19	4,30	4,47	4,41	4,60
PoliMI	4,05	3,97	4,08	4,00	4,20	4,18
UniMI	4,19	3,75	4,07	3,93	3,34	3,83
Padova	3,74	3,59	3,91	4,01	3,71	4,04
Pavia	3,70	3,22	3,52	3,59	2,95	3,33
Mediterranea	4,47	4,60	4,53	4,40	3,86	4,09
Salento	4,79	4,73	4,86	5,01	4,85	5,02
Sassari	3,23	2,87	2,94	3,18	2,63	2,55
PoliTO	4,27	4,04	4,06	4,28	3,98	4,30
UniTO	4,13	3,67	4,13	4,00	3,39	4,05
Insubria	4,05	4,07	4,29	3,89	3,42	3,96
IUAV	4,17	3,88	4,06	3,85	3,62	3,43
Ca' Foscari	4,12	4,10	4,35	3,97	3,82	4,05
Verona	4,57	4,25	4,46	4,40	3,89	4,46
<b>Media</b>	<b>4,02</b>	<b>3,82</b>	<b>4,04</b>	<b>4,04</b>	<b>3,74</b>	<b>4,00</b>





# CS studenti, PTA e DOC Sistemi informativi: Servizio di rete wi-fi

## Confronto sulla copertura della rete WI-FI



## CS PTA e DOC

### Sistemi informativi: Servizi di rete (via cavo)

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

	Servizi di rete (via cavo) PTA			Servizi di rete (via cavo) DOC		
	La connessione di rete è sempre disponibile	La velocità di connessione è soddisfacente	La rete è facilmente accessibile	La connessione di rete è sempre disponibile	La velocità di connessione è soddisfacente	La rete è facilmente accessibile
PoliBA	3,55	3,77	3,87	4,35	4,18	4,18
Brescia	3,96	4,06	4,10	4,28	4,52	4,46
Ferrara	3,95	3,97	4,26	4,70	4,86	4,92
Bicocca	4,92	4,94	4,95	5,13	5,06	4,98
PoliMI	4,66	4,37	ND	5,01	5,02	ND
UniMI	4,77	4,75	4,84	4,82	4,83	4,82
Padova	4,64	4,58	4,65	4,92	4,84	4,90
Pavia	4,33	4,37	4,52	4,33	4,44	4,47
Mediterranea	4,24	4,35	4,35	3,86	4,29	4,36
Salento	4,85	4,88	4,94	4,88	4,84	5,01
Sassari	3,40	3,59	3,85	3,42	3,45	3,90
PoliTO	4,79	4,72	4,88	4,99	5,12	4,99
UniTO	4,31	4,43	4,52	4,28	4,43	4,48
Insubria	4,41	4,52	4,58	4,47	4,53	4,52
IUAV	4,35	4,19	4,41	4,19	3,94	4,13
Ca' Foscari	4,53	4,59	4,69	4,59	4,57	4,64
Verona	4,36	4,53	4,70	4,50	4,64	4,66
<b>Media</b>	<b>4,35</b>	<b>4,39</b>	<b>4,51</b>	<b>4,51</b>	<b>4,56</b>	<b>4,59</b>




## CS PTA Sistemi informativi

	<b><u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u></b>			
	<b>Applicativi di ateneo</b>			
	<b>La connessione agli applicativi è sempre disponibile</b>	<b>La velocità di risposta degli applicativi è soddisfacente</b>	<b>Gli applicativi sono facilmente utilizzabili</b>	<b>Le funzionalità rispondono bene alle esigenze</b>
PoliBA	3,95	3,87	3,71	3,55
Brescia	3,79	3,62	3,57	3,38
Ferrara	3,95	3,78	3,92	3,74
Bicocca	4,55	4,43	4,31	4,12
PoliMI	4,42	4,27	4,32	4,18
UniMI	4,43	4,36	4,30	4,19
Padova	4,34	4,20	4,08	4,00
Pavia	4,13	3,95	4,05	3,95
Mediterranea	4,21	4,21	4,12	3,99
Salento	4,71	4,61	4,57	4,47
Sassari	3,52	3,52	3,68	3,60
PoliTO	4,39	4,20	4,26	4,10
UniTO	4,14	4,02	4,17	4,03
Insubria	4,29	4,22	4,15	4,06
IUAV	4,19	4,03	3,88	3,79
Ca' Foscari	4,37	4,27	4,24	4,05
Verona	4,25	4,25	4,16	4,05
<b>Media</b>	<b>4,21</b>	<b>4,11</b>	<b>4,09</b>	<b>3,96</b>



## CS DOC Sistemi informativi

DIPARTIMENTO DI INGEGNERIA GESTIONALE  	Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)									
	Applicativi di ateneo a supporto della didattica					Applicativi di ateneo a supporto della ricerca				
	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	Il servizio di help desk è efficace	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	Il servizio di help desk è efficace
PoliBA	4,44	4,11	4,00	3,78	3,00	4,00	4,25	4,25	4,25	3,75
Brescia	3,67	3,20	3,12	3,14	3,30	3,92	3,80	3,65	3,76	3,58
Ferrara	4,04	4,10	4,14	4,04	4,12	4,27	4,12	4,11	4,04	4,38
Bicocca	4,47	4,35	4,24	4,24	4,14	4,59	4,53	4,41	4,38	4,28
PoliMI	4,27	4,16	3,97	3,95	4,12	4,08	4,11	3,93	3,97	3,97
UniMI	4,43	4,26	3,99	4,01	4,12	4,41	4,34	4,14	4,09	4,15
Padova	4,20	4,17	3,84	3,82	3,86	4,34	4,34	4,16	4,15	4,05
Pavia	3,44	3,44	3,45	3,24	3,42	3,35	3,20	3,11	3,13	3,43
Mediterranea	3,92	4,00	3,80	3,88	3,56	3,82	4,09	3,95	3,91	3,68
Salento	4,15	4,11	3,96	3,95	4,33	4,33	4,34	4,04	4,05	4,26
Sassari	3,56	3,60	3,65	3,63	3,47	3,85	3,65	3,87	3,81	3,74
PoliTO	4,32	4,25	4,26	4,26	4,10	4,11	3,88	3,44	3,49	3,94
UniTO	4,08	4,00	3,86	3,92	3,74	4,25	4,22	4,04	4,09	4,05
Insubria	4,44	4,34	4,06	4,02	4,02	4,19	4,19	3,95	3,88	3,96
IUAV	3,39	3,39	3,19	3,22	3,36	3,51	3,41	3,26	3,13	3,31
Ca' Foscari	4,35	4,12	3,90	3,76	3,90	4,43	4,30	4,06	3,96	4,06
Verona	4,45	4,39	4,02	4,14	4,20	4,45	4,35	4,23	4,24	4,39
<b>Media</b>	<b>4,10</b>	<b>4,00</b>	<b>3,85</b>	<b>3,82</b>	<b>3,81</b>	<b>4,11</b>	<b>4,07</b>	<b>3,92</b>	<b>3,90</b>	<b>3,94</b>



## CS PTA Sistemi informativi

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo)</u> <u>6 (completamente d'accordo)</u>			
	Servizi di help desk sui SI			
	La procedura per segnalare eventuali problemi è chiara	Gli interventi sono tempestivi	Gli interventi risolvono il problema	Il personale addetto all'help desk è disponibile
PoliBA	2,70	2,90	2,90	3,20
Brescia	3,53	2,97	3,30	3,72
Ferrara	4,39	3,88	3,97	4,41
Bicocca	4,58	4,65	4,72	4,74
PoliMI	4,55	4,52	4,65	5,04
UniMI	4,43	4,36	4,44	4,81
Padova	4,29	3,99	4,31	4,66
Pavia	3,90	4,16	4,14	4,57
Mediterranea	3,98	3,29	3,24	3,69
Salento	4,83	4,61	4,50	5,20
Sassari	3,81	3,84	3,95	4,45
PoliTO	4,73	4,32	4,37	4,90
UniTO	4,48	4,19	4,33	4,74
Insubria	4,11	4,05	4,39	4,67
IUAV	4,56	4,10	4,10	4,43
Ca' Foscari	4,54	4,34	4,40	5,06
Verona	4,43	4,17	4,33	4,74
<b>Media</b>	<b>4,23</b>	<b>4,02</b>	<b>4,12</b>	<b>4,53</b>



## CS PTA e DOC Sistemi informativi

Tenendo conto di tutti gli aspetti analizzati, sono complessivamente soddisfatto dei sistemi informativi

Scala:

1 (completamente in disaccordo)

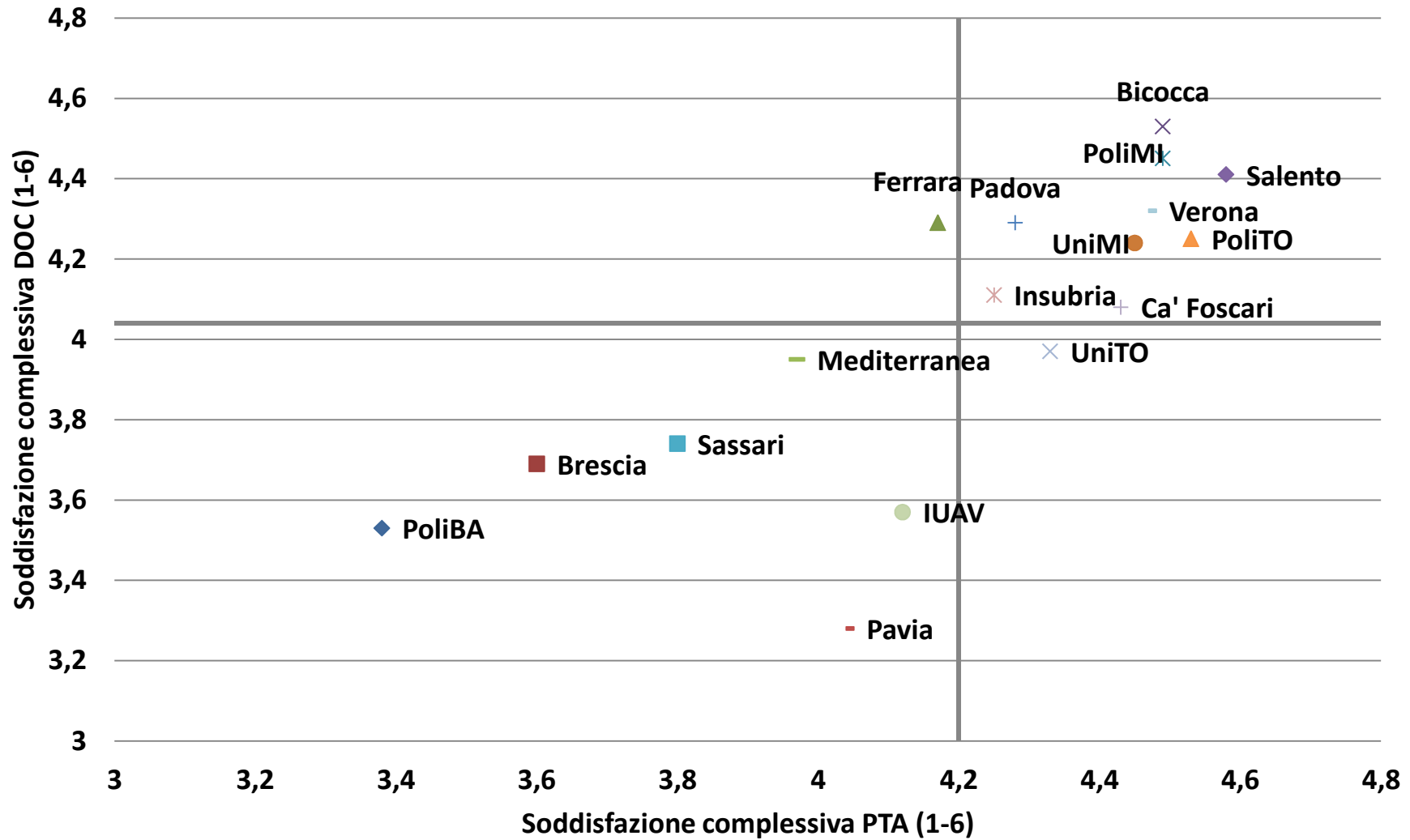
6 (completamente d'accordo)

	PTA	DOCENTI
PoliBA	3,38	3,53
Brescia	3,60	3,69
Ferrara	4,17	4,29
Bicocca	4,49	4,53
PoliMI	4,49	4,45
UniMI	4,45	4,24
Padova	4,28	4,29
Pavia	4,04	3,28
Mediterranea	3,97	3,95
Salento	4,58	4,41
Sassari	3,80	3,74
PoliTO	4,53	4,25
UniTO	4,33	3,97
Insubria	4,25	4,11
IUAV	4,12	3,57
Ca' Foscari	4,43	4,08
Verona	4,47	4,32
<b>Media</b>	<b>4,20</b>	<b>4,04</b>



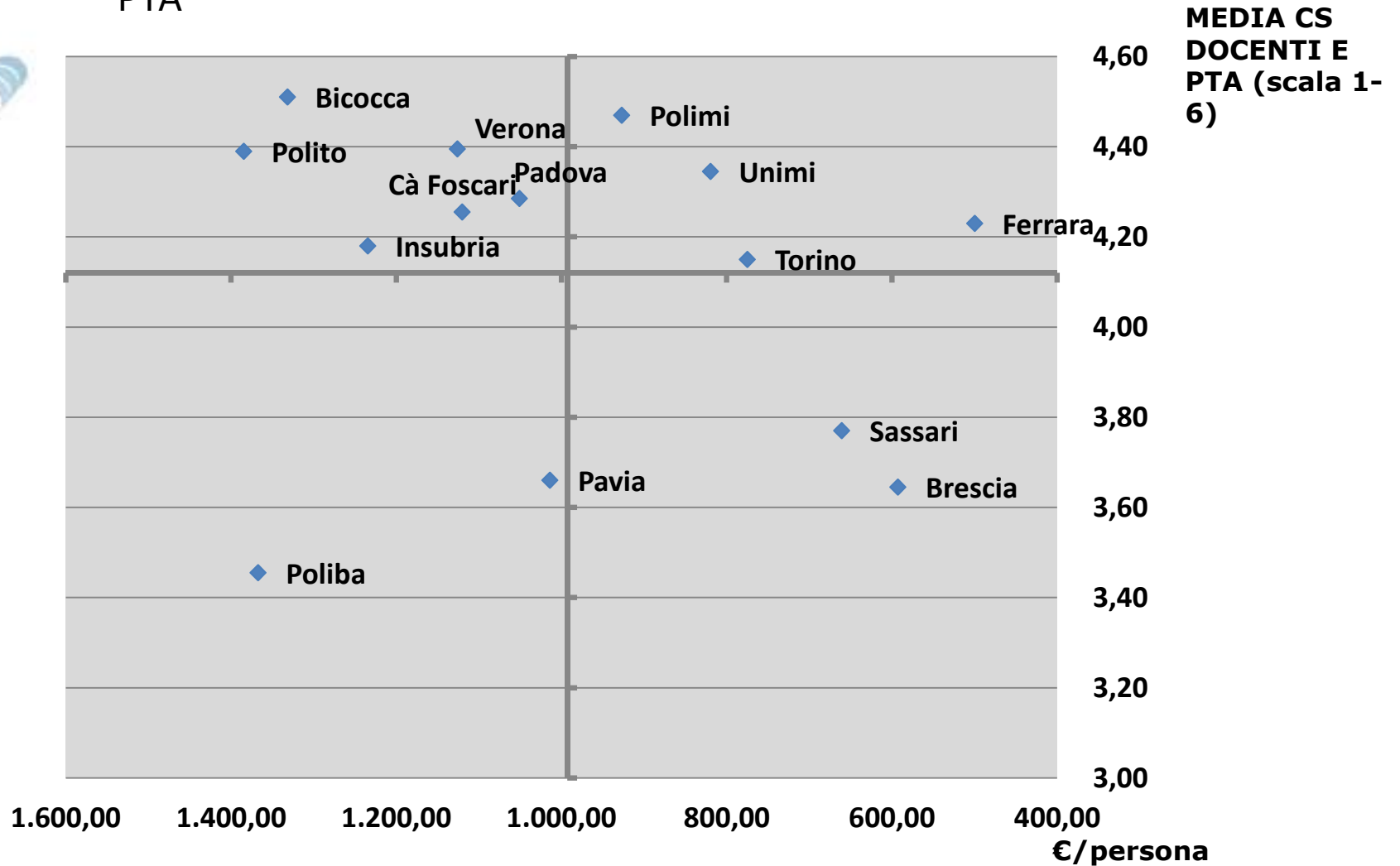
# CS PTA e DOC Sistemi informativi

## Soddisfazione complessiva PTA e DOC



## Sistemi informativi: relazione efficienza efficacia

Relazione tra costo unitario e media CS complessiva DOCENTI e PTA





## Efficacia oggettiva Sistemi informativi

### Disponibilità Help desk (esistenza e disponibilità giornaliera ed oraria)

Help desk							
Applicativo:	Generalista	Servizi alla didattica	Personale	Biblioteca	Contabilità	Ricerca	Gestione degli Asset (acquisti, contratti, magazzino, manutenzione)
Ateneo:	Ore disponibilità settimanale massime: 24*7=168						
<b>Bologna</b>	47,5	45	47,5	50	12	40	47,5
<b>UniMI</b>	43,75	30	43,75	30	43,75	33,75	40
<b>Pavia</b>	50	50	50	50	50	50	50
<b>PoliTO</b>	50	60	60	32,5	60	60	32,5
<b>Brescia</b>	38,75	38,75	38,75	38,75	38,75	38,75	NO
<b>Ferrara</b>	50	50	50	50	50	NO	50
<b>Bicocca</b>	NO	168	168	168	168	168	168
<b>Padova</b>	37,5	45	45	45	45	45	NO
<b>Insubria</b>	35	40	35	35	35	40	NO
<b>Verona</b>	41,5	41,5	41,5	41,5	41,5	41,5	NO
<b>PoliMI</b>	NO	30	168 (*malattie)	36,25	NO	35	45
<b>Ca' Foscari</b>	45	45	45	NO	45	45	NO
<b>Trento</b>	42,5	DOC 38,5;PTA 35,5	NO	42,5	NO	NO	NO
<b>Sassari</b>	47,5	NO	NO	NO	40	NO	NO
<b>UniTO</b>	45	NO	NO	NO	NO	NO	45
<b>PoliBA</b>	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
<b>DIFFUSIONE</b>	13/16	13/16	12/16	12/16	12/16	11/16	7/16

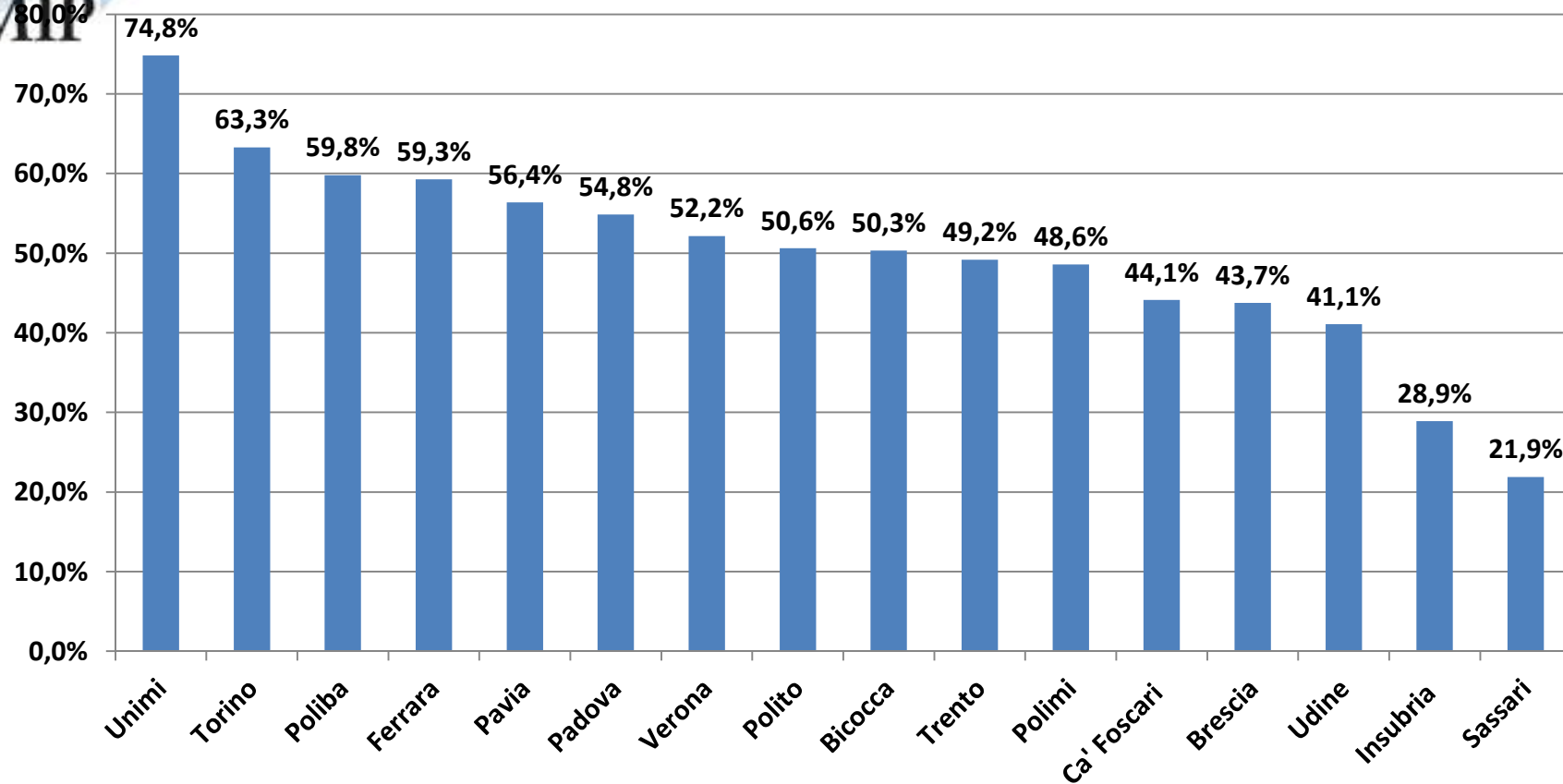


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
Servizi generali e logistici	38,16%	9,90%
Sistemi informativi	31,85%	8,26%
Approvvigionamenti	15,85%	4,11%
Edilizia, interventi sul costruito	9,56%	2,48%
Edilizia, nuovi interventi	4,58%	1,19%

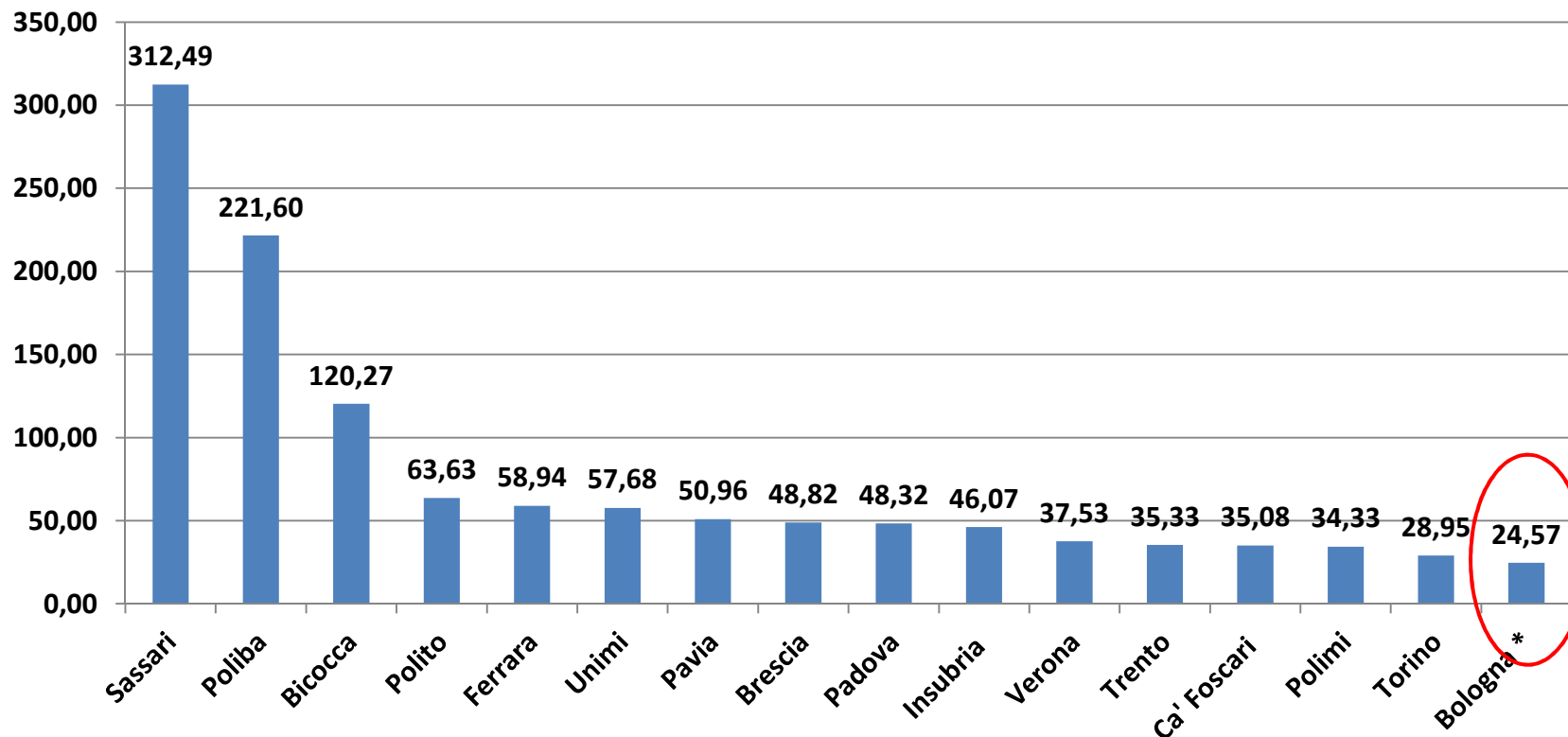
## Livello decentramento Approvvigionamenti

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Approvvigionamenti

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Approvvigionamenti" e valore totale approvvigionamenti in mgl €  
 €/MGL€



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.

## Benchmark e scostamento dal minimo Approvvigionamenti

Benchmark e scostamenti dal valore minimo

	C TOTALE	DRIVER (TOT APPROVV)	C UNITARIO (€/MGL€)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Torino	2.375.193	82.054	28,95	2.375.193	-
Polimi	2.032.322	59.208	34,33	1.713.876	318.446
Ca' Foscari	735.131	20.954	35,08	606.559	128.572
Trento	915.258	25.906	35,33	749.881	165.376
Verona	945.411	25.189	37,53	729.145	216.266
Insubria	633.272	13.746	46,07	397.896	235.377
Padova	2.879.077	59.586	48,32	1.724.808	1.154.269
Brescia	1.058.741	21.687	48,82	627.777	430.964
Pavia	973.319	19.099	50,96	552.855	420.463
Unimi	3.817.372	66.184	57,68	1.915.800	1.901.572
Ferrara	1.091.740	18.524	58,94	536.218	555.522
Polito	1.552.150	24.392	63,63	706.058	846.093
Bicocca	1.250.046	10.394	120,27	300.871	949.174
Poliba	430.346	1.942	221,60	56.215	374.131
Sassari	789.305	2.526	312,49	73.115	716.190
<b>MINIMO</b>			<b>28,95</b>		



## CS PTA e DOC Approvvigionamenti

Tematiche	PTA	DOC
Materiale elettronico	X	X
Beni di consumo	X	X
Utenze	X	X

## CS PTA e DOC

### Approvvigionamenti: Materiale elettronico

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>							
	Materiale elettronico PTA				Materiale elettronico DOC			
	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	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	3,55	2,82	3,68	4,18	3,89	3,22	4,67	4,78
Brescia	3,29	2,76	3,37	3,82	3,84	3,29	4,12	4,47
Ferrara	3,98	3,67	4,07	4,31	4,13	3,94	4,43	4,90
Bicocca	4,32	4,27	4,46	4,57	4,31	4,02	4,62	4,97
PoliMI	4,13	4,13	4,47	4,72	4,40	4,01	4,76	4,75
UniMI	4,06	3,62	4,07	4,36	3,82	3,66	4,22	4,33
Padova	3,65	3,29	3,77	4,26	4,33	3,95	4,57	4,83
Pavia	4,02	3,71	4,04	4,32	4,55	4,34	4,72	4,89
Mediterranea	3,53	2,75	3,14	3,44	4,11	3,72	4,72	4,56
Salento	4,36	3,90	4,22	4,69	3,85	3,19	3,96	4,36
Sassari	3,42	3,00	3,53	3,78	3,74	2,88	3,88	4,02
PoliTO	4,11	3,46	4,06	4,85	3,59	3,18	4,15	4,42
UniTO	4,17	3,86	4,19	4,60	4,31	4,02	4,59	4,58
Insubria	3,85	3,38	3,67	4,66	4,50	4,21	4,76	5,02
IUAV	3,69	2,98	3,48	4,09	2,38	2,10	2,14	3,43
Ca' Foscari	4,05	3,65	4,01	4,82	4,26	3,78	4,74	5,12
Verona	4,02	3,65	4,08	4,41	4,17	3,95	4,50	4,95
<b>Media</b>	<b>3,89</b>	<b>3,46</b>	<b>3,90</b>	<b>4,35</b>	<b>4,01</b>	<b>3,61</b>	<b>4,33</b>	<b>4,61</b>



## CS PTA e DOC

### Approvvigionamenti: Beni di consumo

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>							
	Beni di consumo (cancelleria, materiale per l'ufficio...) PTA				Beni di consumo (cancelleria, materiale per l'ufficio...) DOC			
	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	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	3,88	3,47	3,69	4,06	4,22	3,67	4,44	4,78
Brescia	4,33	4,09	4,28	4,78	4,25	3,89	3,99	4,75
Ferrara	4,36	4,64	4,70	4,98	4,44	4,15	4,44	5,05
Bicocca	4,63	4,64	4,70	4,83	4,81	4,84	4,90	5,12
PoliMI	4,43	4,40	4,62	4,81	4,69	4,60	4,68	4,80
UniMI	4,31	4,20	4,32	4,58	4,21	4,05	4,31	4,49
Padova	4,31	4,02	4,25	4,61	4,49	4,34	4,59	4,89
Pavia	4,51	4,42	4,45	4,73	4,62	4,60	4,75	5,01
Mediterranea	3,83	3,38	3,75	3,52	4,81	4,67	5,05	5,14
Salento	4,73	4,54	4,68	5,00	4,13	3,98	4,13	4,57
Sassari	3,99	3,57	4,02	4,26	3,55	3,34	3,65	3,90
PoliTO	4,24	4,15	4,28	4,75	4,43	4,33	4,66	4,98
UniTO	4,52	4,36	4,47	4,88	4,69	4,68	4,88	5,23
Insubria	4,44	4,32	4,35	4,67	4,65	4,56	4,67	4,90
IUAV	4,46	4,32	4,38	4,70	2,39	2,50	2,78	3,17
Ca' Foscari	4,40	3,86	4,22	4,75	4,24	3,87	4,21	4,87
Verona	4,34	4,03	4,08	4,51	4,76	4,67	4,78	5,08
<b>Media</b>	<b>4,33</b>	<b>4,14</b>	<b>4,31</b>	<b>4,62</b>	<b>4,32</b>	<b>4,16</b>	<b>4,40</b>	<b>4,75</b>





## CS PTA e DOC

### Approvvigionamenti: Utenze

	<b>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6</b>			
	<b>(completamente d'accordo)</b>			
	<b>Utenze PTA</b>		<b>Utenze DOC</b>	
	<b>Il riscaldamento invernale è confortevole</b>	<b>Il raffrescamento estivo è confortevole</b>	<b>Il riscaldamento invernale è confortevole</b>	<b>Il raffrescamento estivo è confortevole</b>
PoliBA	3,87	3,49	3,88	3,50
Brescia	3,79	3,85	3,67	3,79
Ferrara	3,89	3,60	4,52	3,54
Bicocca	3,15	3,01	3,86	3,58
PoliMI	3,91	3,82	3,60	3,33
UniMI	3,34	3,16	3,22	2,72
Padova	3,72	3,73	4,30	4,08
Pavia	3,79	3,52	3,53	3,11
Mediterranea	3,04	2,66	2,19	2,00
Salento	3,21	3,20	3,15	2,74
Sassari	3,80	3,69	3,04	2,75
PoliTO	4,21	3,79	4,57	3,84
UniTO	4,07	3,53	3,69	2,74
Insubria	3,41	3,16	3,81	3,15
IUAV	3,38	3,29	3,27	3,16
Ca' Foscari	3,60	3,66	4,21	3,77
Verona	4,16	4,16	4,27	4,04
<b>Media</b>	<b>3,67</b>	<b>3,49</b>	<b>3,69</b>	<b>3,28</b>



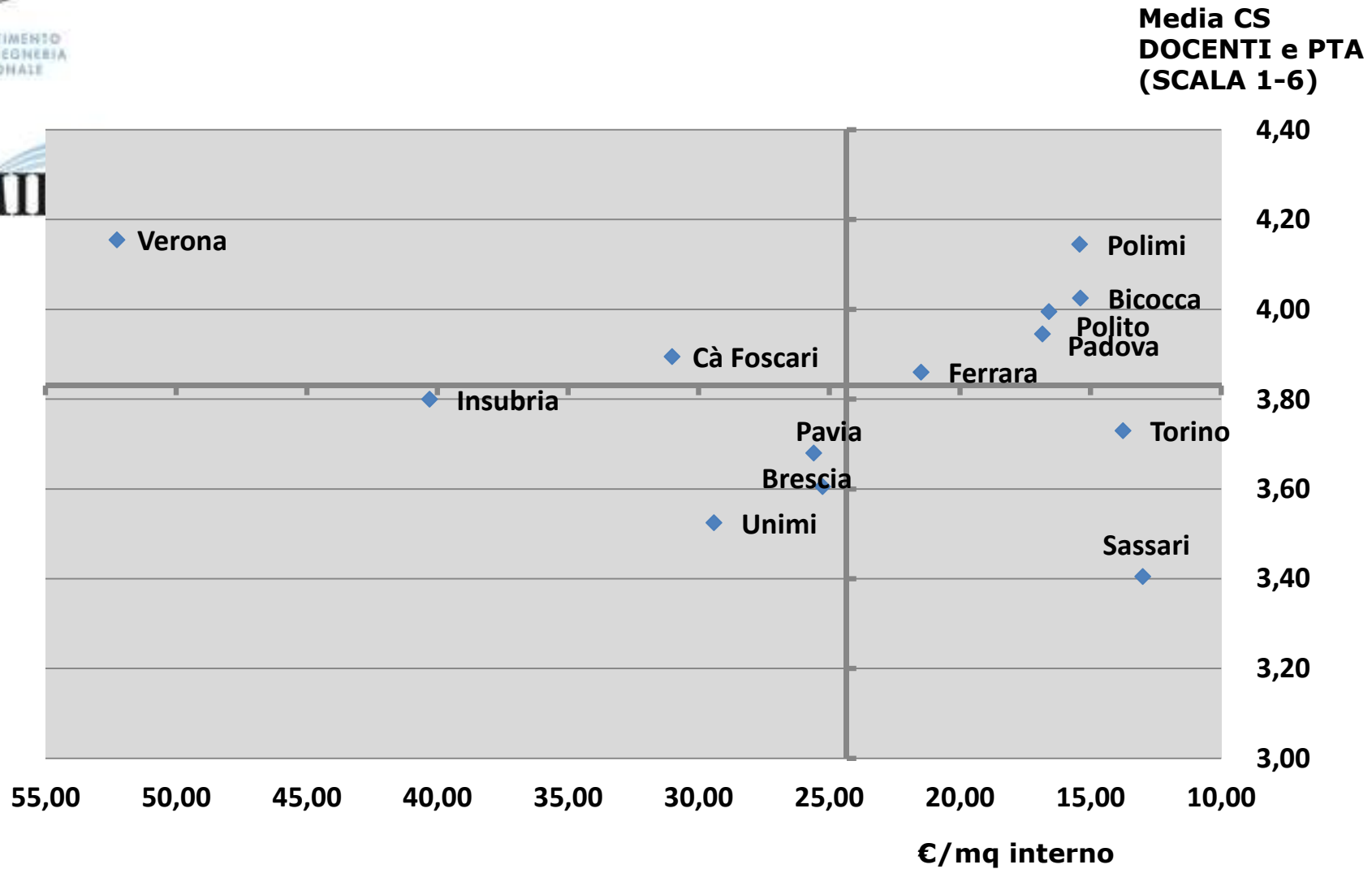
## Efficacia oggettiva

### Approvvigionamenti: Telefonia fissa e mobile

	<b>Costo tel fissa per persona</b> = Costo telefonia fissa / PTA, docenti, ricercatori, dottorandi e assegnisti al 31.12.2012	<b>Costo tel mobile per persona</b> = Costo telefonia mobile / PTA, docenti, ricercatori, dottorandi e assegnisti a cui è assegnato un telefono mobile
PoliBA	74,07	427,61
Bologna	93,40	238,14
Brescia	135,18	1273,29
Ferrara	93,93	827,41
Bicocca	72,86	529,68
PoliMI	55,17	399,87
UniMI	24,81	543,56
Padova	118,24	318,47
Pavia	123,11	ND
Sassari	191,56	435,39
PoliTO	64,16	522,34
UniTO	88,92	516,44*
Trento	37,19	372,33
Insubria	103,92	246,86
Ca' Foscari	99,23	664,16
Verona	27,27	372,84
<b>MEDIA</b>	<b>87,69</b>	<b>512,28</b>

\*pagato da AC per PTA di AC e per alcuni docenti con incarico istituzionale (telefonia mobile).  
Escluso dal calcolo del valor medio.

## Integrazione efficienza (approvv e servizi generali)- media CS DOCENTI e PTA



(considerando  
 approvvigionamenti e servizi  
 logistici)



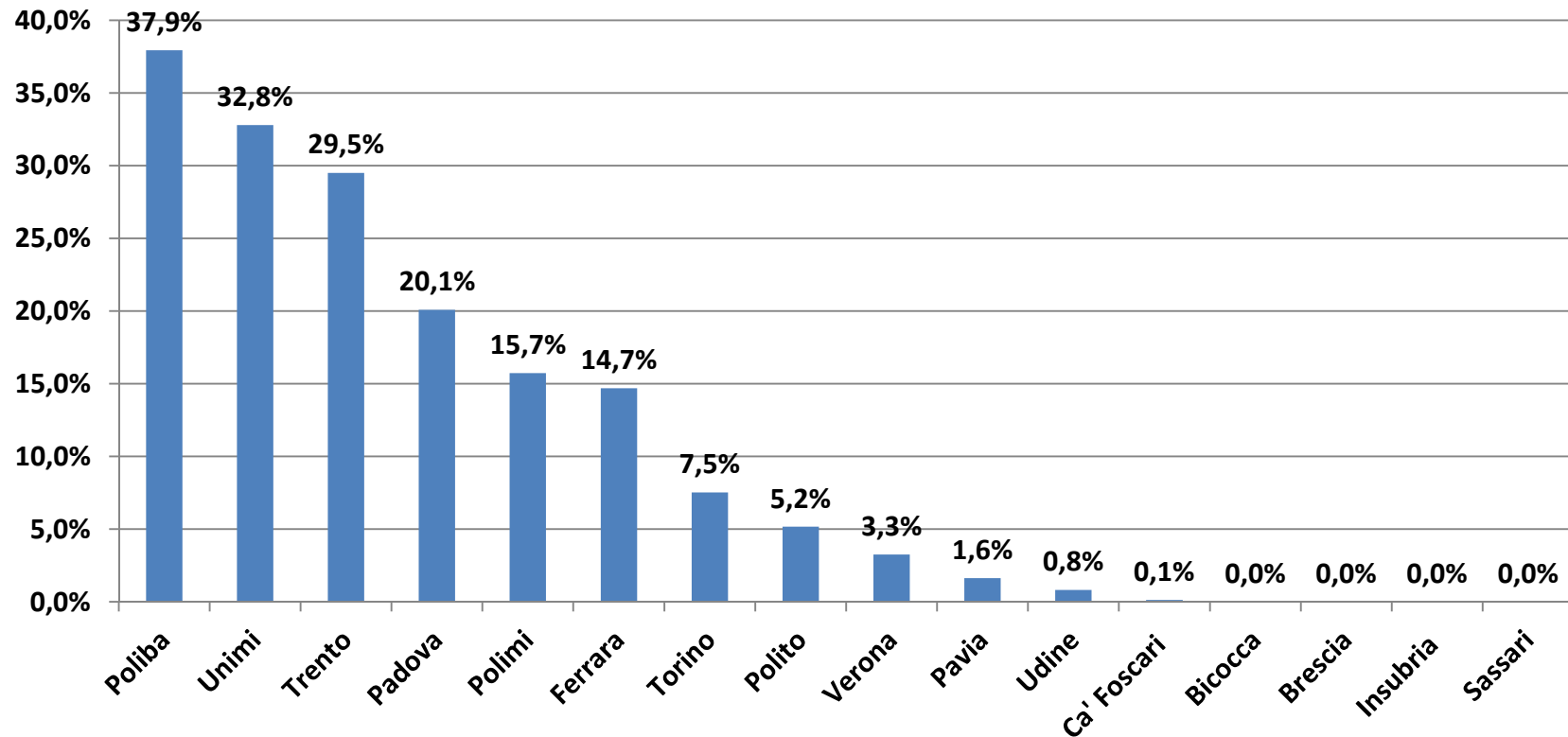
# Agenda

Servizio	Incidenza del costo all'interno della macro-area	Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi
Servizi generali e logistici	38,16%	9,90%
Sistemi informativi	31,85%	8,26%
Approvvigionamenti	15,85%	4,11%
Edilizia, interventi sul costruito	9,56%	2,48%
Edilizia, nuovi interventi	4,58%	1,19%



## Livello di decentramento Edilizia\_interventi sul costruito

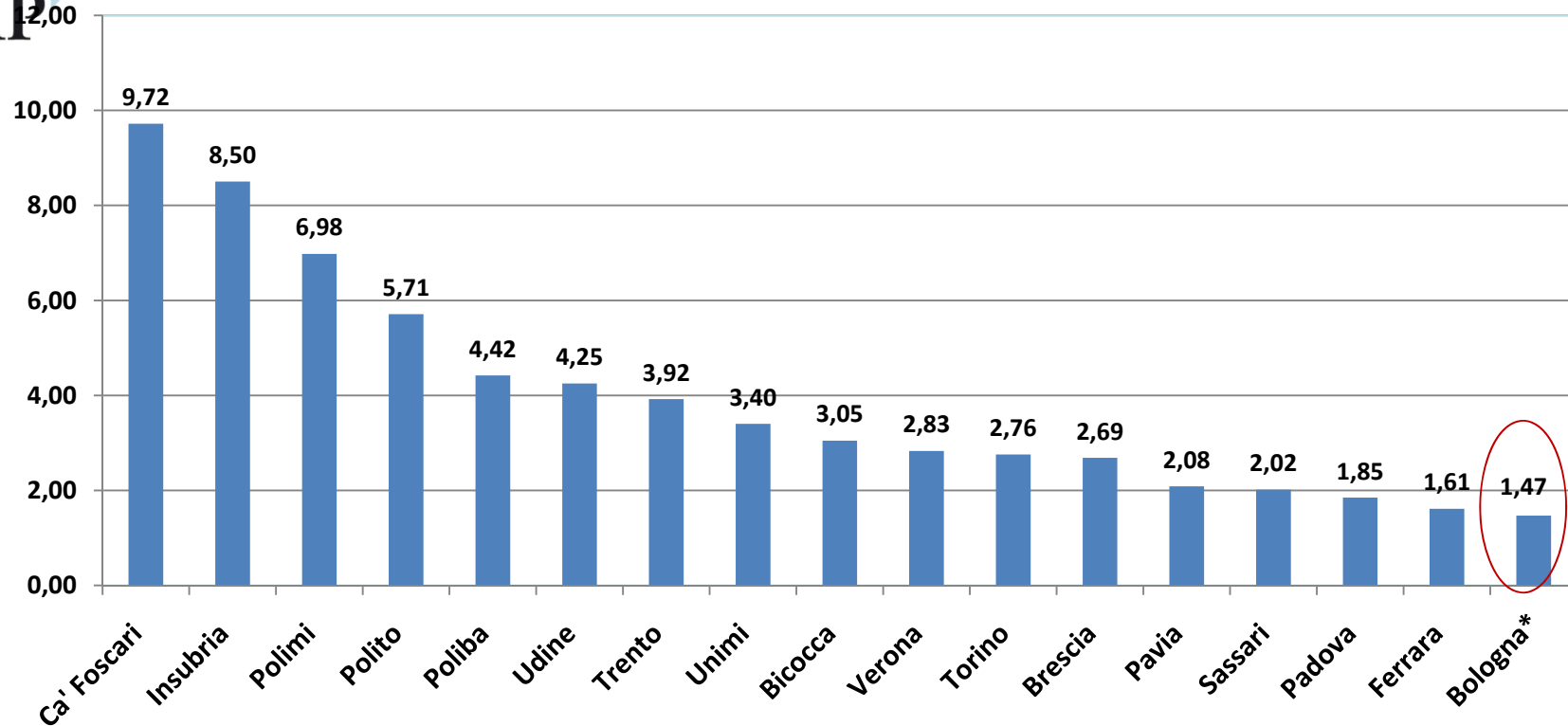
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio





## Costo unitario Edilizia\_Interventi sul costruito

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Edilizia\_interventi sul costruito" e mq interni (inclusi i corridoi)  
€/mq



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC



## Costo unitario Edilizia\_Interventi sul costruito

	C TOTALE	DRIVER (MQ INTERNI)	C UNITARIO (€/MQ INTERNO)
Ferrara	260.287	161.229	1,61
Padova	1.230.040	665.098	1,85
Sassari	312.365	155.000	2,02
Pavia	399.185	191.464	2,08
Brescia	463.642	172.647	2,69
Torino	1.713.836	621.899	2,76
Verona	330.747	116.895	2,83
Bicocca	609.854	200.063	3,05
Unimi	1.565.145	460.000	3,40
Trento	316.036	80.556	3,92
Udine	434.447	102.179	4,25
Poliba	430.165	97.278	4,42
Polito	1.641.054	287.375	5,71
Polimi	2.679.918	383.922	6,98
Insubria	394.476	46.399	8,50
Ca' Foscari	849.632	87.421	9,72

## Esternalizzazione dei servizi: valore dei contratti Edilizia\_interventi sul costruito

Valore dei contratti di esternalizzazione del servizio Edilizia, interventi sul costruito

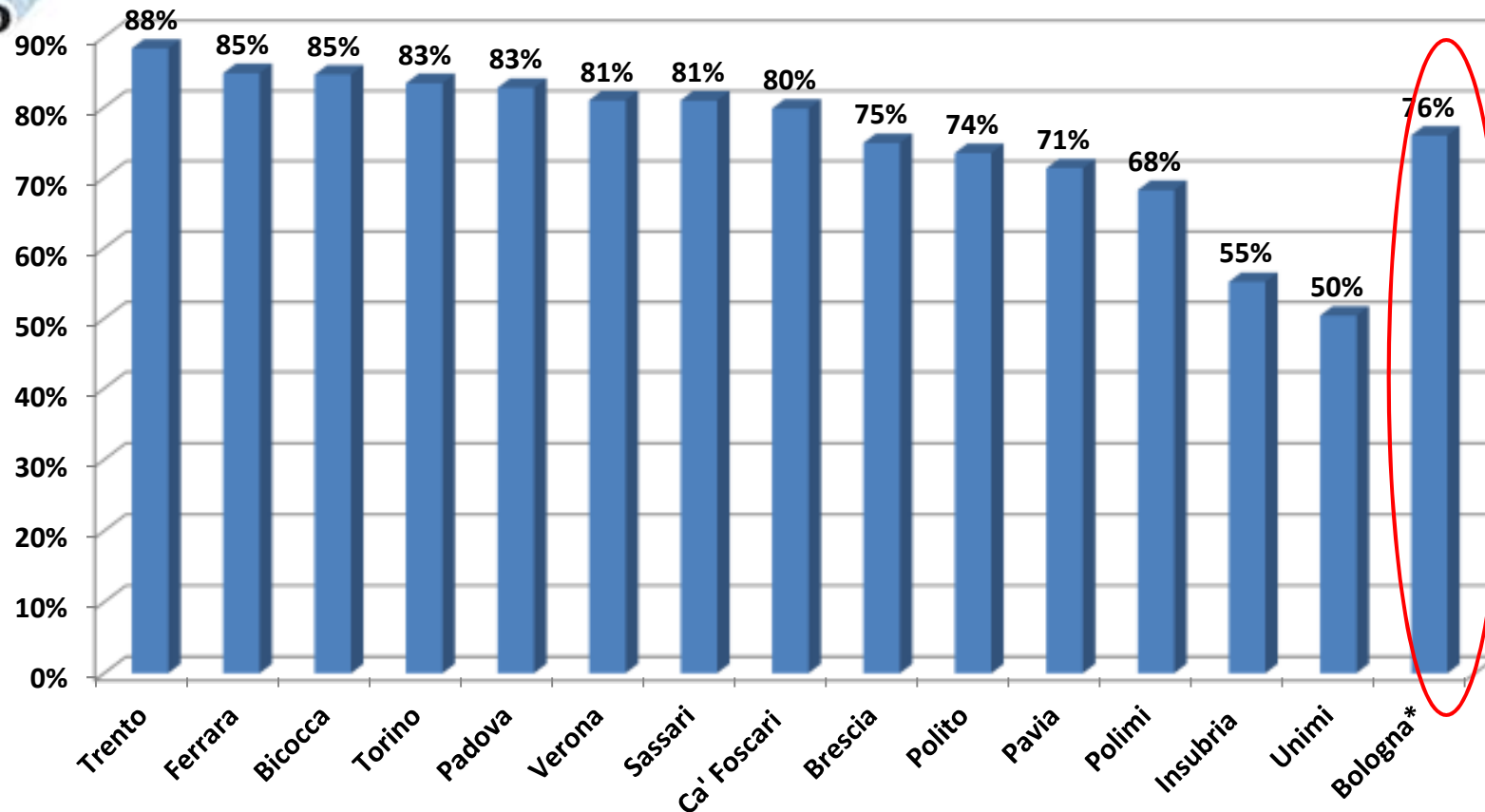
	<b>2430 (manutenzione ordinaria e riparazione immobili)</b>	<b>2440 (manutenzione ordinaria e riparazioni di apparecchiature)</b>	<b>TOTALE CONTRATTI</b>
Bicocca	3.017.882	344.014	3.361.897
Brescia	254.541	1.132.011	1.386.551
Cà Foscari	3.087.666	271.560	3.359.226
Ferrara	1.385.497	72.058	1.457.555
Insubria	214.312	272.149	486.461
Padova	4.232.997	1.675.823	5.908.820
Pavia	390.378	603.547	993.925
Polimi	5.297.276	463.311	5.760.586
Polito	3.750.260	806.642	4.556.902
Sassari	1.080.119	248.584	1.328.703
Torino	7.135.943	1.497.472	8.633.415
Trento	1.638.773	761.603	2.400.376
Unimi	1.591.358	-	1.591.358
Verona	1.100.427	308.617	1.409.044
Bologna*	3.988.564	378.736	4.367.300

Il dato di Bologna si riferisce alla sola AC



## Esternalizzazione dei servizi: incidenza dei contratti Edilizia, interventi sul costruito

Incidenza dei contratti esterni sul totale del costo relativo a Edilizia, interventi sul costruito

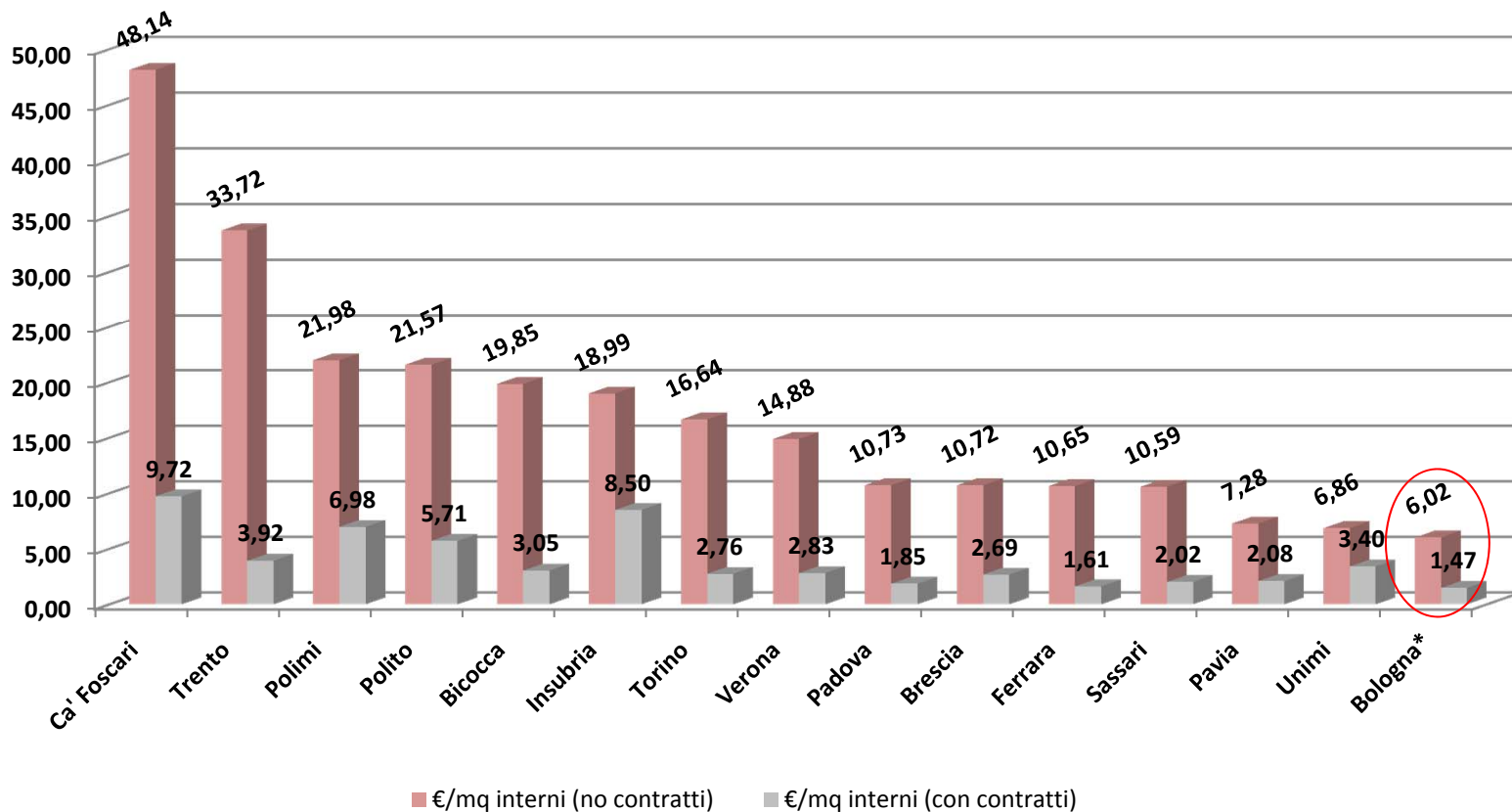


Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.



## Esternalizzazione dei servizi: costo unitario Edilizia, interventi sul contratto

Confronto tra costo unitario a lordo e al netto dell'importo dei Contratti  
€/mq interno

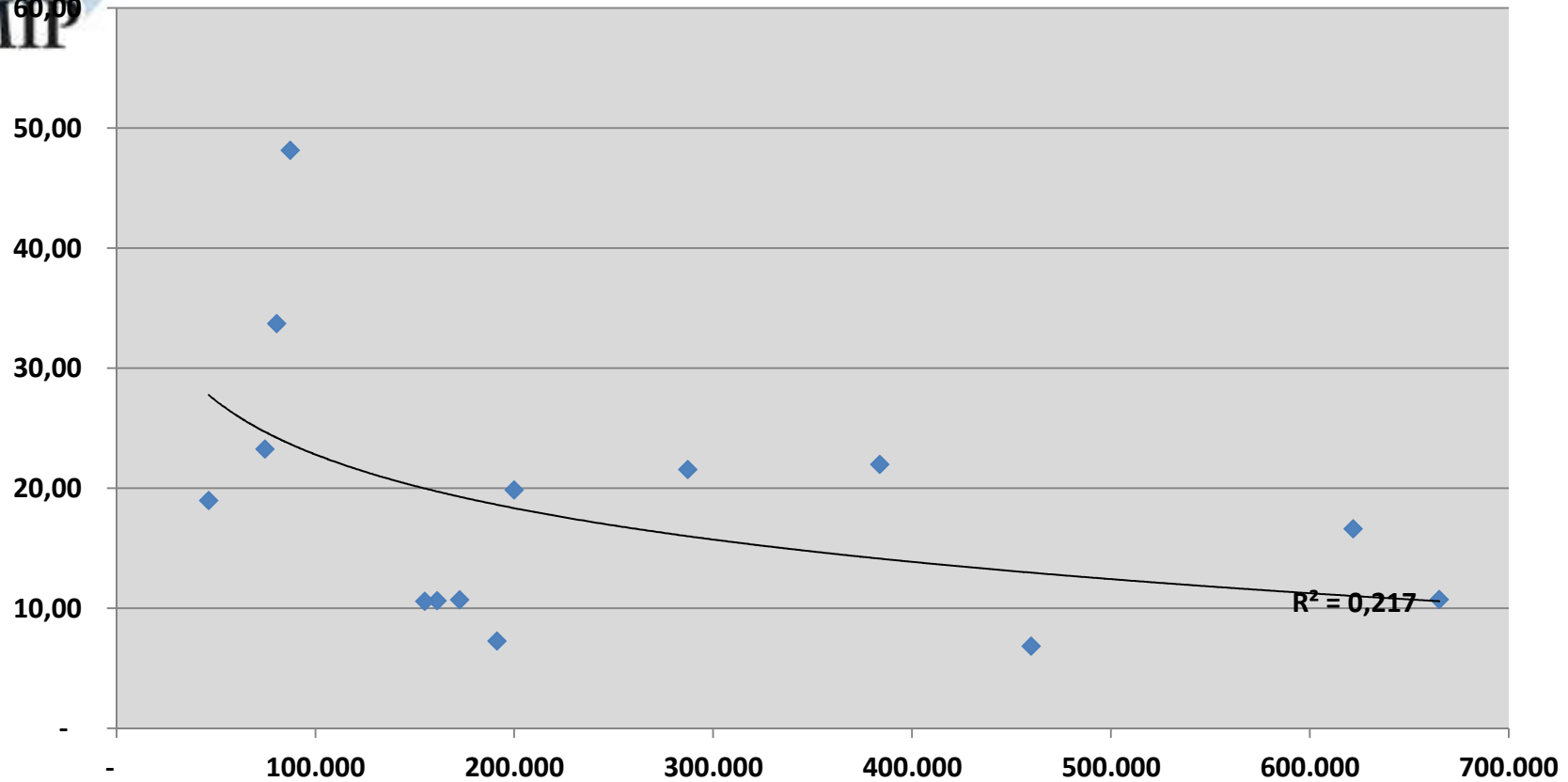


Il dato di Bologna si riferisce alla sola AC



# Effetti di scala Edilizia, interventi sul costruito

€/mq interno  
(con contratti)



Mq interni  
(inclusi  
corridoi)



# Allegato



## CS studenti anni successivi

### Servizi generali e logistici: Laboratori

*D1: Ti ritieni soddisfatto delle seguenti strutture per la didattica rispetto ai seguenti parametri?*

ATENEIO	Sedie, banchi e arredi	Accesso alla rete	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità	Temperatura
PoliBA	2,10	2,04	2,78	2,24	2,23	2,35	2,04
Bologna	2,77	2,85	3,12	3,00	3,01	2,97	2,74
Brescia	2,87	2,74	3,08	2,98	3,05	3,00	2,67
Ferrara	2,75	2,99	3,13	3,00	3,02	3,02	2,86
Bicocca	2,93	2,84	3,23	3,09	3,13	3,07	2,66
PoliMI	2,72	2,59	3,21	3,28	3,51	3,06	2,59
UniMI	2,68	2,44	3,00	2,71	2,85	2,86	2,57
Padova	2,62	2,46	3,12	2,91	2,94	2,81	2,63
Pavia	2,73	2,30	3,13	3,06	3,04	3,02	2,80
Sassari	2,45	2,42	2,83	2,56	2,70	2,72	2,55
PoliTO	2,98	3,27	3,36	3,26	3,16	3,16	2,79
UniTO	2,69	2,77	2,97	2,82	2,83	2,80	2,61
Trento	2,99	3,20	3,18	3,06	3,13	3,19	2,70
Udine	2,61	2,69	3,15	3,02	3,05	3,03	2,56
Insubria	2,74	2,64	3,00	3,03	2,99	2,92	2,62
Ca' Foscari	2,65	2,54	3,04	2,81	2,84	2,89	2,46
Verona	2,76	2,84	2,97	2,90	2,94	2,90	2,67
<b>MEDIA</b>	<b>2,71</b>	<b>2,68</b>	<b>3,08</b>	<b>2,92</b>	<b>2,97</b>	<b>2,93</b>	<b>2,62</b>

SCALA: Decisamente NO (1) – Decisamente SI (4)



## CS studenti anni successivi

### Servizi generali e logistici: Aule e spazi studio

*D1: Ti ritieni soddisfatto delle seguenti strutture per la didattica rispetto ai seguenti parametri?*

ATENEEO	Sedie, banchi e arredi	Accesso alla rete	Illuminazione	Pulizia	Sicurezza	Accessibilità	Temperatura
PoliBA	1,72	1,93	2,68	1,97	2,11	2,34	1,86
Bologna	2,71	2,85	3,09	2,94	2,97	2,93	2,71
Brescia	2,75	2,66	2,98	2,85	2,99	2,95	2,58
Ferrara	2,65	3,05	3,11	2,93	3,00	2,97	2,79
Bicocca	2,75	2,57	3,10	2,84	2,78	3,07	2,59
PoliMI	2,66	2,59	3,18	3,09	3,51	2,84	2,62
UniMI	2,43	2,46	2,95	2,58	2,74	2,68	2,51
Padova	2,44	2,39	3,06	2,61	2,83	2,79	2,49
Pavia	2,74	2,25	3,13	2,99	3,06	3,01	2,77
Sassari	2,45	2,50	2,84	2,54	2,71	2,76	2,53
PoliTO	2,65	3,03	3,26	3,06	2,81	2,97	2,71
UniTO	2,61	2,79	2,98	2,79	2,80	2,75	2,59
Trento	2,71	3,09	2,97	3,01	2,93	2,95	2,55
Udine	2,59	2,81	3,15	2,99	3,08	3,03	2,46
Insubria	2,48	2,57	2,92	2,93	2,93	2,85	2,56
Ca' Foscari	2,34	2,43	3,07	2,78	2,86	2,75	2,40
Verona	2,52	2,79	2,88	2,81	2,90	2,73	2,56
<b>MEDIA</b>	<b>2,54</b>	<b>2,63</b>	<b>3,02</b>	<b>2,81</b>	<b>2,88</b>	<b>2,84</b>	<b>2,55</b>

SCALA: Decisamente NO (1) – Decisamente SI (4)

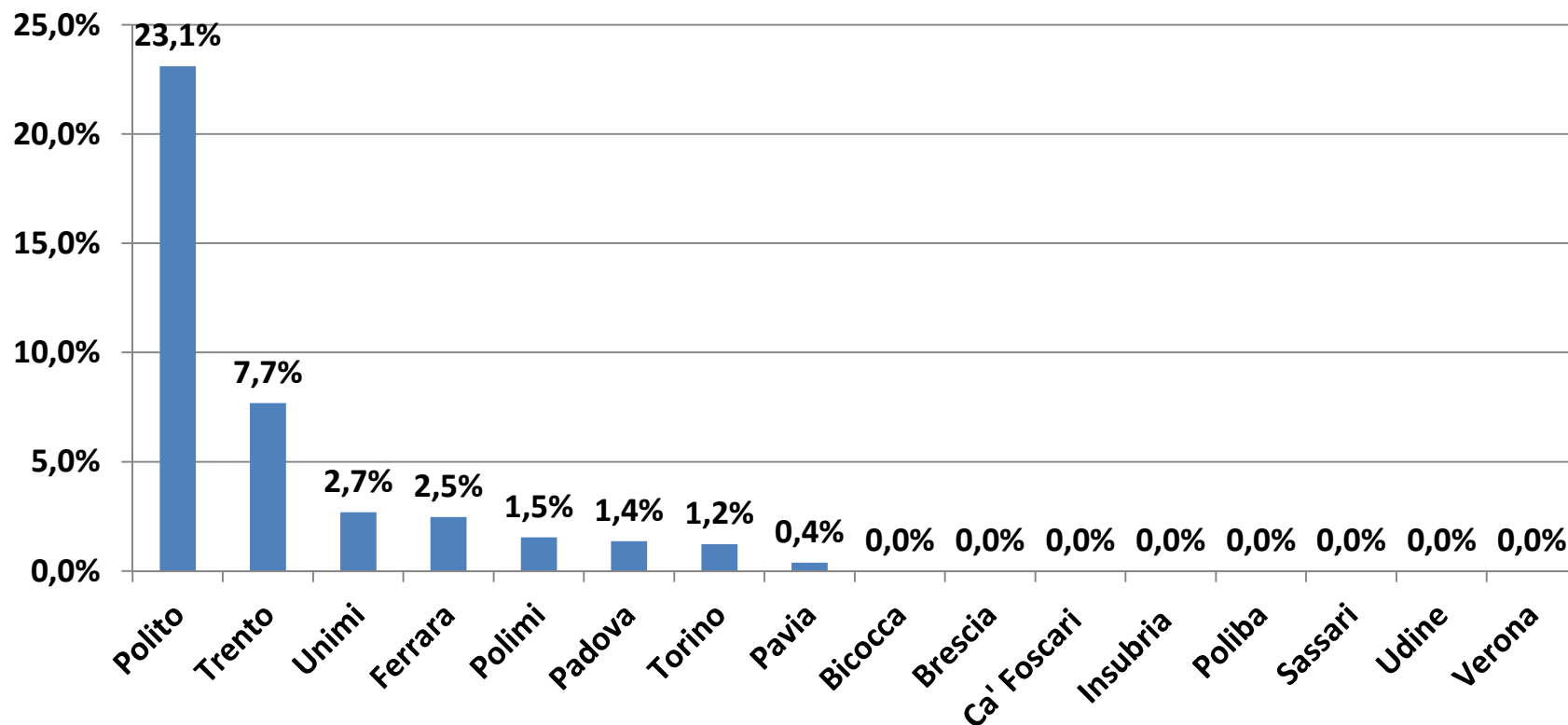


# Agenda

Servizio	Incidenza del costo all'interno della macro-area	Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi
Servizi generali e logistici	38,16%	9,90%
Sistemi informativi	31,85%	8,26%
Approvvigionamenti	15,85%	4,11%
Edilizia, interventi sul costruito	9,56%	2,48%
Edilizia, nuovi interventi	4,58%	1,19%

## Livello di decentramento Edilizia\_nuovi interventi edilizi

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio

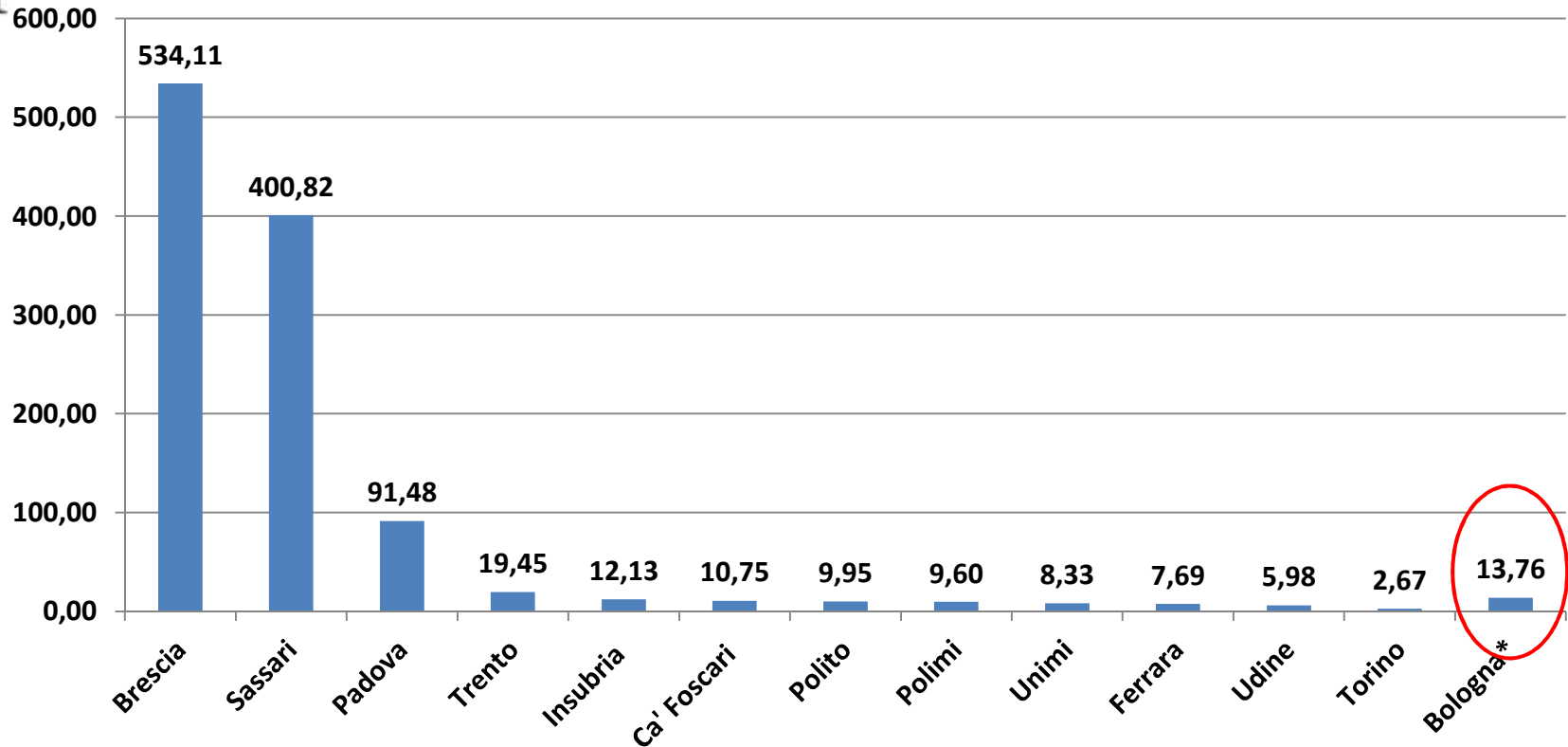




## Costo unitario Edilizia\_nuovi interventi edilizi

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Edilizia\_interventi sul nuovo" e mq nuovo intervento edilizio

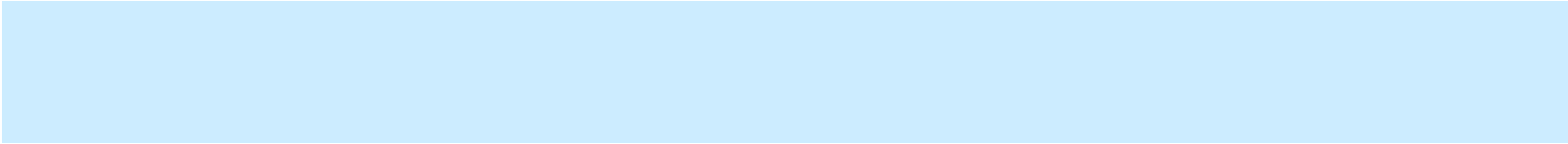
€/mq



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.  
 Bicocca, Pavia, Poliba, e Verona non rilevati poiché driver non disponibile

## Costi totali e costi unitari Edilizia\_nuovi interventi edilizi

	C TOTALE	DRIVER (MQ "NUOVO")	C UNITARIO (€/MQ "NUOVO")
Torino	432.715	161.950	2,67
Udine	150.997	25.249	5,98
Ferrara	156.067	20.287	7,69
Unimi	1.020.339	122.500	8,33
Polimi	307.346	32.000	9,60
Polito	169.204	17.000	9,95
Ca' Foscari	283.446	26.365	10,75
Insubria	99.491	8.200	12,13
Trento	181.383	9.325	19,45
Padova	1.583.897	17.314	91,48
Sassari	400.824	1.000	400,82
Brescia	69.434	130	534,11



# ***Good Practice 2012***

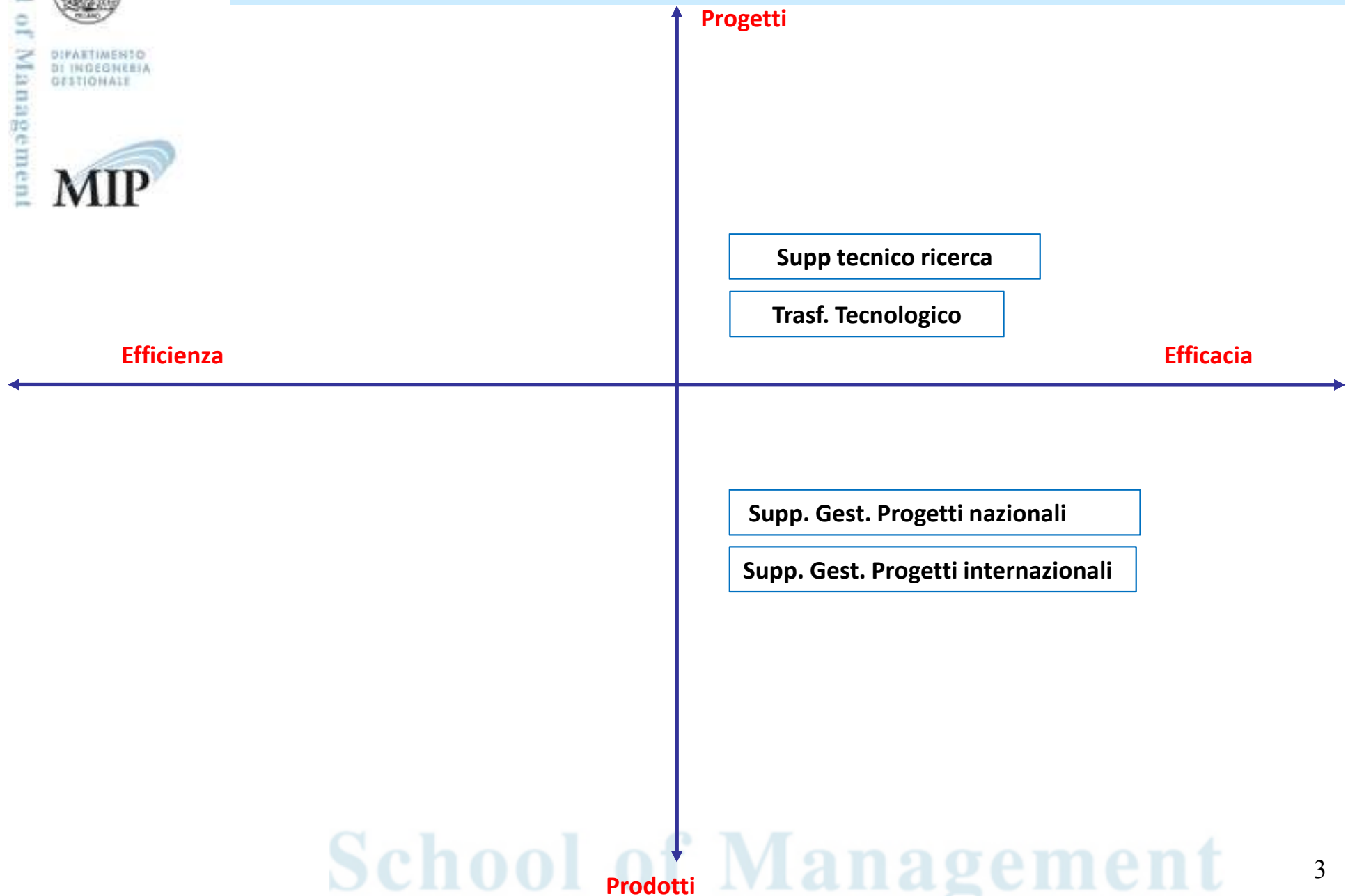
## ***Macro-area Supporto alla RICERCA***

## Macro-Area supporto alla ricerca

I servizi inclusi nella macro-area Ricerca sono i seguenti:

- Supporto tecnico all'attività di ricerca
- Supporto alla gestione dei progetti nazionali
- Supporto alla gestione dei progetti internazionali
- Trasferimento tecnologico

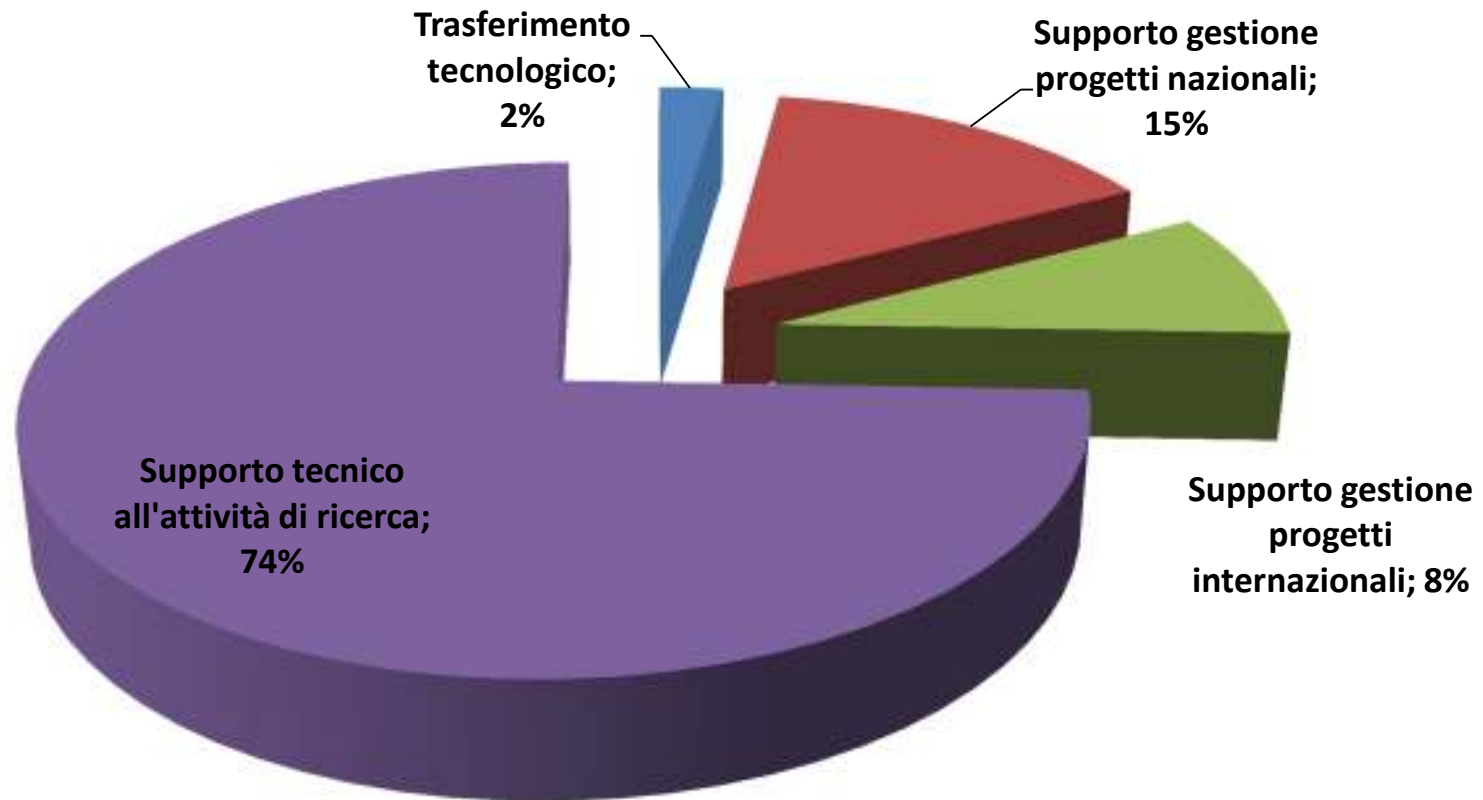
# Supporto alla ricerca: il posizionamento





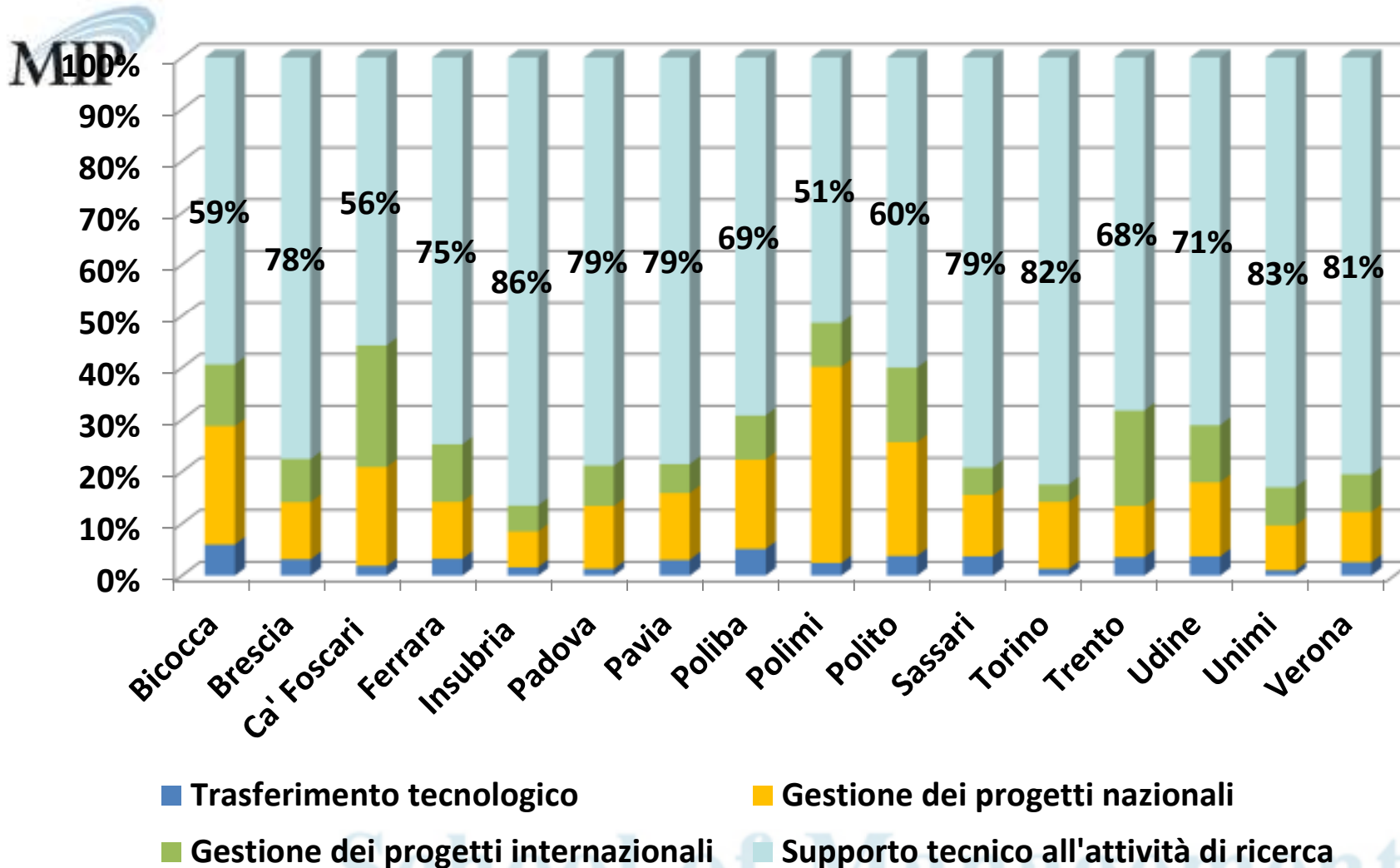
## Ripartizione dei costi: una visione d'insieme

Incidenza dei servizi all'interno della macro-area: costo del servizio/costo della macro-area ricerca



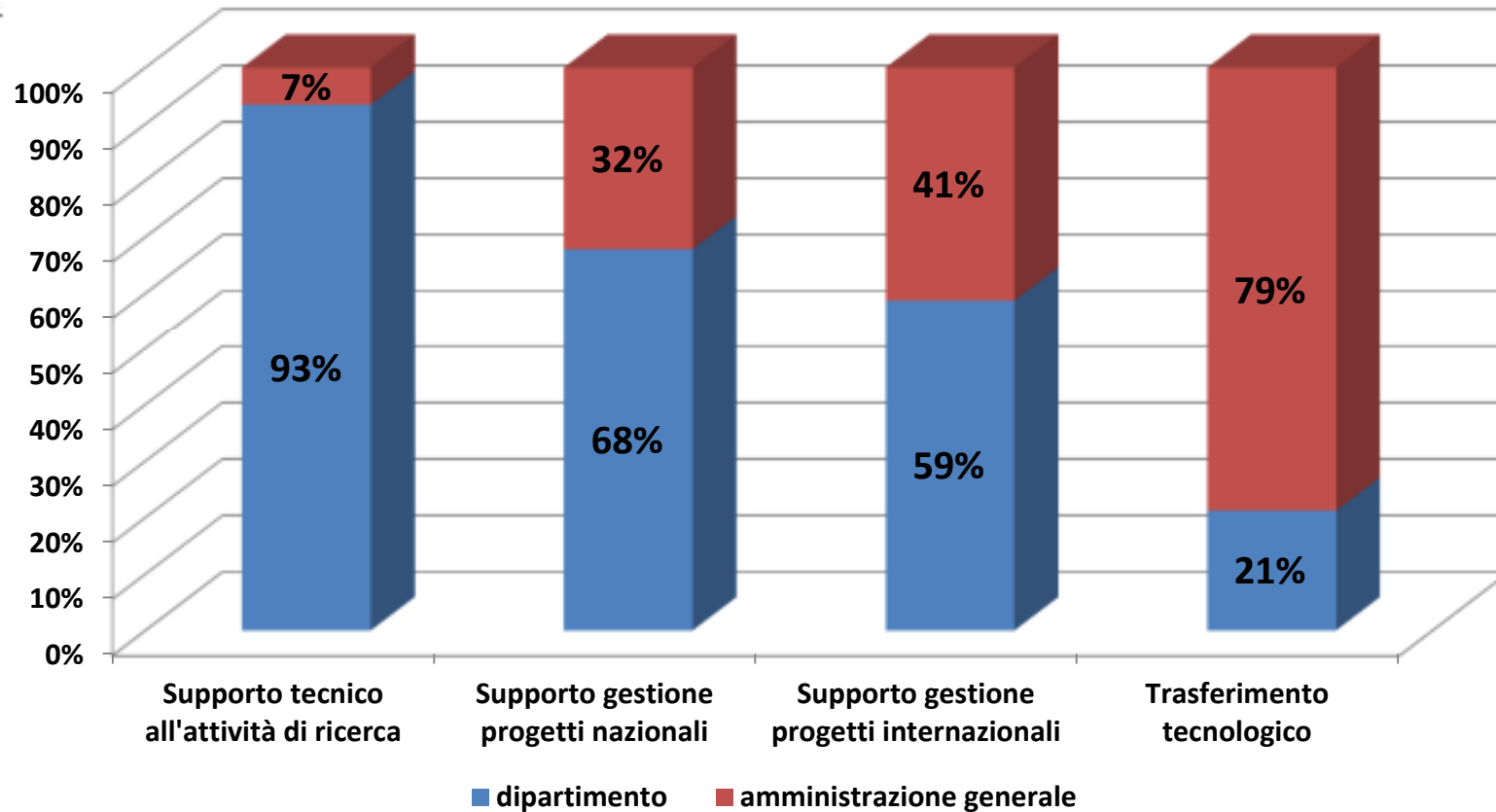
# Ripartizione dei costi: dettaglio per ateneo

Dettaglio per ateneo: costo del servizio/costo della macro-area ricerca



## Livello di decentramento per servizio

Livello di decentramento sui dipartimenti: costo del dipartimento/costo totale del servizio





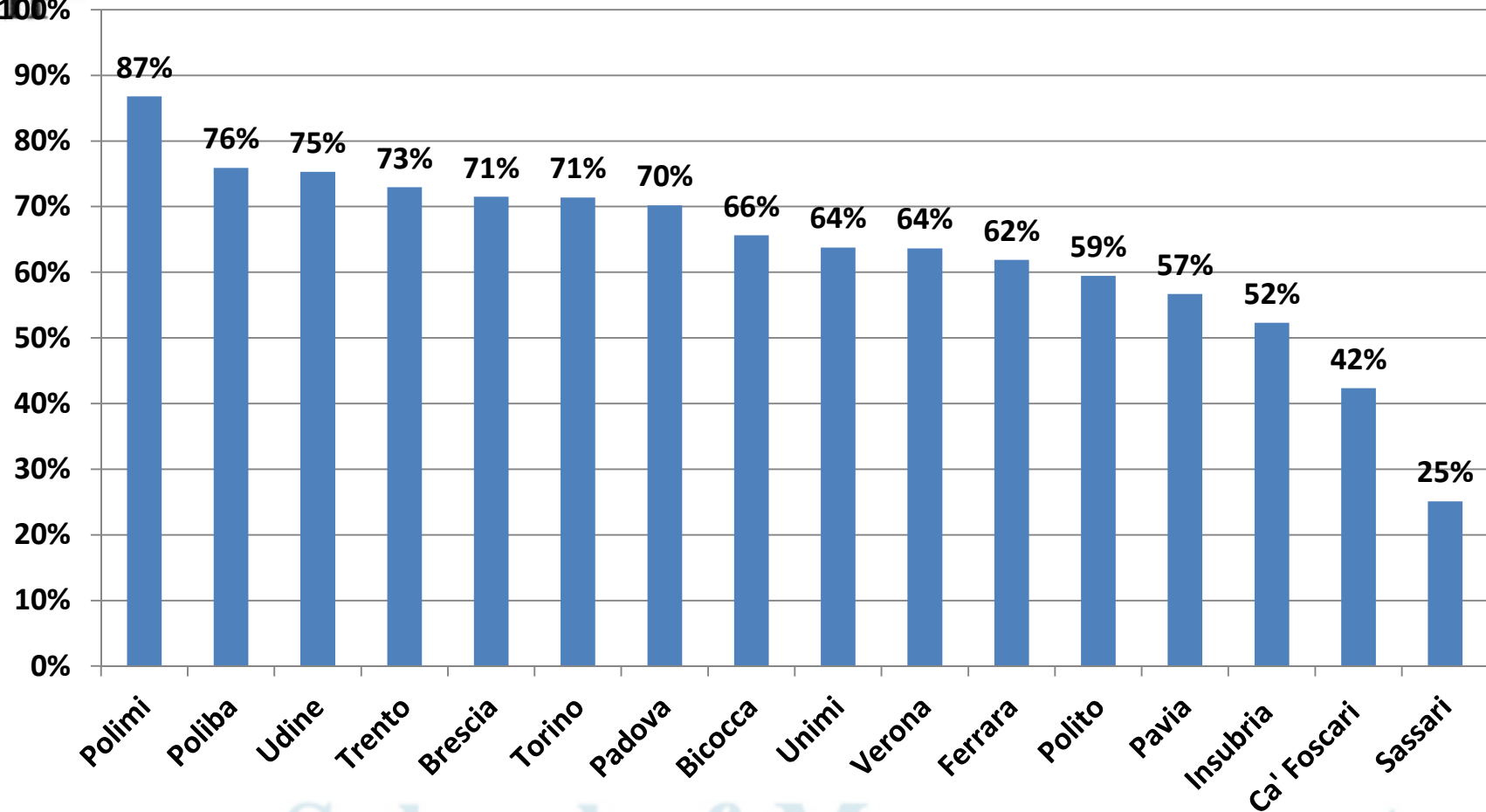


# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
<b>Supporto tecnico all'attività di ricerca</b>	74,50%	14,09%
<b>Supporto alla gestione dei progetti nazionali</b>	14,84%	2,81%
<b>Supporto alla gestione dei progetti internazionali</b>	8,31%	1,57%
<b>Trasferimento tecnologico</b>	2,35%	0,45%

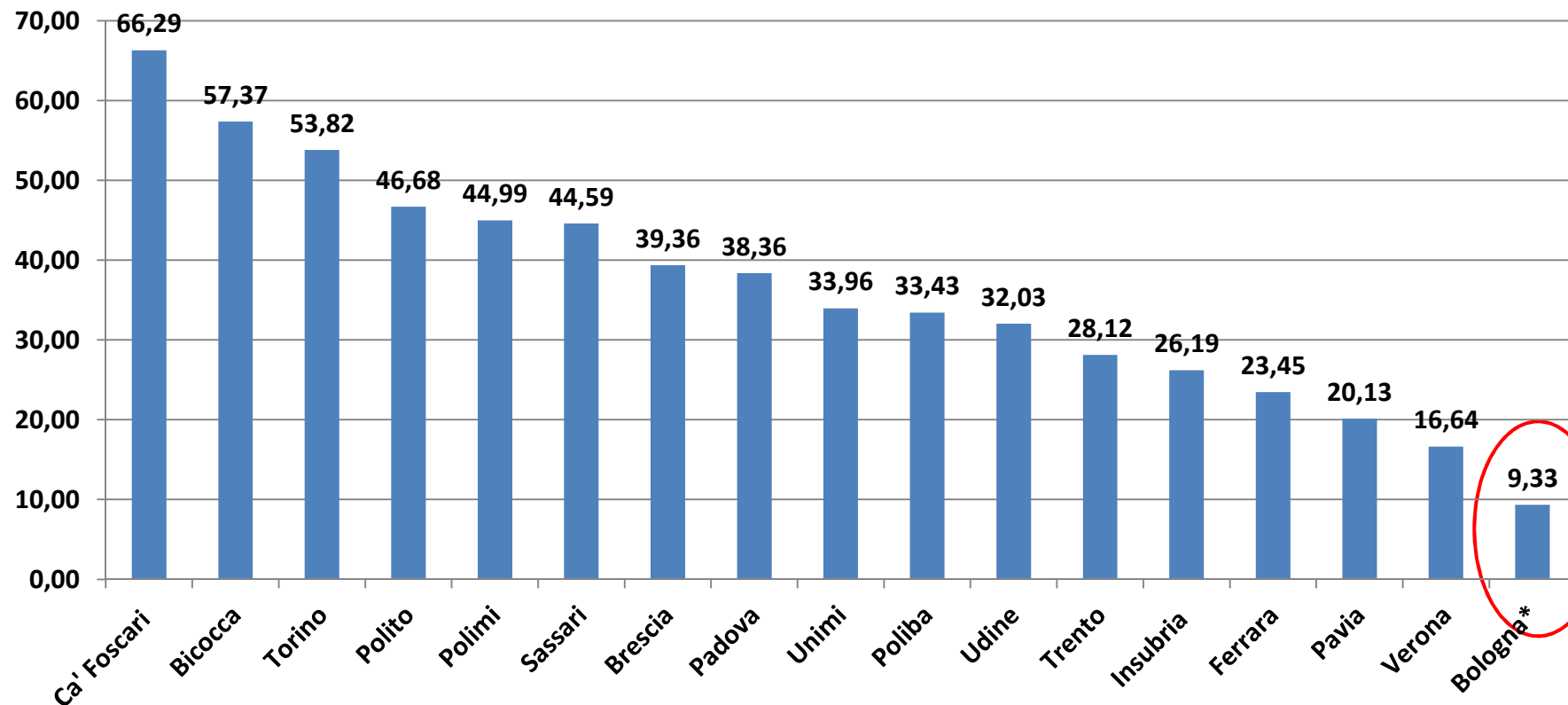
## Livello di decentramento Gestione progetti nazionali

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Gestione progetti nazionali

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Gestione progetti nazionali" e media del valore dei progetti nazionali e conto terzi degli ultimi tre anni (€/mgl €)



Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.

Il dato di Insubria è relativo ai soli progetti nazionali e conto terzi del 2012

## Benchmark e scostamento dal minimo Gestione progetti nazionali

	C TOTALE	DRIVER (VALORE PROG RIC NAZ) Mgl€	C UNITARIO (€/MGL€)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Verona	469.983	28.240	16,64	469.983	-
Pavia	661.588	32.874	20,13	547.111	114.477
Ferrara	307.505	13.111	23,45	218.194	89.311
Insubria	119.126	4.548	26,19	75.686	43.441
Trento	313.783	11.160	28,12	185.725	128.058
Udine	475.635	14.951	31,81	248.827	226.808
Poliba	411.439	12.307	33,43	204.818	206.620
Unimi	1.330.648	39.178	33,96	652.036	678.611
Padova	1.926.874	50.227	38,36	835.914	1.090.961
Brescia	319.531	8.117	39,36	135.095	184.436
Sassari	664.983	14.914	44,59	248.211	416.772
Polimi	2.909.246	64.660	44,99	1.076.120	1.833.126
Polito	1.390.112	29.778	46,68	495.582	894.530
Torino	2.385.843	44.334	53,82	737.833	1.648.011
Bicocca	1.079.100	18.809	57,37	313.029	766.071
Ca' Foscari	660.399	9.962	66,29	165.795	494.604
<b>MINIMO</b>			<b>16,34</b>		



## CS DOC

### Gestione progetti nazionali

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>					
	Attività di informazione e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento nazionali			Supporto nella gestione dei progetti di ricerca nazionali		
	Le informazioni ricevute sono utili	Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente	Il personale di supporto è disponibile	Il supporto è efficace	Il supporto è tempestivo	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	2,63	2,38	3,13	3,88	3,50	4,25
Brescia	4,18	4,13	4,40	3,98	4,06	4,32
Ferrara	4,57	4,53	4,93	4,85	4,87	5,07
Bicocca	4,56	4,27	4,74	4,50	4,55	4,71
PoliMI	4,26	3,97	4,34	3,75	3,80	4,19
UniMI	4,55	4,38	4,83	4,33	4,20	4,61
Padova	4,57	4,45	4,81	4,51	4,60	4,81
Pavia	4,73	4,81	5,09	4,82	4,92	5,17
Mediterranea	4,06	3,50	4,13	3,57	3,43	3,57
Salento	4,32	4,15	4,46	4,36	4,25	4,77
Sassari	4,59	4,65	4,97	4,13	4,15	4,56
PoliTO	4,54	4,60	4,86	4,37	4,41	4,80
UniTO	4,45	4,47	4,89	4,57	4,61	5,02
Insubria	3,77	3,47	4,17	4,03	3,90	4,42
IUAV	3,85	3,85	4,43	4,04	4,00	4,44
Ca' Foscari	4,71	4,77	5,20	4,57	4,63	4,95
Verona	4,88	4,66	5,00	4,49	4,38	4,74
<b>Media</b>	<b>4,31</b>	<b>4,18</b>	<b>4,61</b>	<b>4,28</b>	<b>4,25</b>	<b>4,61</b>



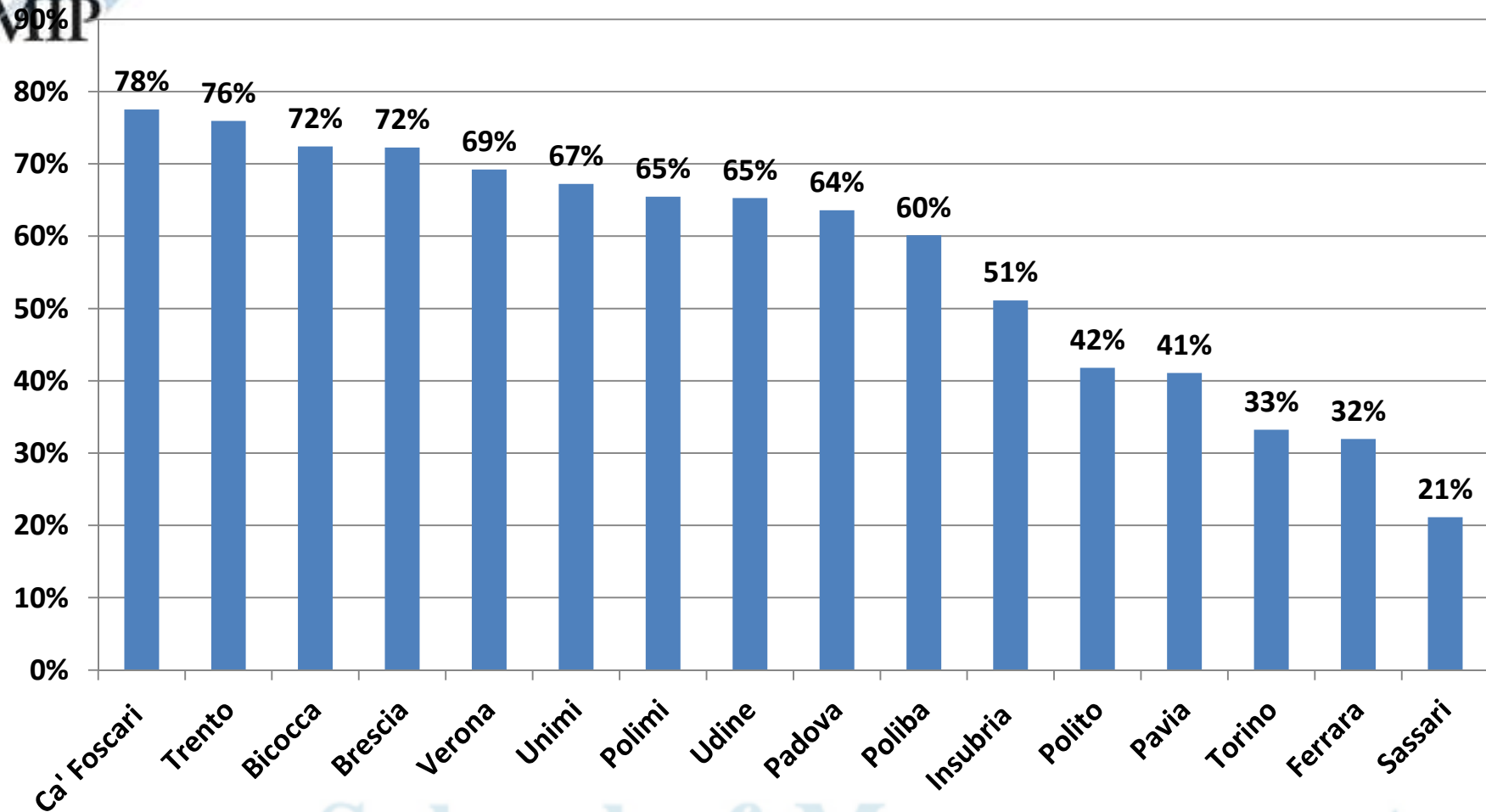
# Agenda

<b>Servizio</b>	<b>Incidenza del costo all'interno della macro-area</b>	<b>Incidenza del costo rispetto al totale di tutti i servizi</b>
<b>Supporto tecnico all'attività di ricerca</b>	74,50%	14,09%
<b>Supporto alla gestione dei progetti nazionali</b>	14,84%	2,81%
<b>Supporto alla gestione dei progetti internazionali</b>	8,31%	1,57%
<b>Trasferimento tecnologico</b>	2,35%	0,45%



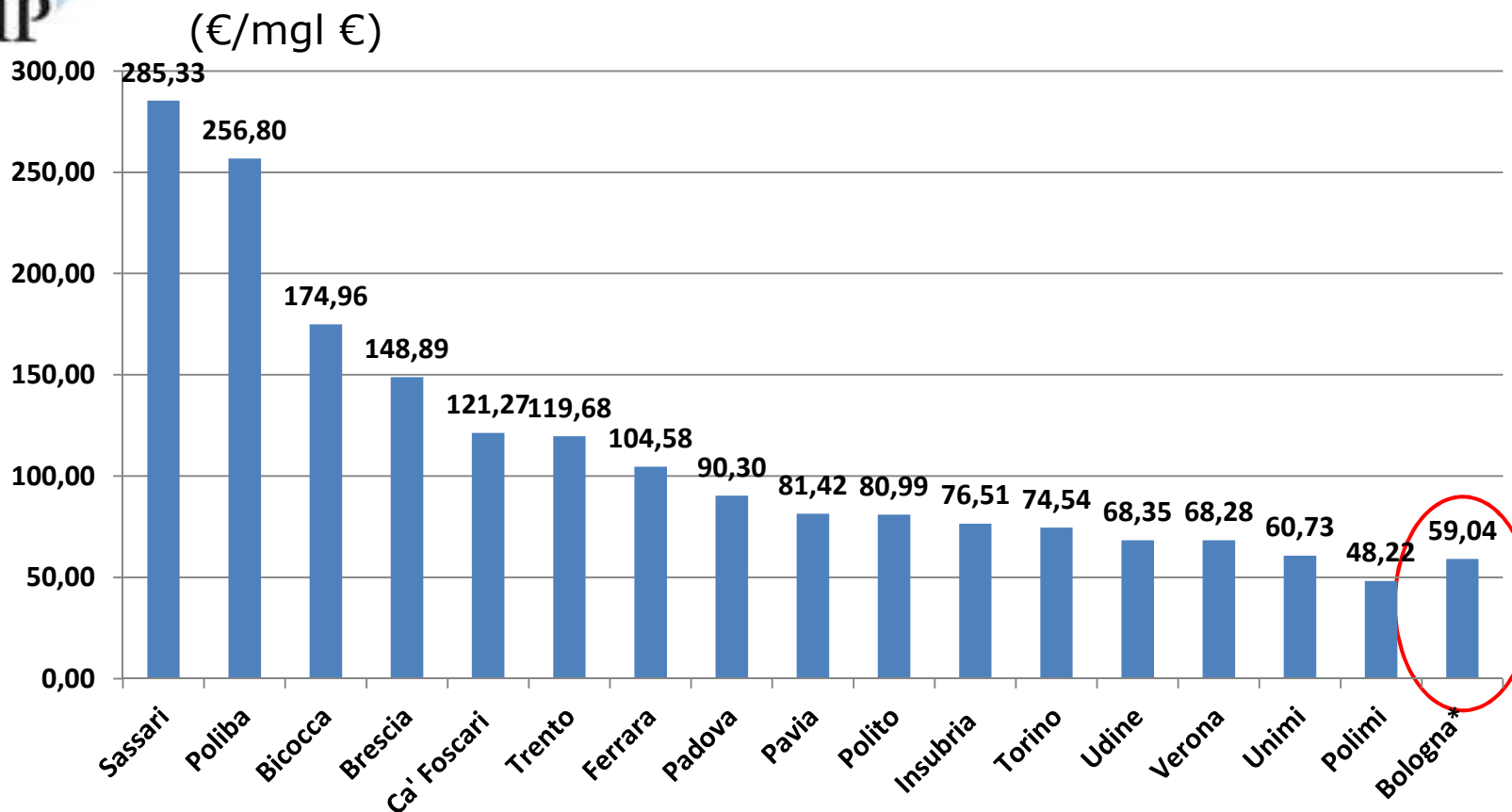
## Livello di decentramento Gestione progetti internazionali

**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario Gestione progetti internazionali

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "Gestione progetti internazionali" e media del valore dei progetti internazionali degli ultimi tre anni



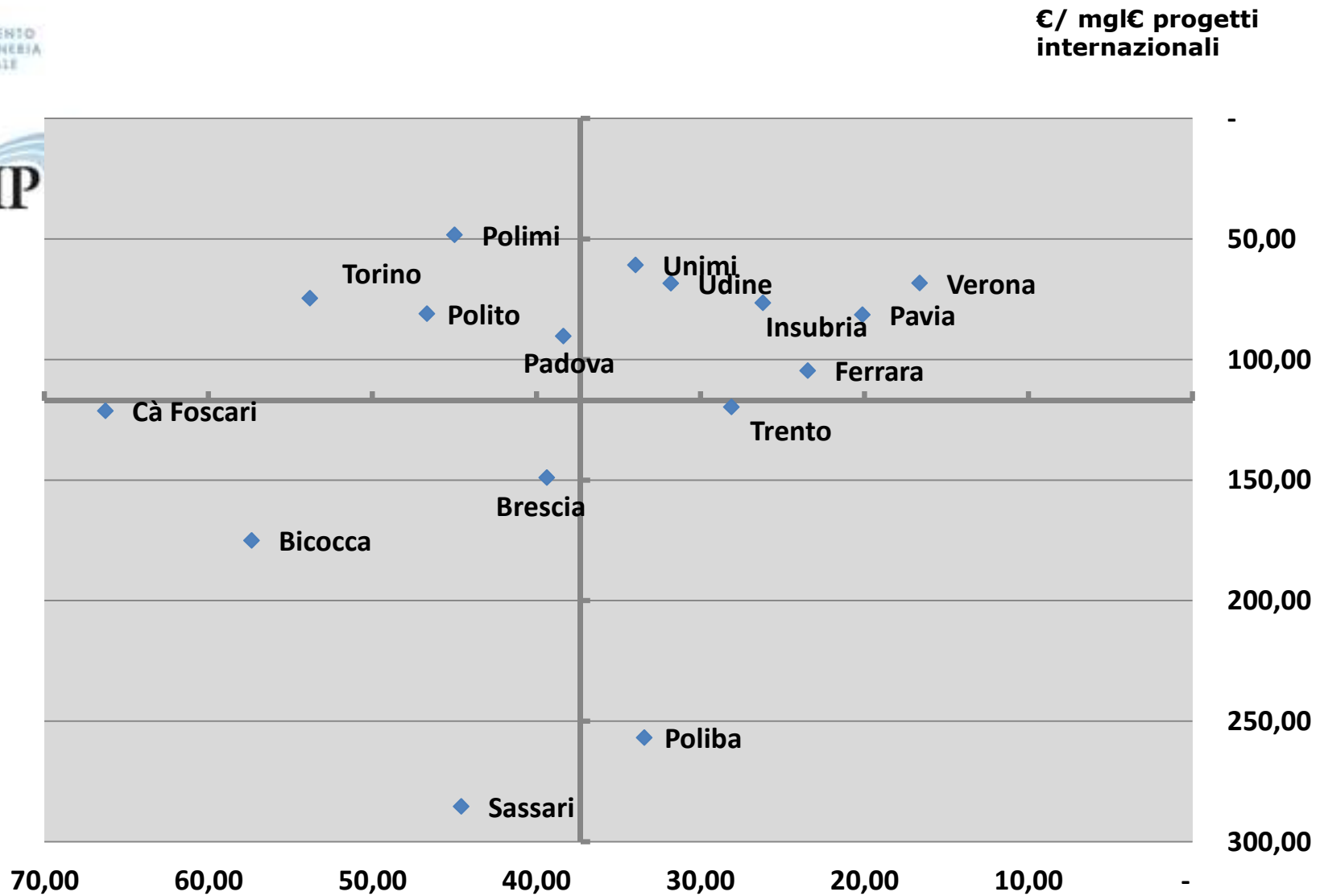
Gli atenei con \* hanno solo rilevazione AC.  
 Il dato di Insubria è relativo ai soli progetti del 2012



## Benchmark e scostamento dal minimo Gestione progetti internazionali

	C TOTALE	DRIVER (VALORE PROG RIC INT) Mgl€	C UNITARIO (€/MGL€)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Polimi	653.277	13.548	48,22	653.277	-
Unimi	1.123.844	18.505	60,73	892.297	231.546
Verona	348.681	5.106	68,28	246.235	102.446
Udine	365.563	5.348	68,35	257.903	107.660
Torino	619.295	8.308	74,54	400.599	218.695
Insubria	86.537	1.131	76,51	54.540	31.997
Polito	908.471	11.217	80,99	540.878	367.592
Pavia	285.950	3.512	81,42	169.361	116.590
Padova	1.241.717	13.751	90,30	663.062	578.655
Ferrara	309.664	2.961	104,58	142.788	166.876
Trento	583.314	4.874	119,68	235.019	348.294
Ca' Foscari	811.248	6.690	121,27	322.579	488.669
Brescia	240.527	1.615	148,89	77.899	162.628
Bicocca	564.927	3.229	174,96	155.701	409.226
Poliba	202.383	788	256,80	38.003	164.381
Sassari	296.142	1.038	285,33	50.048	246.094
<b>MINIMO</b>			<b>48,22</b>		

# Confronto tra costo unitario gestione progetti nazionali ed internazionali





# CS DOC

## Gestione progetti internazionali

**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 internazionali

Supporto nella gestione dei progetti di ricerca internazionali

Le informazioni ricevute sono utili

Le informazioni richieste sono fornite tempestivamente

Il personale di supporto è disponibile

Il supporto è efficace

Il supporto è tempestivo

Il personale di supporto è disponibile

PoliBA	2,56	2,11	2,56	1,67	1,67	1,33
Brescia	4,46	4,43	4,77	4,00	4,30	4,87
Ferrara	4,60	4,46	4,80	4,35	4,35	4,55
Bicocca	4,38	4,24	4,50	4,29	4,34	4,37
PoliMI	4,26	3,97	4,34	3,75	3,80	4,19
UniMI	4,53	4,36	4,80	4,27	4,12	4,62
Padova	4,61	4,68	4,96	4,38	4,51	4,94
Pavia	4,76	4,83	5,20	4,70	4,74	4,98
Mediterranea	3,85	3,69	4,31	3,88	3,75	4,00
Salento	4,39	4,17	4,49	3,84	4,00	4,42
Sassari	4,41	4,22	4,76	3,10	3,40	4,30
PoliTO	4,59	4,58	4,93	4,34	4,34	4,73
UniTO	4,62	4,63	5,07	4,59	4,79	5,22
Insubria	3,88	3,64	4,12	3,42	3,58	4,25
IUAV	3,93	4,23	4,73	3,89	3,94	4,50
Ca' Foscari	4,58	4,70	5,17	4,56	4,59	5,02
Verona	4,89	4,81	5,14	4,94	4,82	5,06
<b>Media</b>	<b>4,31</b>	<b>4,22</b>	<b>4,63</b>	<b>4,00</b>	<b>4,06</b>	<b>4,43</b>



## Efficacia oggettiva Gestione progetti nazionali e internazionali

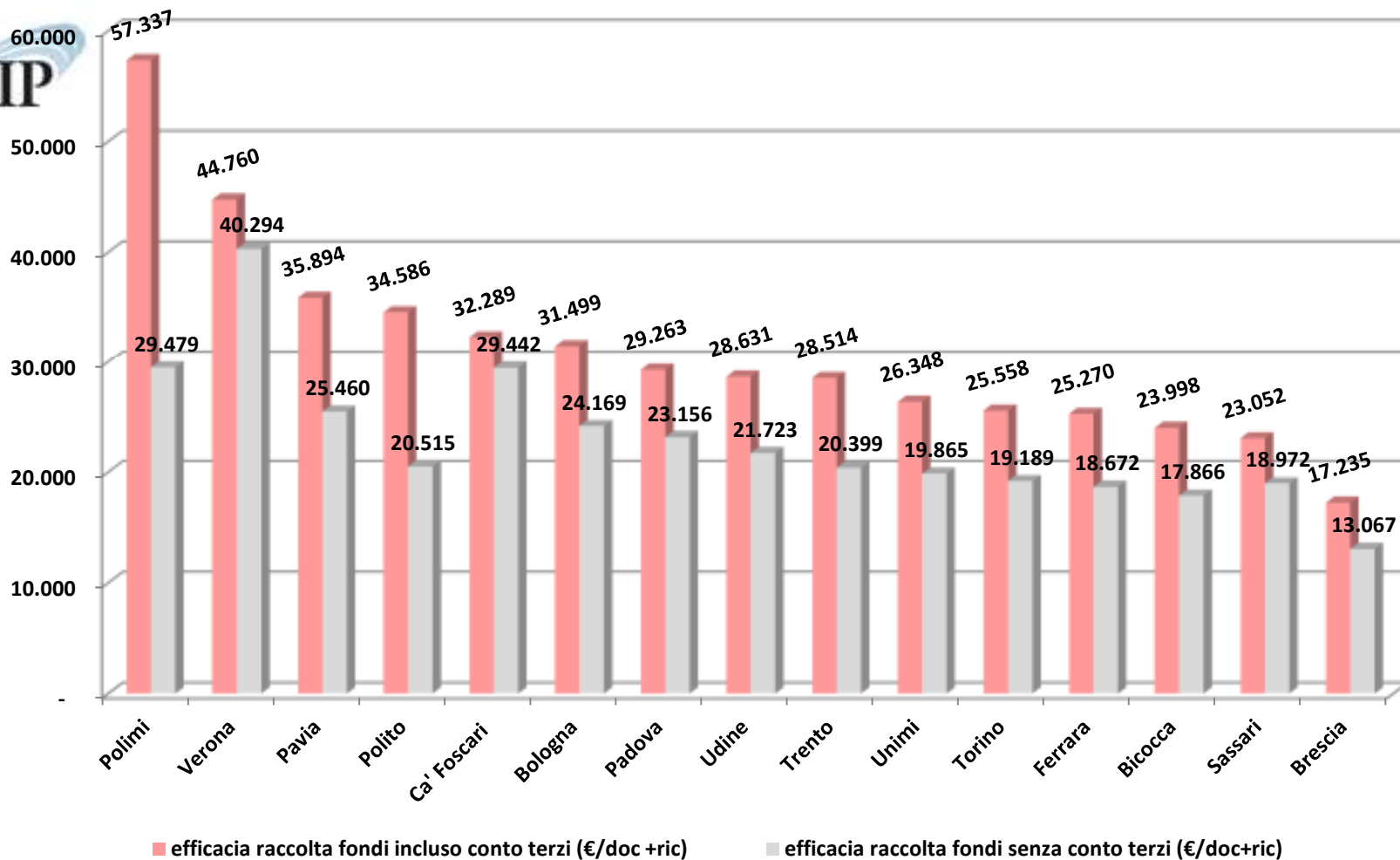
### Efficacia raccolta fondi

Ateneo:	<b>Efficacia raccolta fondi nazionali =</b> Media del valore complessivo progetti di ricerca nazionali / media N° docenti e ricercatori	<b>Efficacia raccolta fondi internazionali =</b> Media del valore complessivo progetti di ricerca internazionali / media N° docenti e ricercatori	<b>Efficacia raccolta fondi=</b> Efficacia raccolta fondi nazionali + Efficacia raccolta fondi internazionali
PoliBA	39.614,08	2.536,80	42.150,88
Bologna	16.908,09	7.260,82	24.168,92
Brescia	10.206,17	2.860,95	13.067,12
Ferrara	14.016,39	4.655,90	18.672,30
Bicocca	14.349,65	3.516,08	17.865,74
PoliMI	19.547,02	9.932,35	29.479,37
UniMI	11.412,96	8.452,14	19.865,10
Padova	16.867,07	6.289,36	23.156,43
Pavia	21.995,00	3.464,87	25.459,87
Sassari	17.471,89	1.499,85	18.971,75
PoliTO	11.051,91	9.462,98	20.514,89
UniTO	15.155,04	4.033,50	19.188,54
Trento*	11.731,94	8.667,20	20.399,14
Udine	14.179,80	7.543,60	21.723,41
Ca' Foscari	16.468,65	12.972,85	29.441,50
Verona	33.440,04	6.854,29	40.294,33

\*esclusi centri e scuole

## Efficacia oggettiva Gestione progetti nazionali e internazionali

Confronto tra efficacia raccolta fondi al lordo e al netto dei contratti conto terzi



Calcolato solo per gli atenei per cui il valore dei contratti di ricerca conto terzi è disponibile.  
 Il dato di Trento non include centri e scuole.

## CS DOC

### Altre attività di supporto alla ricerca

Tematiche:

- 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)
- Bando ed attivazione corsi di dottorato

# CS DOC

## Altre attività di supporto alla ricerca

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

	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)			
	Nr coloro che hanno usufruito del servizio nell'ultimo anno	Il supporto è efficace	Il supporto è tempestivo	Il personale di supporto è disponibile	Nr coloro che hanno usufruito del servizio nell'ultimo anno	Il supporto è efficace	Il supporto è tempestivo	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	0	ND	ND	ND	1	2,00	2,00	2,00
Brescia	28	3,38	3,19	3,85	18	2,56	2,72	3,33
Ferrara	19	4,71	4,41	4,71	16	4,53	4,53	4,73
Bicocca	33	4,47	4,16	4,63	15	4,27	3,87	4,67
PoliMI	86	4,12	4,09	4,60	70	4,01	4,09	4,53
UniMI	140	4,01	3,97	4,51	79	3,84	4,04	4,66
Padova	99	4,31	4,35	4,74	52	4,35	4,35	4,96
Pavia	24	3,75	3,71	3,96	32	4,22	4,38	4,69
Mediterranea	3	5,00	5,00	5,00	1	6,00	6,00	6,00
Salento	15	4,14	3,93	4,86	14	4,00	3,86	4,29
Sassari	12	3,09	2,73	3,09	7	2,67	2,67	2,83
PoliTO	44	4,28	4,09	4,51	27	3,88	3,92	4,38
UniTO	46	4,36	4,05	4,72	30	3,79	4,07	4,72
Insubria	11	4,00	3,73	3,91	6	3,67	3,33	3,50
IUAV	16	3,88	4,00	4,50	7	2,29	2,14	3,00
Ca' Foscari	18	4,18	4,41	4,88	7	3,50	3,83	5,00
Verona	9	4,88	4,63	4,75	7	4,29	4,29	4,71
<b>Media</b>		<b>4,16</b>	<b>4,03</b>	<b>4,45</b>		<b>3,76</b>	<b>3,77</b>	<b>4,24</b>

## CS DOC

### Altre attività di supporto alla ricerca

	<u>Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)</u>				
	Bando ed attivazione corsi di dottorato (condizione: per coordinatori di corsi di dottorato)				
	Nr coloro che hanno attivato le procedure nell'ultimo anno	Le procedure sono chiare	Ho ricevuto le informazioni richieste in modo tempestivo	Le informazioni ricevute sono esaustive	Il personale di supporto è disponibile
PoliBA	1	5,00	5,00	5,00	6,00
Brescia	7	3,00	2,86	2,71	3,57
Ferrara	3	5,00	5,33	5,67	5,67
Bicocca	7	4,71	5,14	5,14	5,57
PoliMI	ND	ND	ND	ND	ND
UniMI	31	4,10	4,23	4,13	4,06
Padova	29	4,48	4,66	4,69	5,28
Pavia	12	5,25	5,50	5,50	5,75
Mediterranea	2	3,50	3,50	3,50	3,50
Salento	3	2,33	2,67	2,67	4,00
Sassari	4	2,75	3,25	3,00	4,25
PoliTO	1	3,00	2,00	3,00	2,00
UniTO	48	4,13	4,56	4,32	4,82
Insubria	6	5,17	5,00	4,67	5,50
IUAV	2	5,00	5,00	5,00	5,00
Ca' Foscari	4	3,00	3,25	3,25	3,50
Verona	4	5,25	5,25	5,25	5,25
<b>Media</b>		<b>4,10</b>	<b>4,20</b>	<b>4,22</b>	<b>4,61</b>





## Efficacia oggettiva Altre attività di supporto alla ricerca

### Efficacia ufficio brevetti

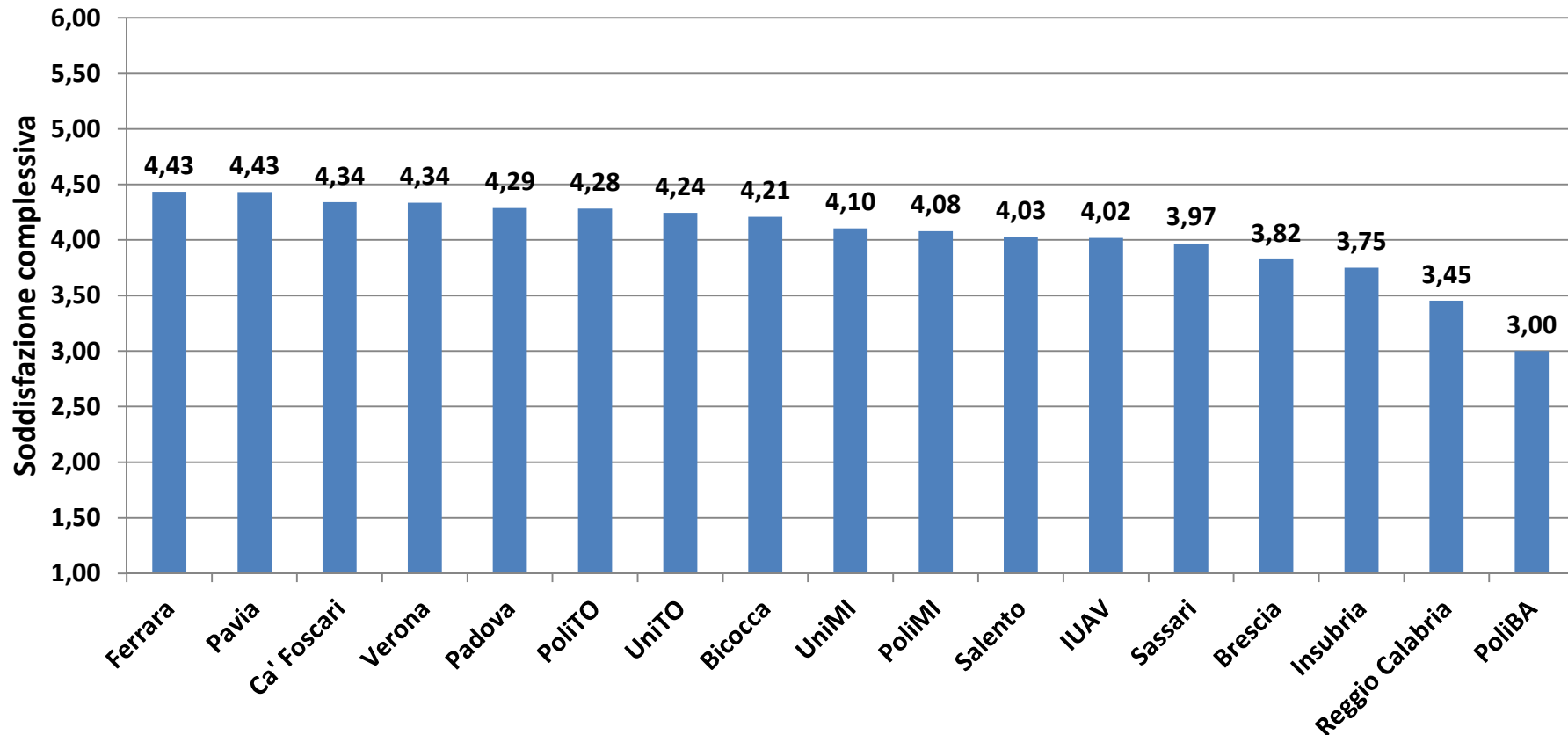
Ateneo:	n. brevetti depositati anno 2012	n. personale docente e ricercatore (t det e ind)	<b>Efficacia ufficio brevetti</b> = n. brevetti depositati/n. personale docente e ricercatore
PoliBA	2	300	0,67%
Bologna	40	2842	1,41%
Brescia	2	565	0,35%
Ferrara	6	626	0,96%
Bicocca	12	917	1,31%
PoliMI	73	1346	5,42%
UniMI	16	2184	0,73%
Padova	15	2135	0,70%
Pavia	3	995	0,30%
Sassari	1	717	0,14%
PoliTO	22	1203	1,83%
UniTO	13	2094	0,62%
Trento	2	569	0,35%
Udine	6	703	0,85%
Insubria	5	381	1,31%
Ca' Foscari	0	509	0,00%
Verona	0	748	0,00%



## CS DOC

### Servizi di supporto alla ricerca

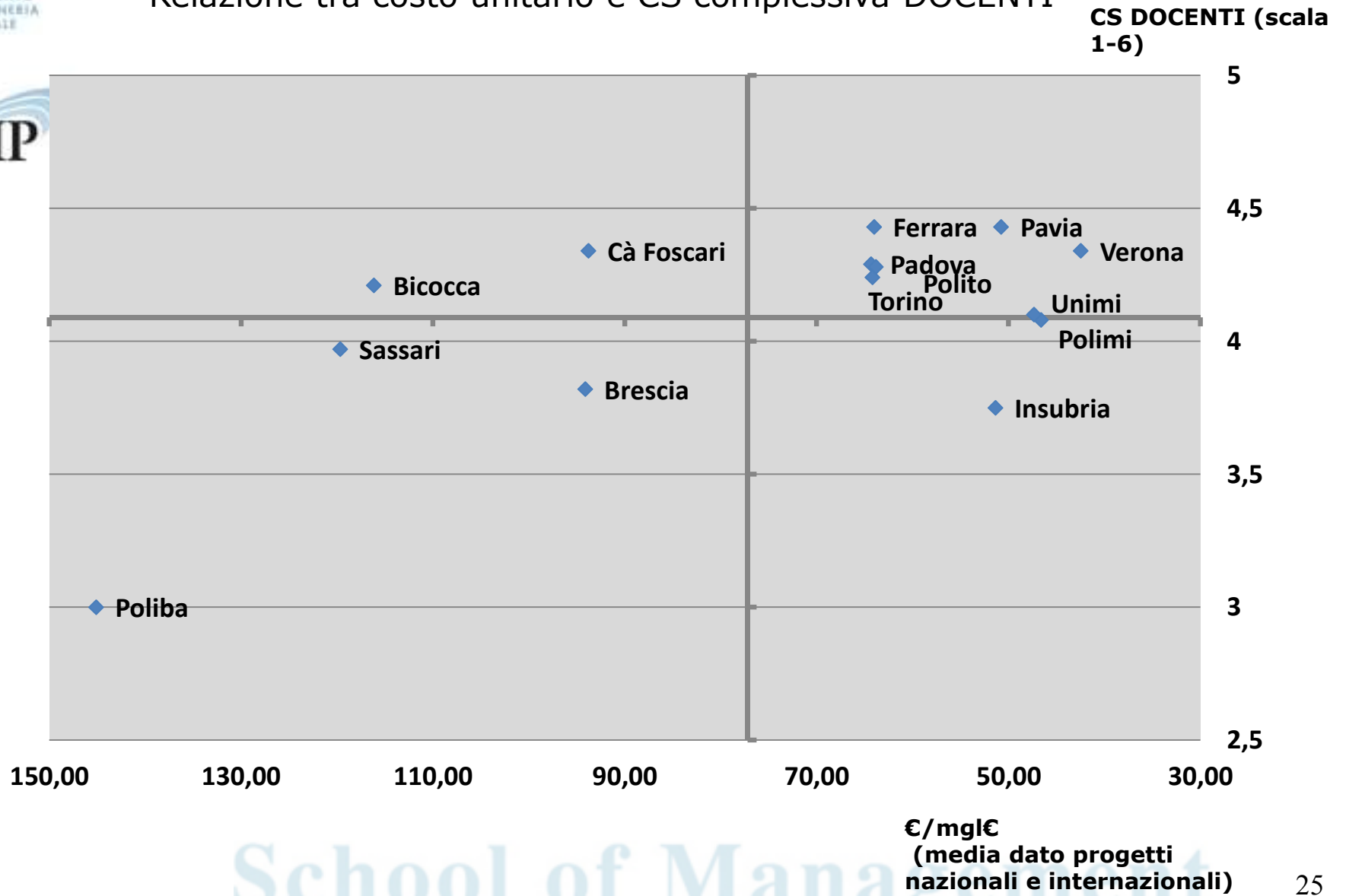
Soddisfazione complessiva per i servizi di supporto alla ricerca (progetti nazionali, internazionali e altre attività di supporto alla ricerca)



**Media: 4,05**

# Supporto ricerca: relazione efficienza efficacia

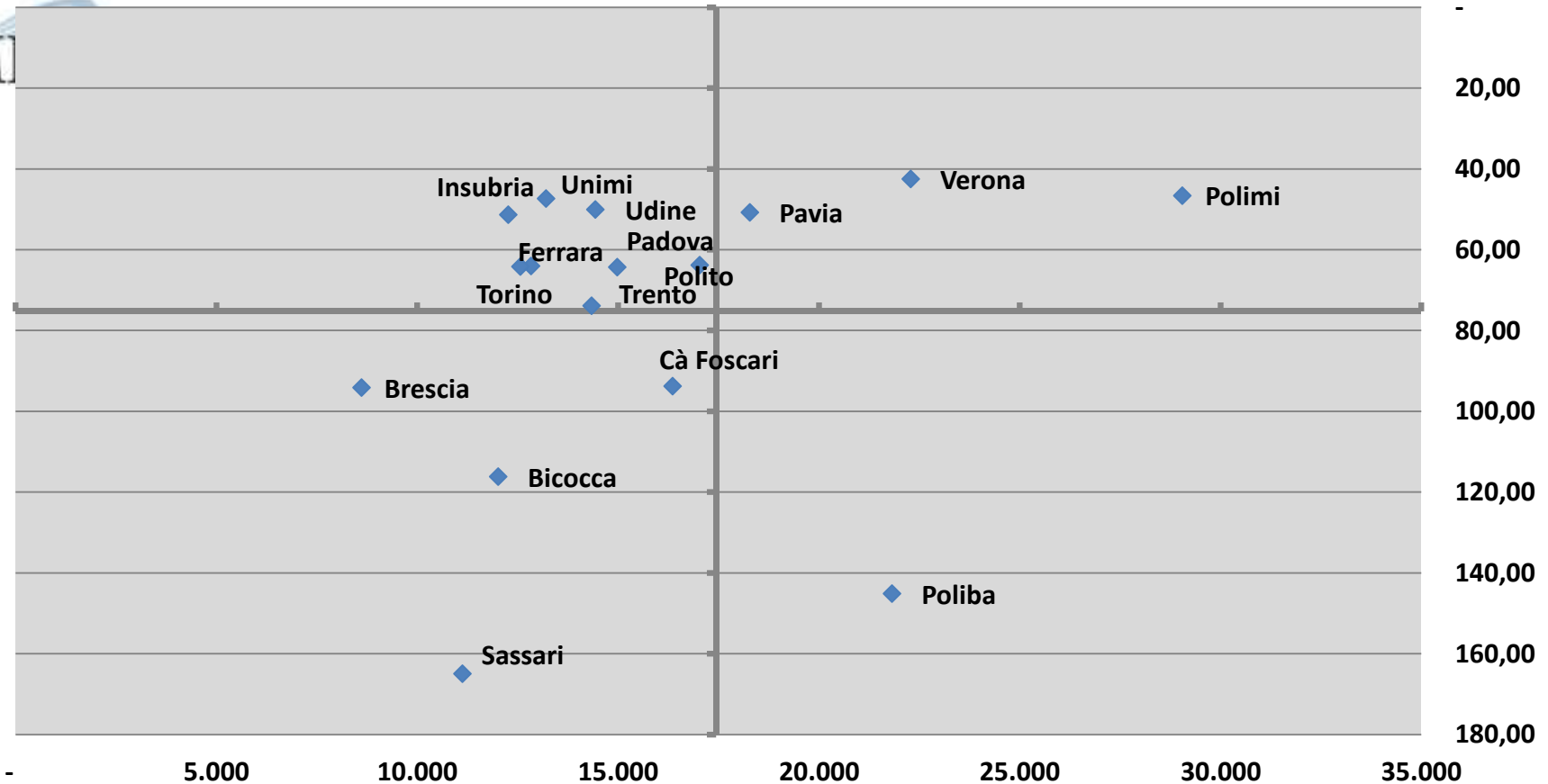
Relazione tra costo unitario e CS complessiva DOCENTI



# Supporto ricerca: relazione efficienza-efficacia oggettiva

Relazione tra costo unitario e finanziamento pro-capite

€/mgI€ (media dato progetti nazionali e internazionali)



**FINANZIAMENTO PRO-CAPITE**  
 (media finanziamento pro-capite naz e internaz € / doc+ric)

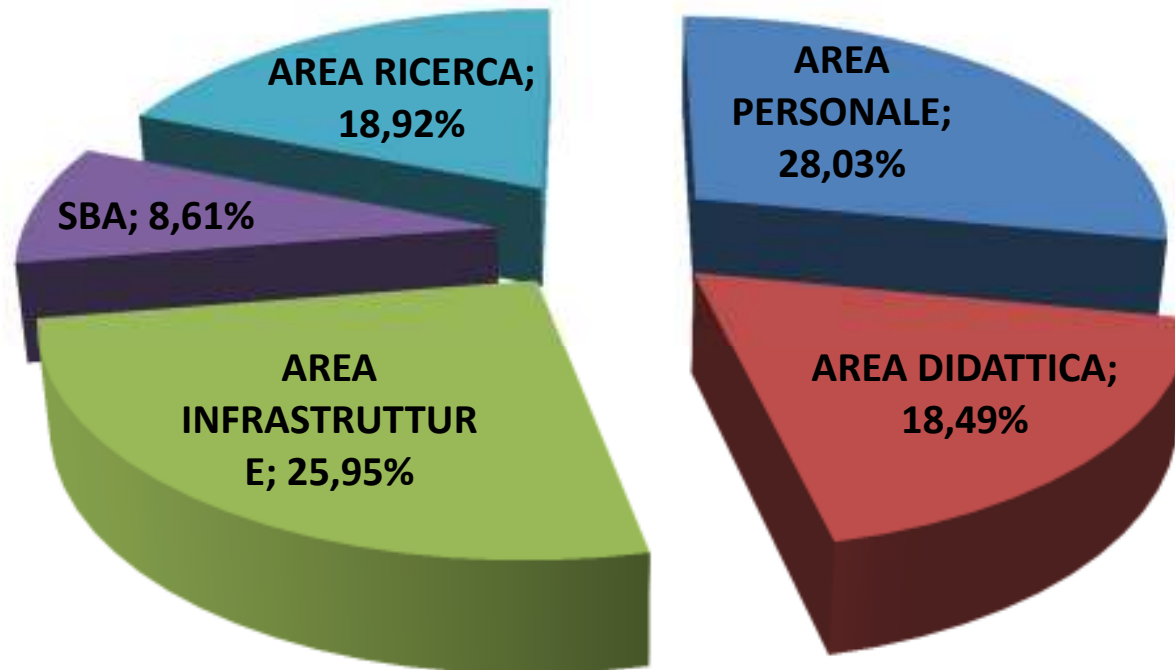


# ***Good Practice 2012***

## ***SBA Sistema Bibliotecario di Ateneo***

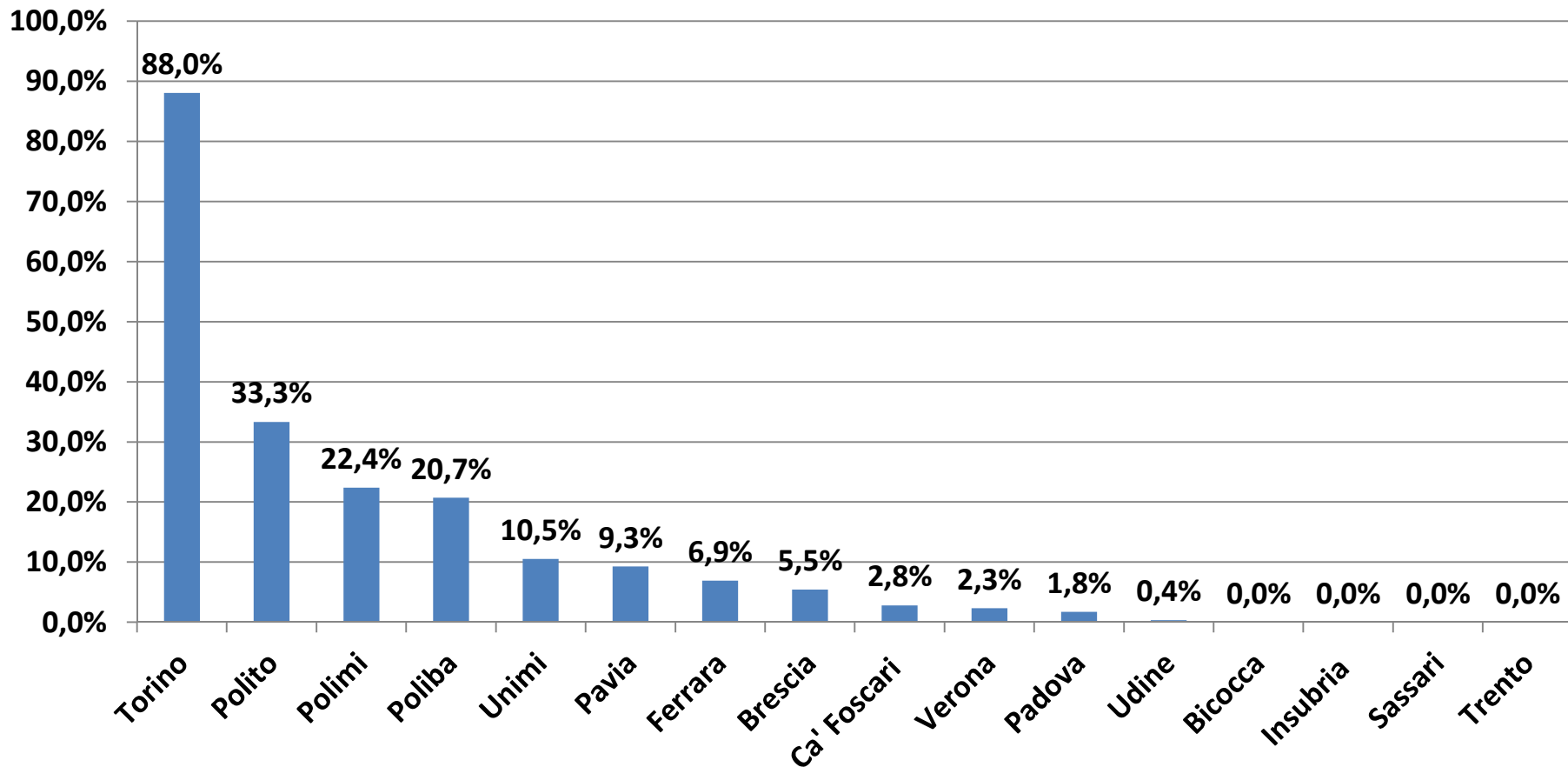
## Analisi dei costi: Una visione d'insieme

Incidenza dell'area SBA sui costi totali (costo macro-area/costi totali)



## Livello di decentramento SBA

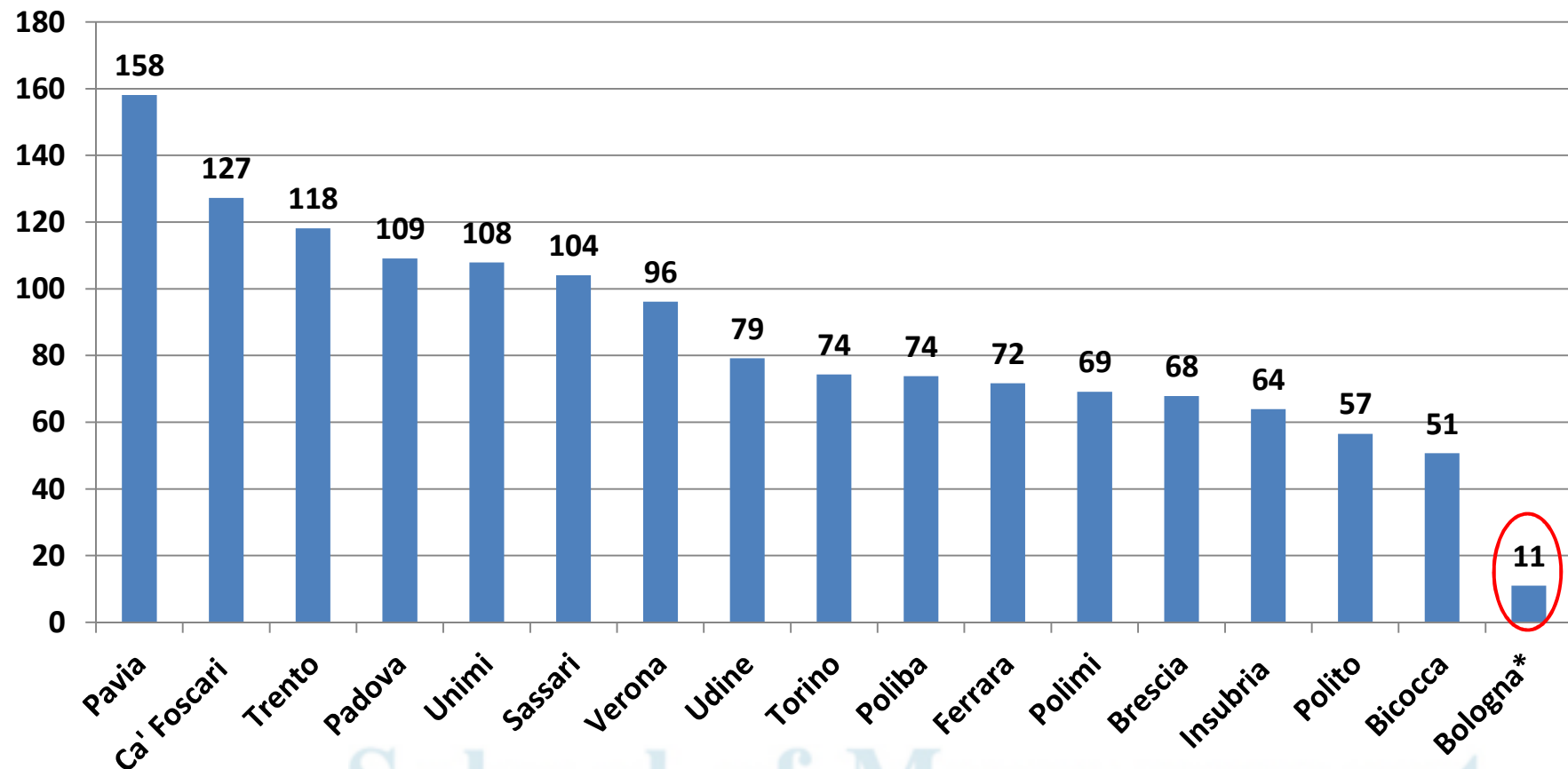
**LIVELLO DI DECENTRAMENTO SUI DIPARTIMENTI:** costo a carico del dipartimento/costo totale del servizio



## Costo unitario SBA

**COSTO UNITARIO:** Rapporto tra costo "SBA" e numero di utenti potenziali

(€/doc, ric, pta, assegnisti, studenti, dottorandi, post-laurea, cel, collaboratori a progetto)



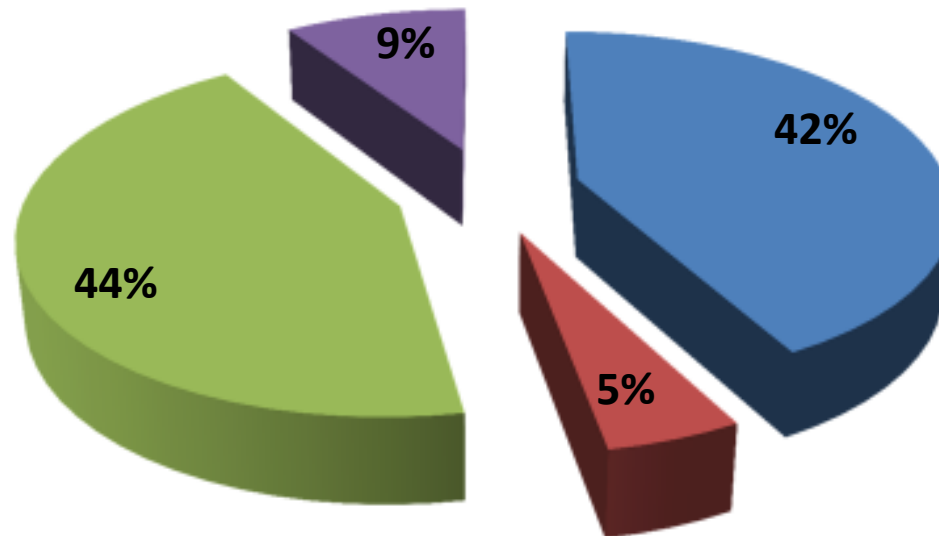


## Benchmark e scostamento dal minimo SBA

	C TOTALE	DRIVER (UTENTI POTENZIALI)	C UNITARIO (€/UTENTE POTENZIALE)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Bicocca	1.833.201	36.157	50,70	1.833.201	-
Polito	1.934.785	34.213	56,55	1.734.638	200.147
Insubria	690.966	10.810	63,92	548.079	142.886
Brescia	1.208.325	17.813	67,83	903.140	305.186
Polimi	3.182.234	46.015	69,16	2.333.013	849.221
Ferrara	1.549.905	21.615	71,71	1.095.905	453.999
Poliba	855.133	11.586	73,81	587.424	267.709
Torino	5.727.916	77.070	74,32	3.907.538	1.820.378
Udine	1.519.626	19.196	79,16	973.259	546.367
Verona	2.679.583	27.873	96,14	1.413.193	1.266.390
Sassari	1.896.816	18.223	104,09	923.927	972.889
Unimi	7.536.327	69.858	107,88	3.541.881	3.994.446
Padova	7.654.932	70.155	109,11	3.556.939	4.097.992
Trento	2.147.035	18.182	118,09	921.848	1.225.186
Ca' Foscari	2.775.183	21.808	127,26	1.105.691	1.669.493
Pavia	4.136.701	26.163	158,11	1.326.494	2.810.207
<b>MINIMO</b>			<b>50,70</b>		

## Ripartizione dei costi: Una visione d'insieme

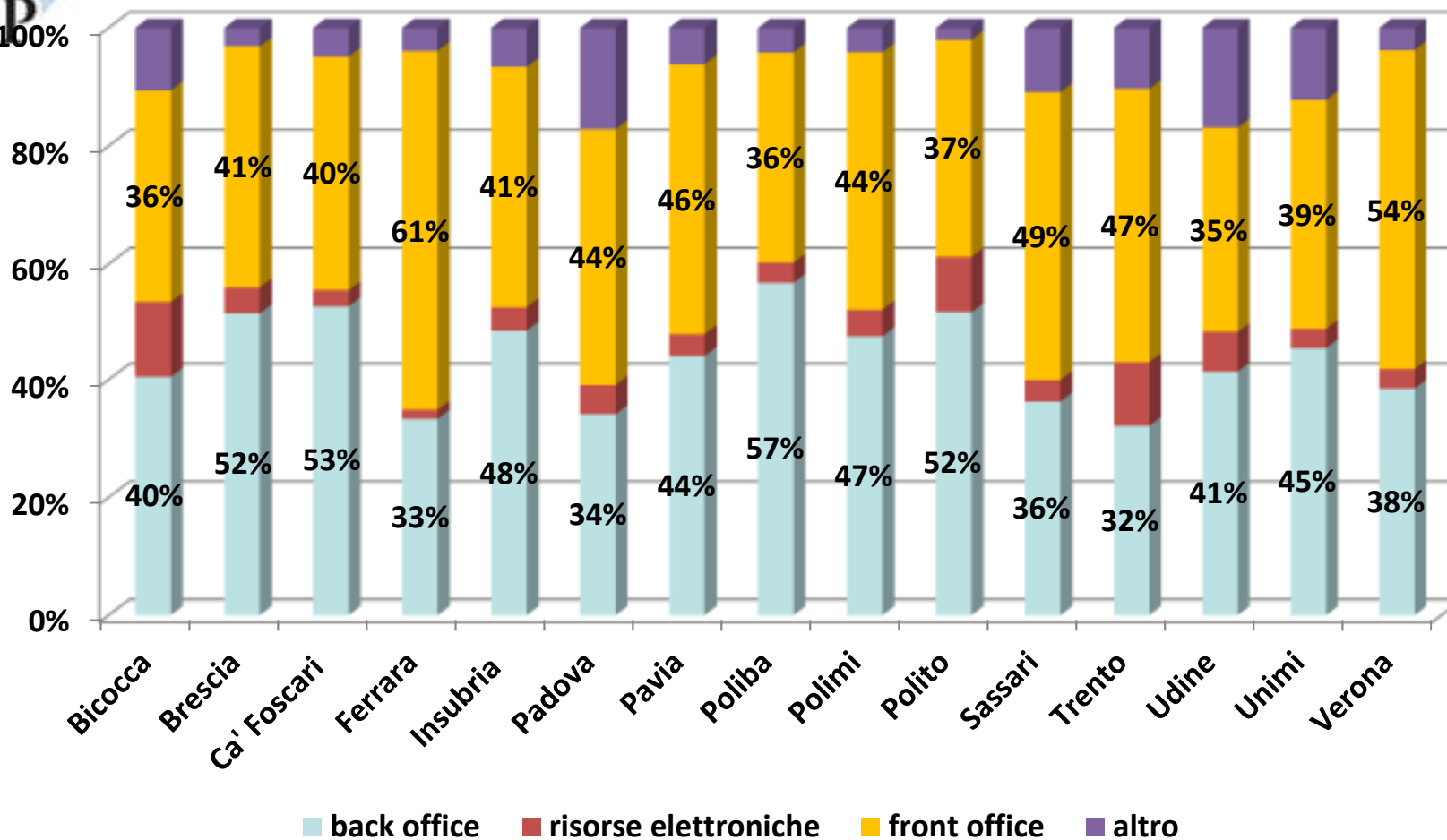
Incidenza delle macro-aree sui costi totali delle biblioteche (costo per macro-area/costo totale delle biblioteche)



■ back office ■ risorse elettroniche ■ front office ■ altro

# Ripartizione dei costi: dettaglio per ateneo

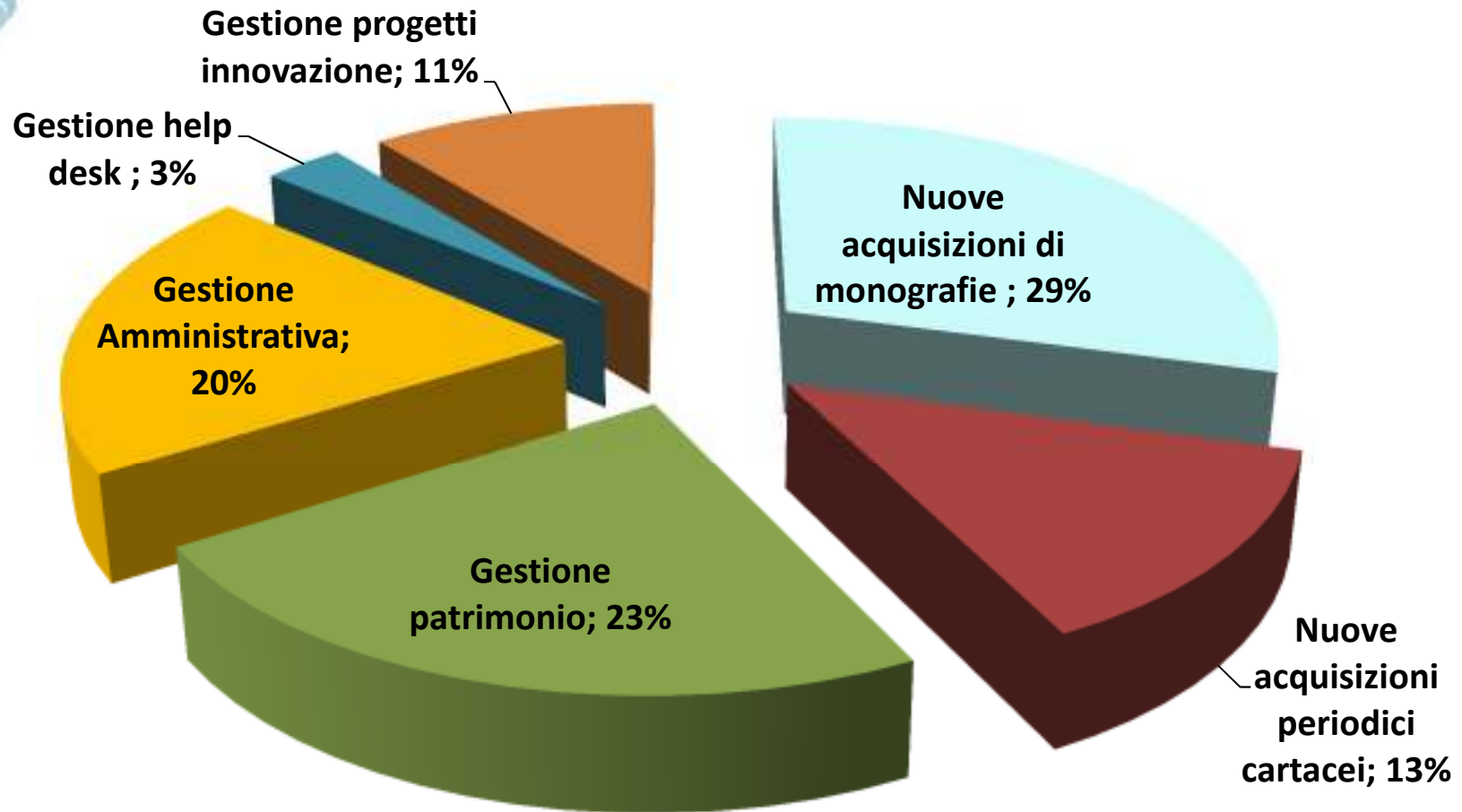
Incidenza delle macro-aree sui costi totali delle biblioteche (costo per macro-area/costo totale delle biblioteche).  
 Il dettaglio per ateneo





## Ripartizione dei costi Macro-area: attività di back office

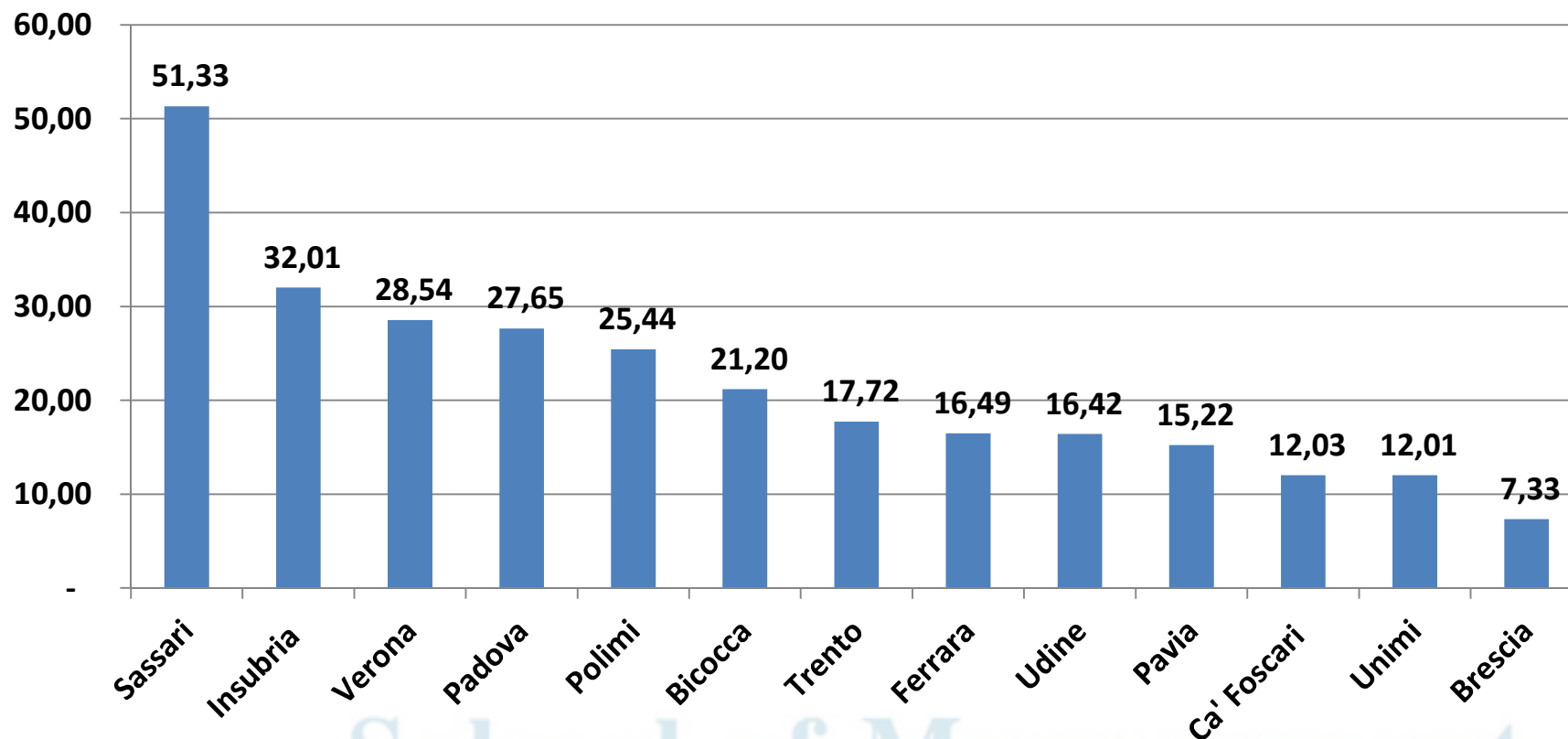
Ripartizione delle attività all'interno della macro-area: costo dell'attività/costo totale della macro-area



## Costo unitario Nuove Acquisizioni di monografie e altro materiale su supporto fisico

**Costo unitario:** costo per monografia inventariata nell'anno. Il driver comprende:

Monografie, altro materiale documentario su supporto cartaceo , patrimonio documentario su supporto fisico non cartaceo inventariato nel corso dell'anno solare 2012 e tesi catalogate anche se non inventariate nel corso dell'anno solare 2012.



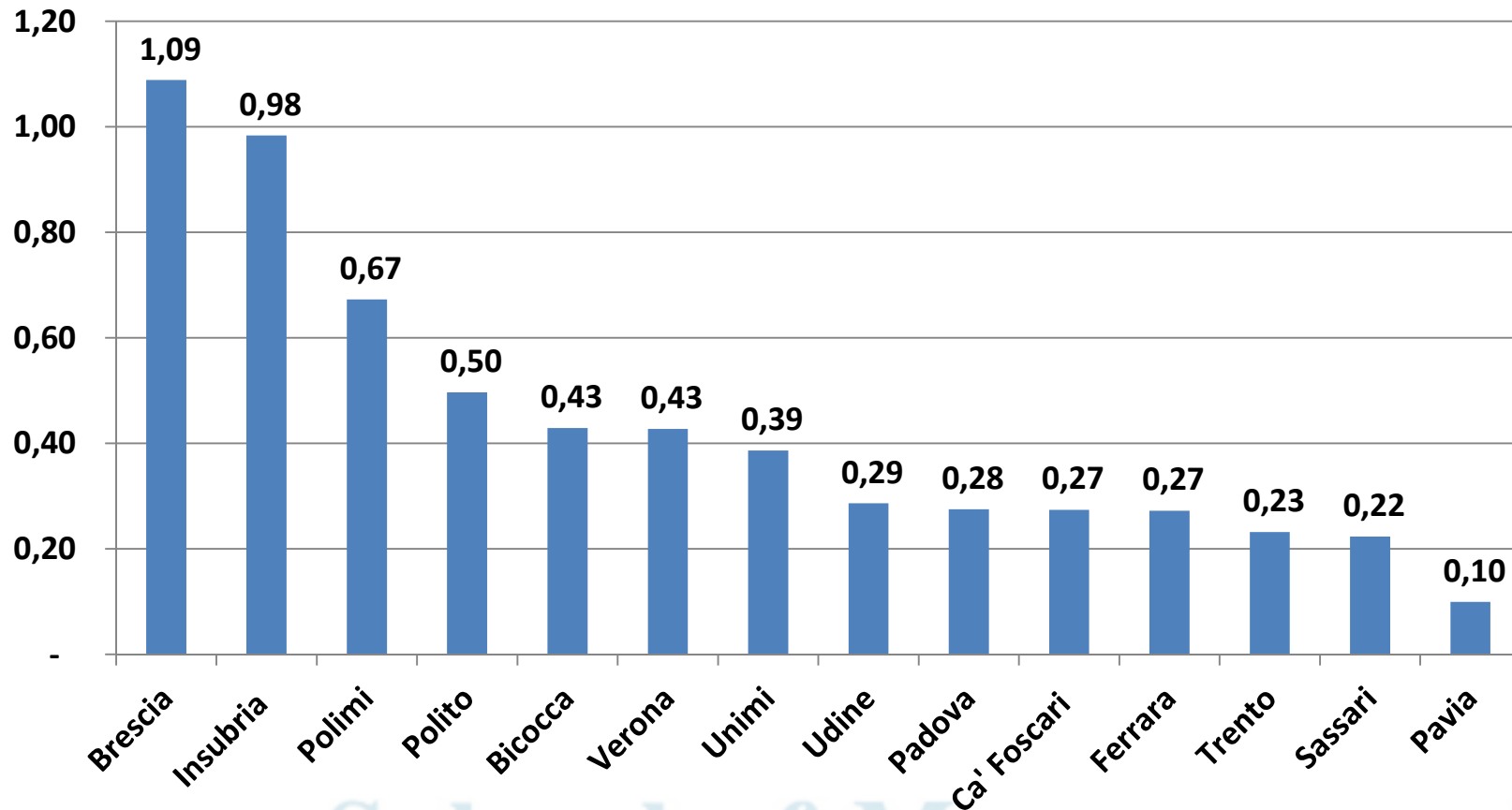
## Benchmark e scostamento dal minimo

### Nuove Acquisizioni di monografie e altro materiale su supporto fisico

	C TOTALE	DRIVER (MONOGRAFIE INVENT)	C UNITARIO (€/MON INVENT)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Brescia	272.468,32	37.185,00	7,33	272.468,32	-
Unimi	841.258,81	70.028,00	12,01	513.121,19	328.137,62
Ca' Foscari	441.199,98	36.683,00	12,03	268.789,98	172.410,00
Pavia	435.842,41	28.627,00	15,22	209.760,67	226.081,74
Udine	140.678,56	8.565,00	16,42	62.758,94	77.919,62
Ferrara	285.343,47	17.309,00	16,49	126.829,48	158.513,99
Trento	239.686,25	13.527,00	17,72	99.117,36	140.568,89
Bicocca	359.709,74	16.971,00	21,20	124.352,83	235.356,91
Polimi	401.919,03	15.796,00	25,44	115.743,16	286.175,87
Padova	720.474,75	26.054,00	27,65	190.907,34	529.567,41
Verona	456.706,10	16.002,00	28,54	117.252,60	339.453,50
Insubria	78.510,73	2.453,00	32,01	17.974,04	60.536,69
Sassari	183.096,84	3.567,00	51,33	26.136,74	156.960,10
<b>MINIMO</b>			<b>7,33</b>		

## Costo unitario Gestione del patrimonio

**Costo unitario:** costo per numero totale di inventari al 31.12.12. Il driver comprende: monografie, altro materiale documentario su supporto cartaceo, patrimonio documentario su supporto fisico non cartaceo, annate di periodici e tesi su supporto fisico



## Benchmark e scostamento dal minimo Gestione del patrimonio

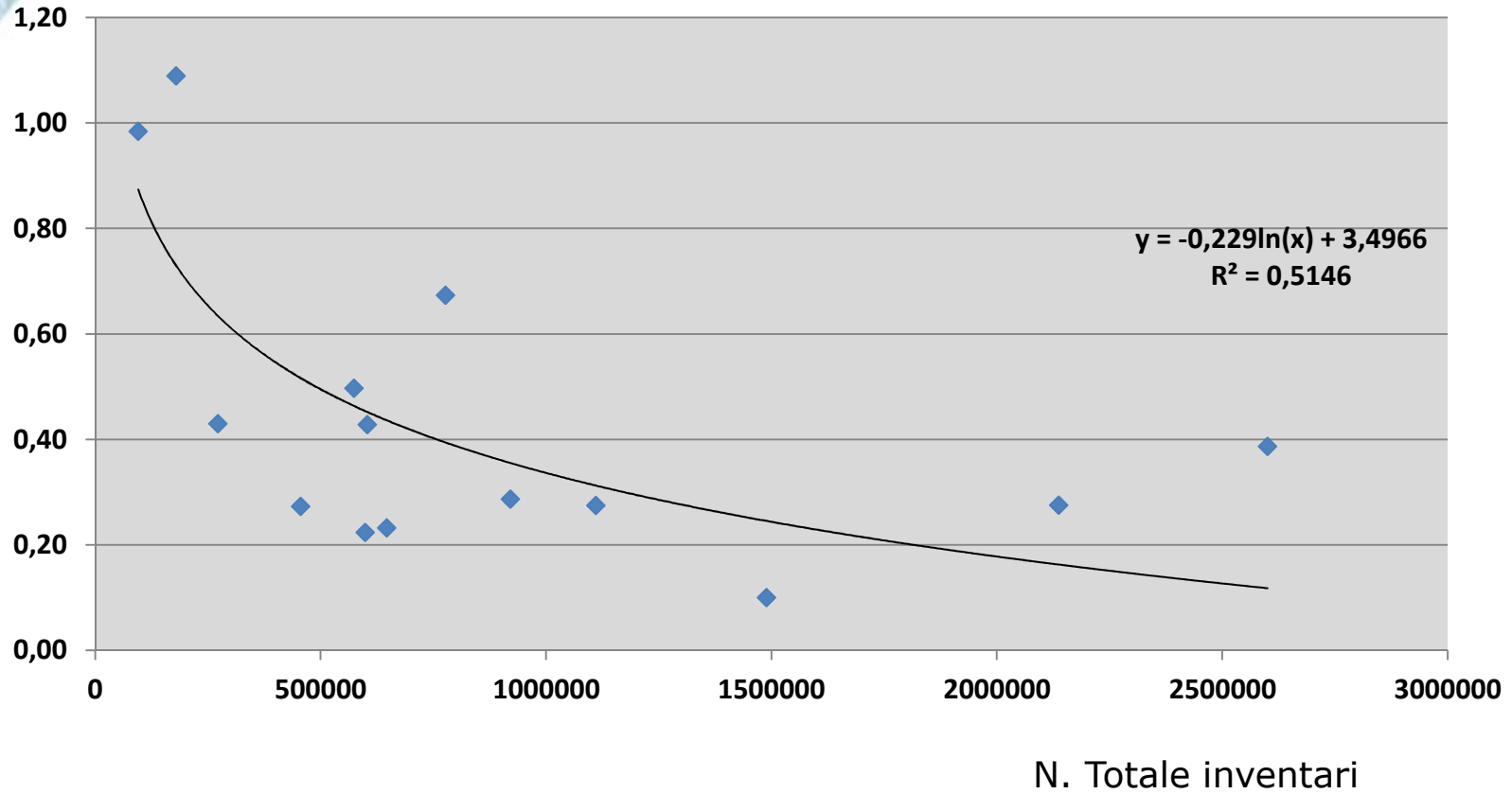
	C TOTALE	DRIVER(TOTALE INVENTARI)	C UNITARIO (€/INVENTARIO)	COSTO TOT BENCHMARK	COSTO REALE - COSTO BENCHMARK
Pavia	148.219	1.488.962	0,10	148.219	-
Sassari	133.704	599.195	0,22	59.647	74.057
Trento	150.018	646.502	0,23	64.356	85.662
Ferrara	124.170	455.786	0,27	45.371	78.798
Ca' Foscari	304.479	1.110.659	0,27	110.561	193.918
Padova	588.019	2.137.013	0,28	212.730	375.289
Udine	263.608	921.129	0,29	91.694	171.914
Unimi	1.004.736	2.600.670	0,39	258.885	745.851
Verona	257.985	603.425	0,43	60.068	197.917
Bicocca	116.747	271.987	0,43	27.075	89.672
Polito	284.975	573.715	0,50	57.111	227.864
Polimi	523.070	777.410	0,67	77.388	445.683
Insubria	94.002	95.583	0,98	9.515	84.487
Brescia	194.944	179.095	1,09	17.828	177.116
<b>MINIMO</b>			<b>0,10</b>		





# Effetti di scala Gestione del patrimonio

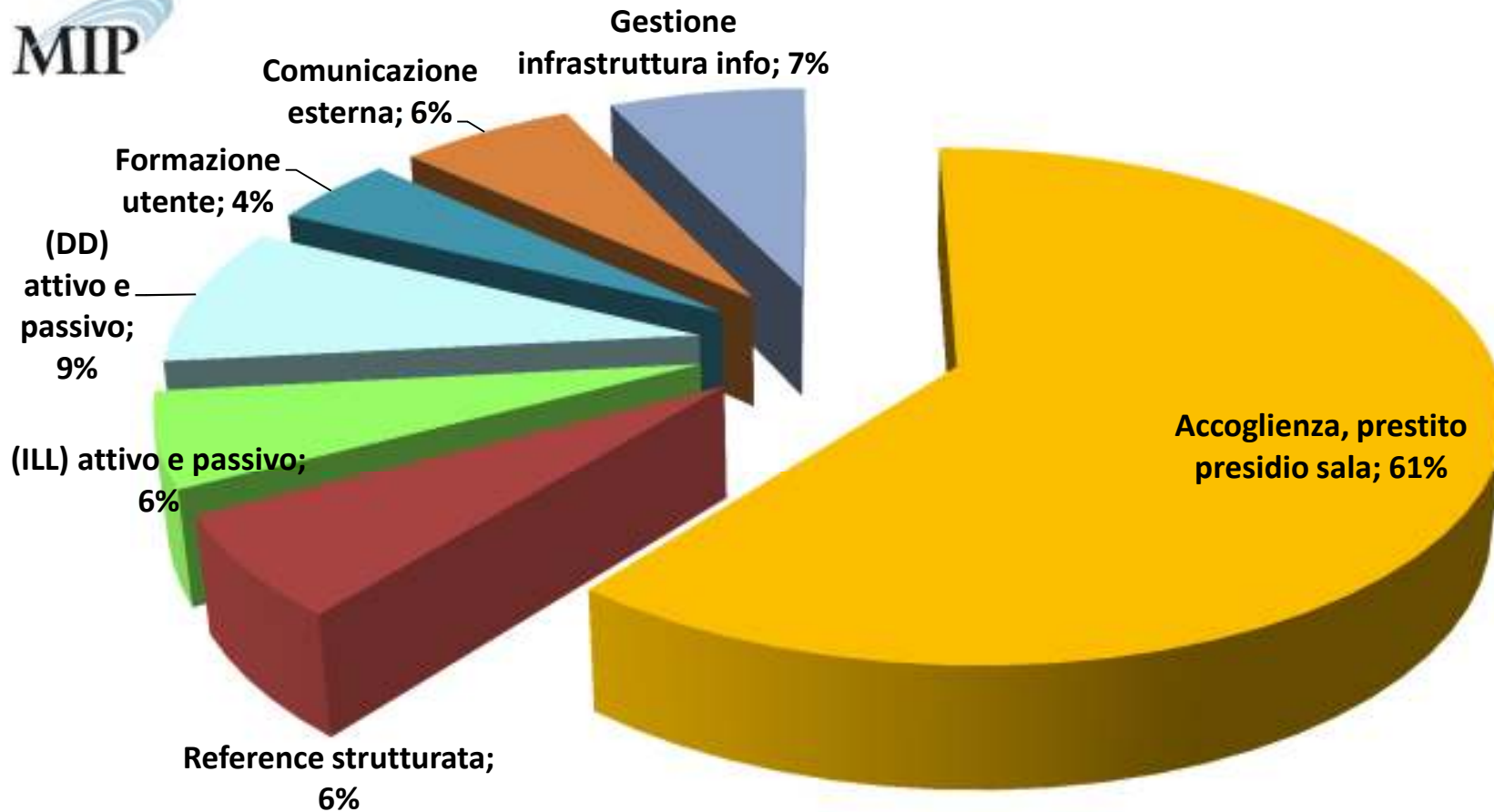
€/totale inventari





# Ripartizione dei costi Macro-area: attività di front-office

Ripartizione delle attività all'interno della macro-area: costo dell'attività/costo totale della macro-area





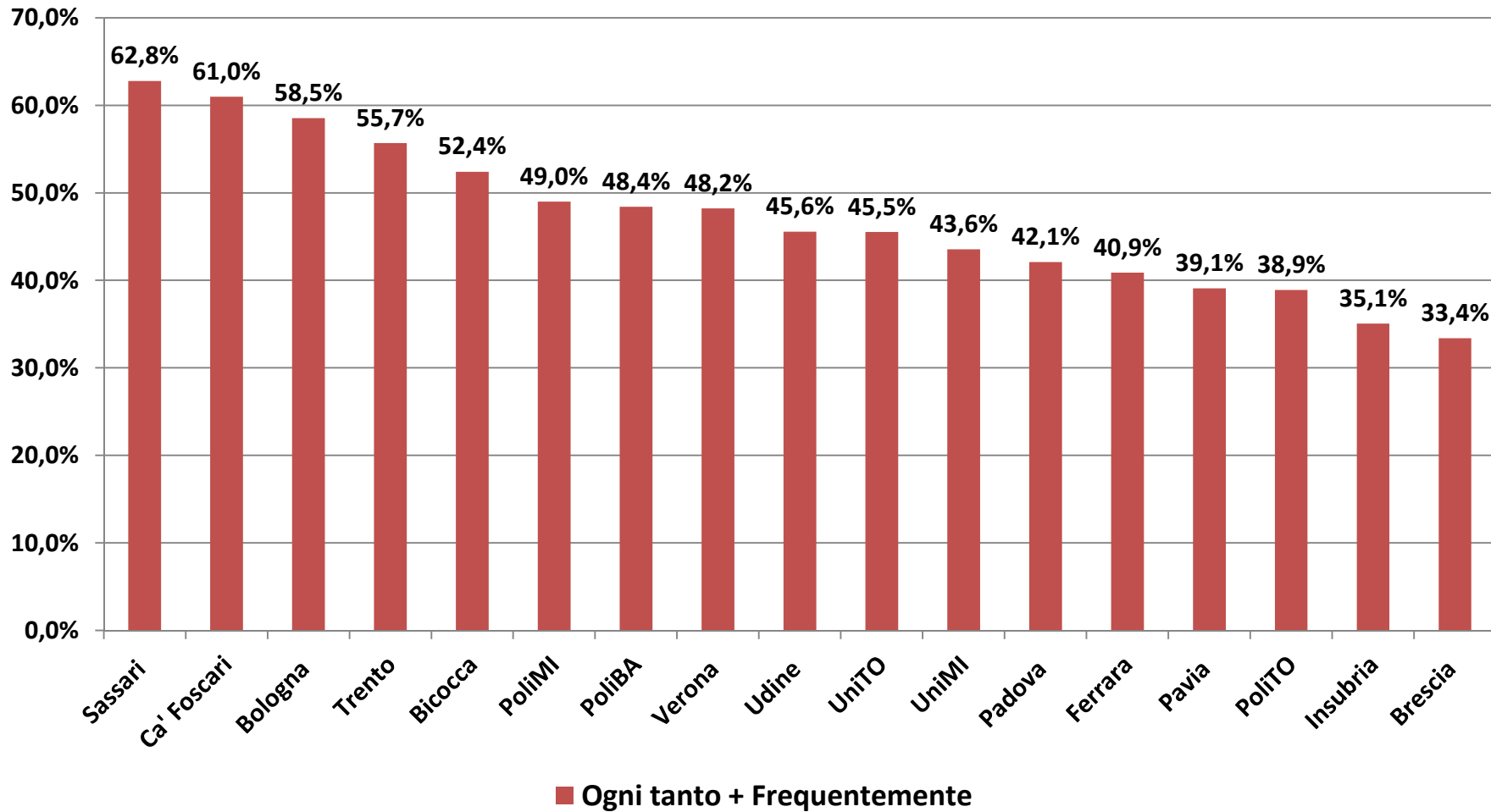
## CS studenti e DOC Biblioteche

	CS Studenti	CS DOC
Informazioni biblioteca (cortesia, orari, spazi)	X	
Risorse elettroniche	X	
Prestito libri	X	
Operazioni in presenza		X
Operazioni on-line		X



## CS studenti anni successivi Biblioteche

### Frequenza utilizzo sistemi bibliotecari





## CS studenti anni successivi Biblioteche

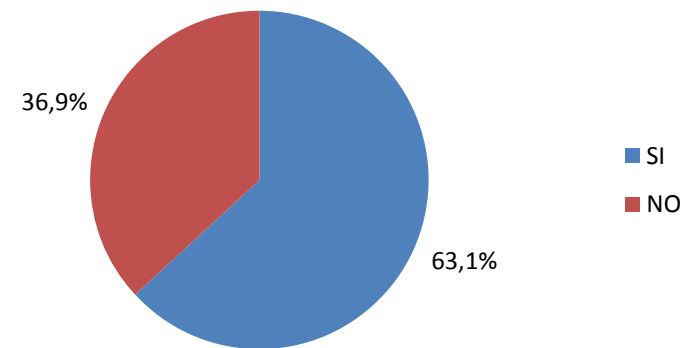
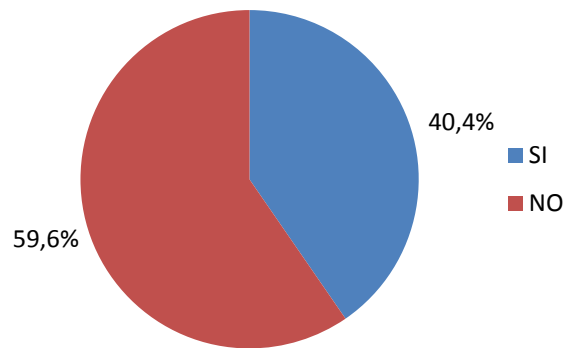
Ateneo	Nr di coloro che hanno utilizzato il sistema: Raramente + Ogni tanto + Spesso	D24: Ritieni CORTESE il personale della biblioteche?	D26: Ritieni adeguati gli ORARI di apertura delle biblioteche del tuo ateneo?	D28: Ritieni adeguati gli SPAZI della biblioteca?
PoliBA	132	2,69	2,46	2,15
Bologna	5446	3,18	3,15	2,95
Brescia	630	3,30	3,19	3,10
Ferrara	756	3,28	3,23	3,08
Bicocca	2447	3,32	3,22	3,13
PoliMI	5422	3,27	3,42	2,95
UniMI	2536	3,04	2,84	2,74
Padova	647	3,24	2,95	2,87
Pavia	664	3,33	2,90	3,00
Sassari	918	3,21	3,38	2,80
PoliTO	1567	3,01	3,19	2,92
UniTO	1489	3,11	2,95	2,96
Trento	1308	3,29	3,42	2,81
Udine	1286	3,40	2,92	2,92
Insubria	2295	3,26	3,02	2,84
Ca' Foscari	1027	3,05	3,27	2,57
Verona	6008	3,19	3,26	2,80
<b>MEDIA</b>		<b>3,19</b>	<b>3,10</b>	<b>2,86</b>

SCALA: Decisamente NO (1) – Decisamente SI (4)

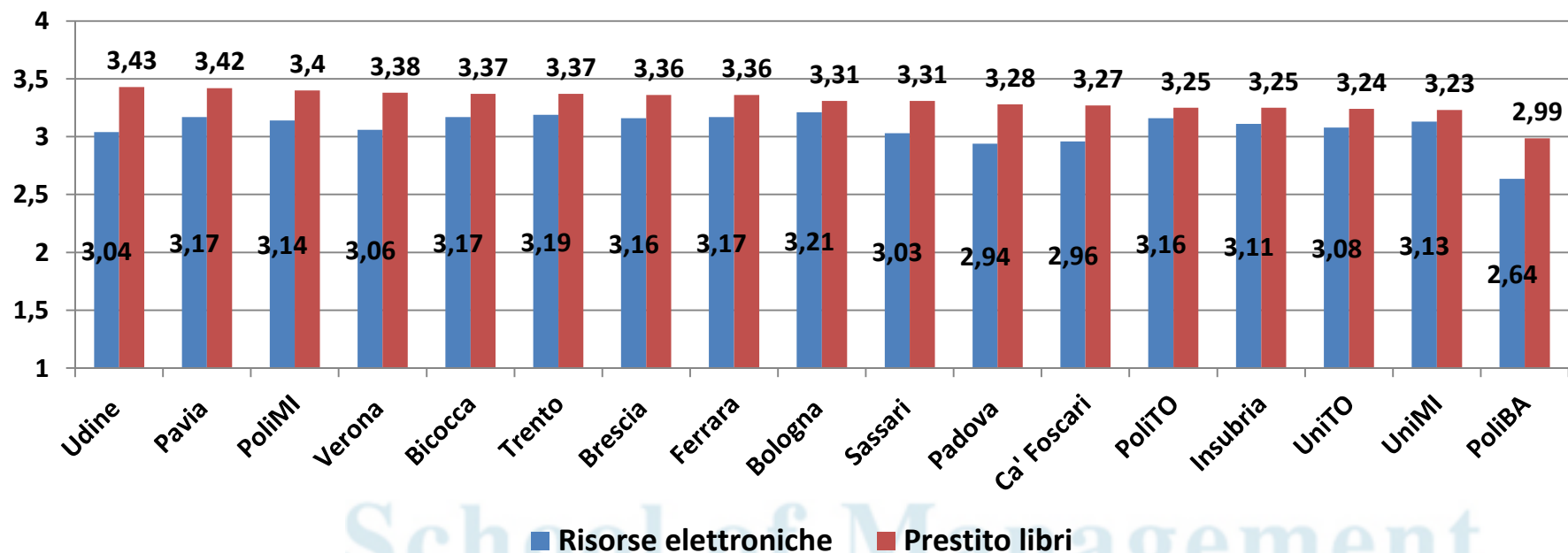
## CS studenti anni successivi Biblioteche

D25: Hai utilizzato nell'ultimo anno le  
RISORSE ELETTRONICHE?

D27: Hai utilizzato nell'ultimo anno il  
servizio di PRESTITO LIBRI?



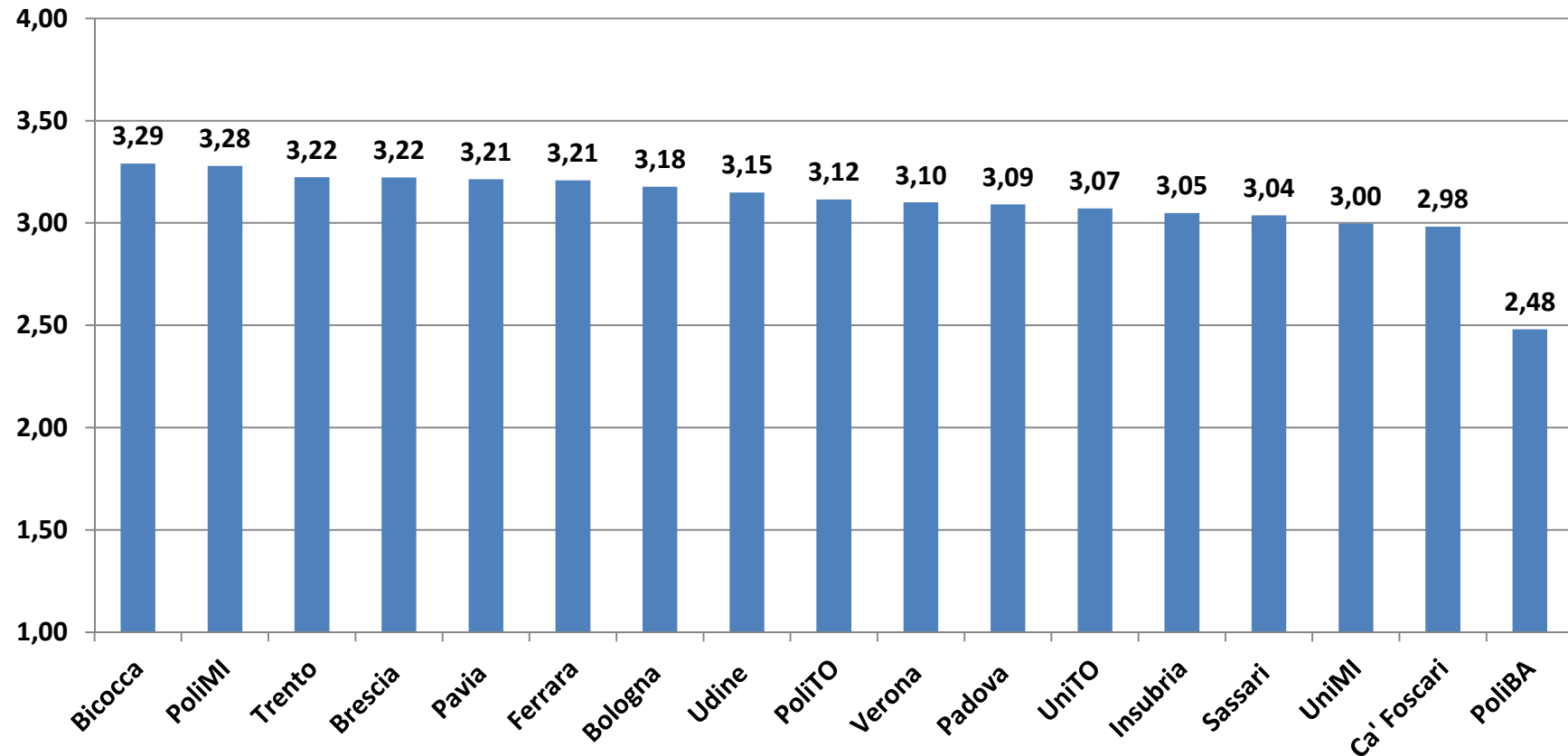
### Soddisfazione sul servizio





## CS studenti anni successivi Biblioteche

### Soddisfazione complessiva



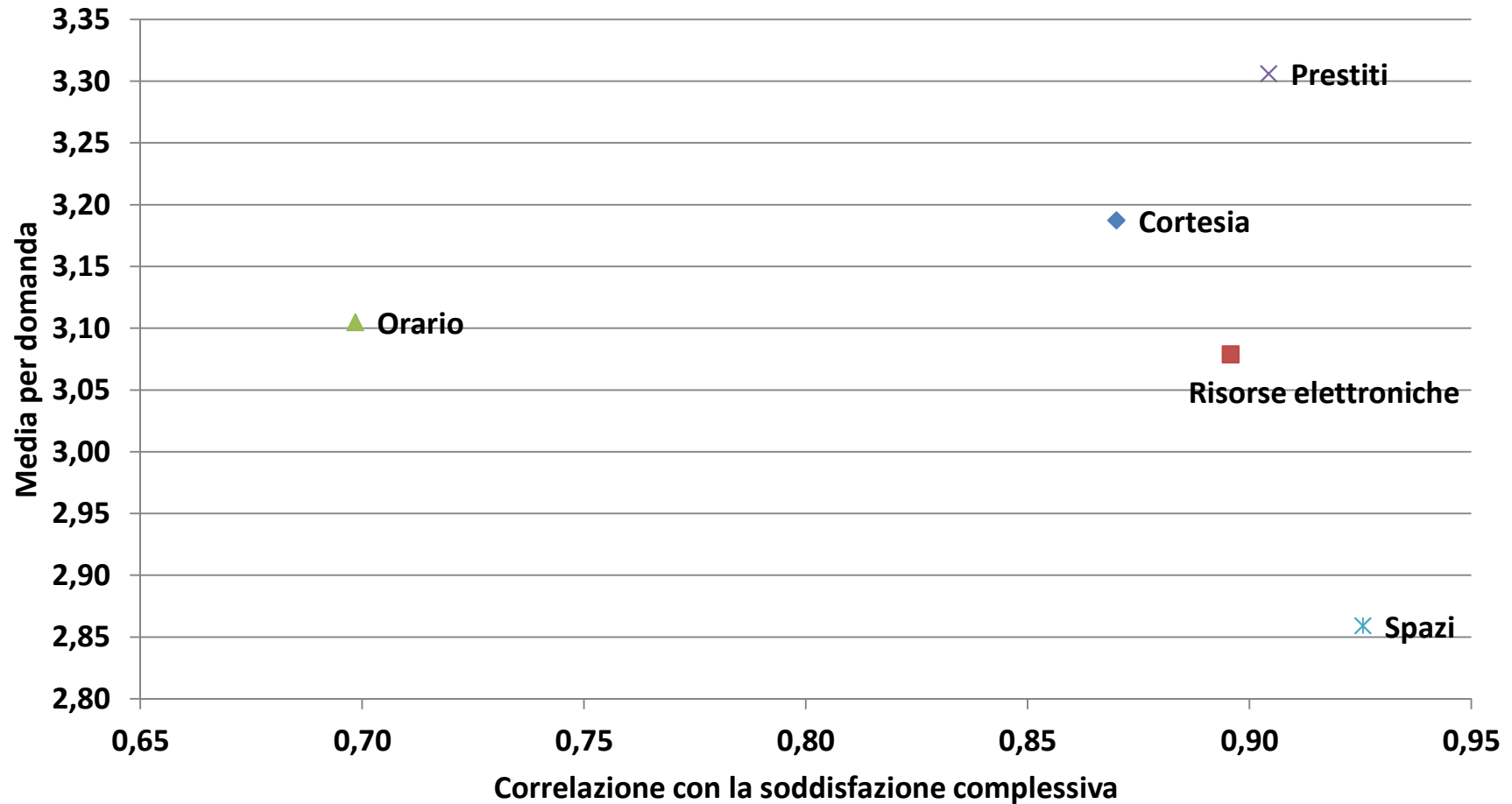
SCALA: Decisamente NO (1) -  
Decisamente SI (4)

**Media: 3,10**



# CS studenti anni successivi Biblioteche

Correlazione Soddisfazione complessiva / Media domande





# CS DOC Biblioteche

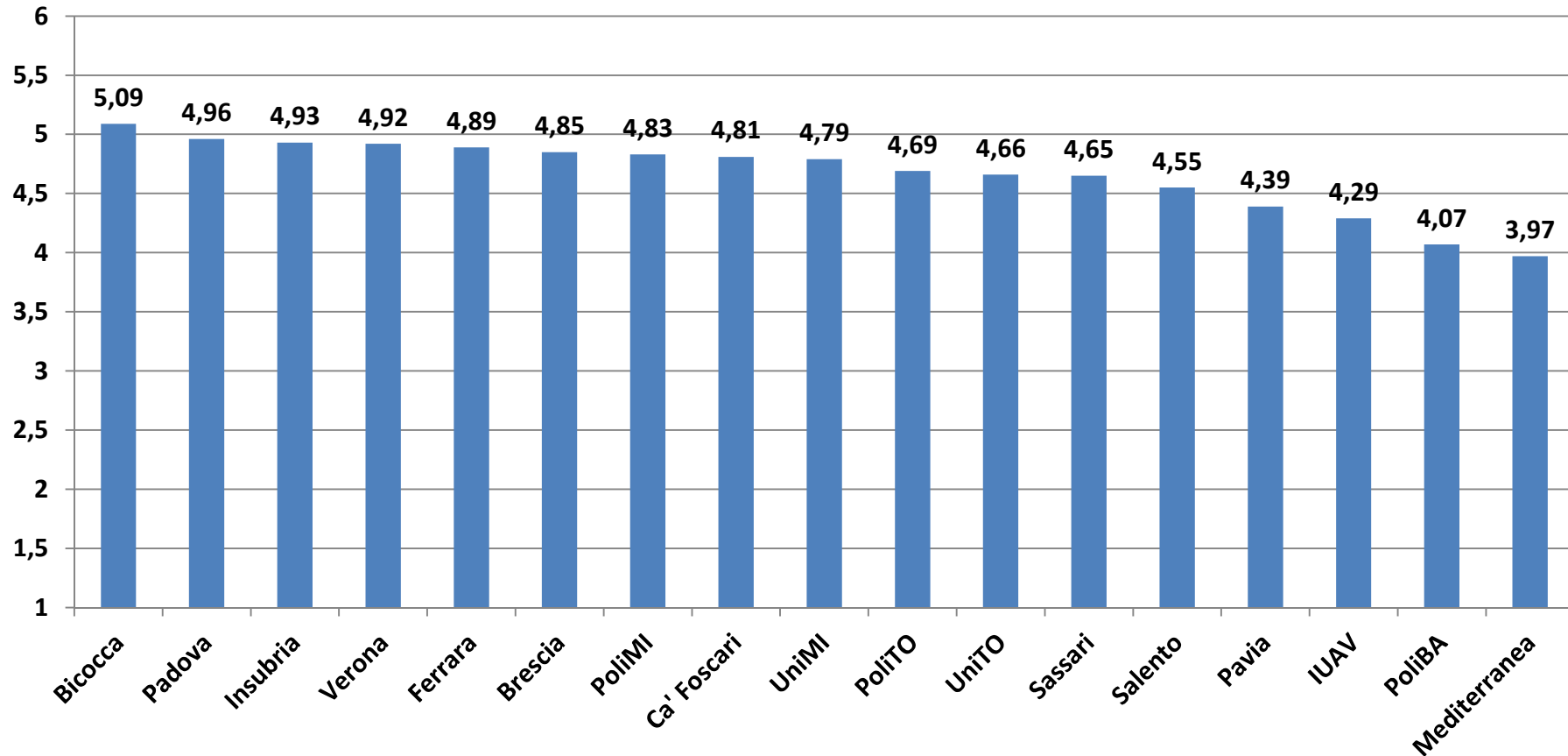
**Livello di accordo con le seguenti affermazioni: Scala 1 (completamente in disaccordo) 6 (completamente d'accordo)**

	Operazioni effettuate in presenza					Operazioni effettuate online					
	Nr coloro che ne hanno usufruito nell'ultimo anno	Le procedure sono chiare	I materiali soddisfano le esigenze	I tempi di attesa sono accettabili	Il personale è disponibile	Nr coloro che ne hanno usufruito nell'ultimo anno	Le procedure sono chiare	Il supporto on-line è efficace	Le ricerche e le consultazioni delle risorse elettroniche è semplice	Le risorse elettroniche soddisfano le mie esigenze	I servizi online per il prestito sono efficaci
PoliBA	7	4,00	3,29	4,14	4,71	14	4,43	3,86	4,79	4,07	2,93
Brescia	131	4,71	4,40	4,95	5,34	162	4,81	4,94	4,86	4,74	5,04
Ferrara	122	4,93	4,34	4,98	5,31	143	4,96	4,92	4,92	4,11	4,88
Bicocca	157	5,07	4,65	5,06	5,22	183	5,11	5,05	5,05	4,72	4,97
PoliMI	293	4,91	4,60	4,92	5,27	411	4,76	4,76	4,84	4,58	4,74
UniMI	604	4,73	4,39	4,73	5,01	801	4,83	4,82	4,82	4,64	4,64
Padova	468	4,99	4,70	5,02	5,40	572	4,90	4,87	4,86	4,72	4,82
Pavia	255	4,50	4,09	4,60	5,11	281	4,49	4,44	4,55	4,11	4,53
Mediterranea	24	4,50	3,46	4,29	4,92	23	4,52	4,26	4,57	3,35	3,87
Salento	116	4,92	3,95	4,71	5,23	117	4,74	4,69	4,82	4,37	4,47
Sassari	81	4,79	4,09	4,31	5,14	108	4,81	4,75	4,80	4,58	4,60
PoliTO	128	4,81	4,37	4,74	4,94	159	4,72	4,66	4,62	4,38	4,53
UniTO	318	5,03	4,33	4,92	5,38	379	4,78	4,70	4,68	4,25	4,58
Insubria	76	4,82	4,43	5,08	5,43	98	4,96	4,97	4,99	4,55	4,98
IUAV	40	4,28	4,00	4,15	4,48	35	4,31	4,09	4,23	3,49	4,00
Ca' Foscari	202	4,94	4,32	4,90	5,31	208	4,85	4,77	4,80	4,16	4,82
Verona	84	4,94	4,25	4,80	5,21	106	4,94	4,87	4,76	4,56	4,74
<b>Media</b>		<b>4,76</b>	<b>4,21</b>	<b>4,72</b>	<b>5,14</b>		<b>4,76</b>	<b>4,67</b>	<b>4,76</b>	<b>4,32</b>	<b>4,54</b>



## CS DOC Biblioteche

### Soddisfazione complessiva

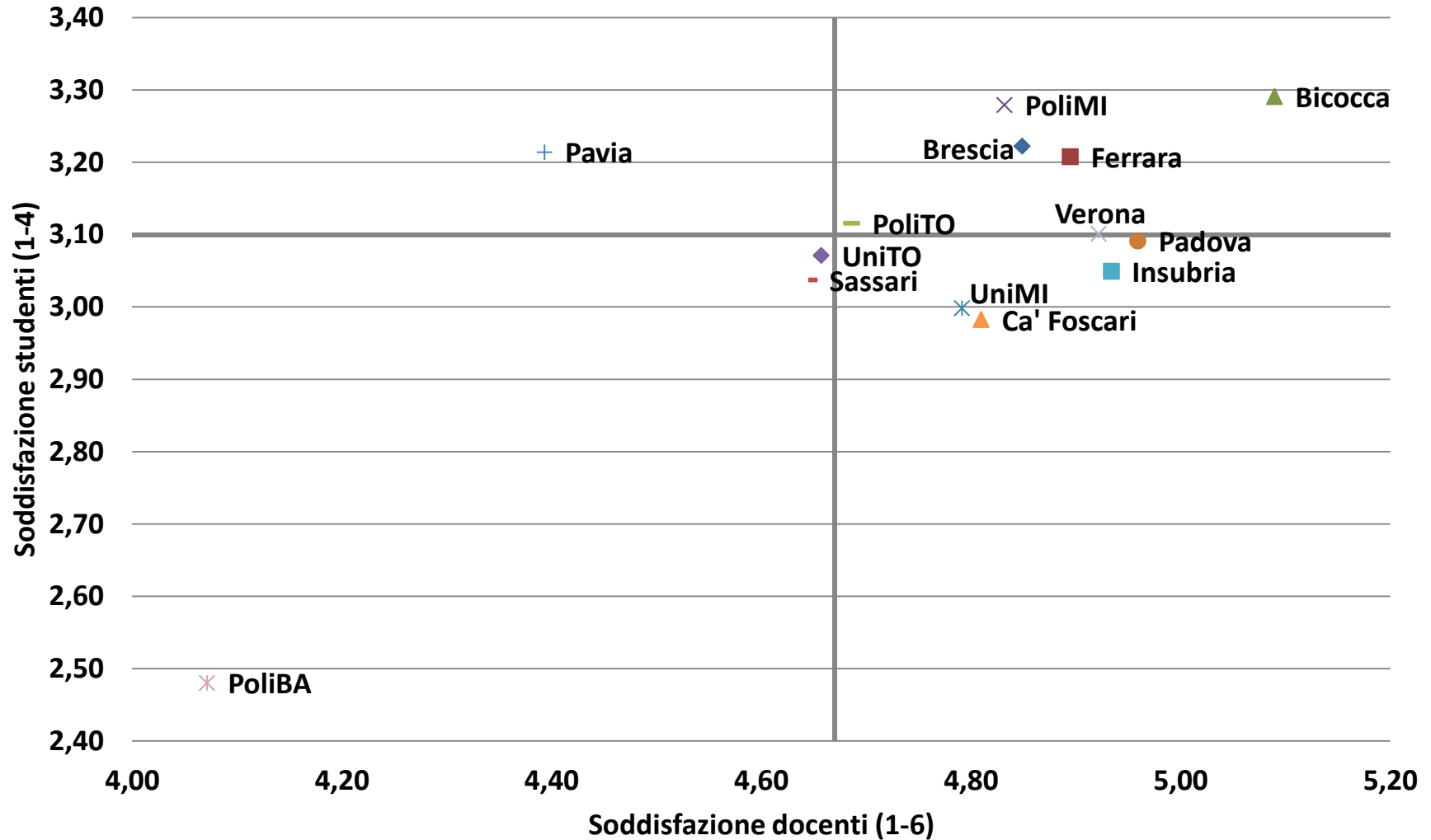


**Media: 4,67**

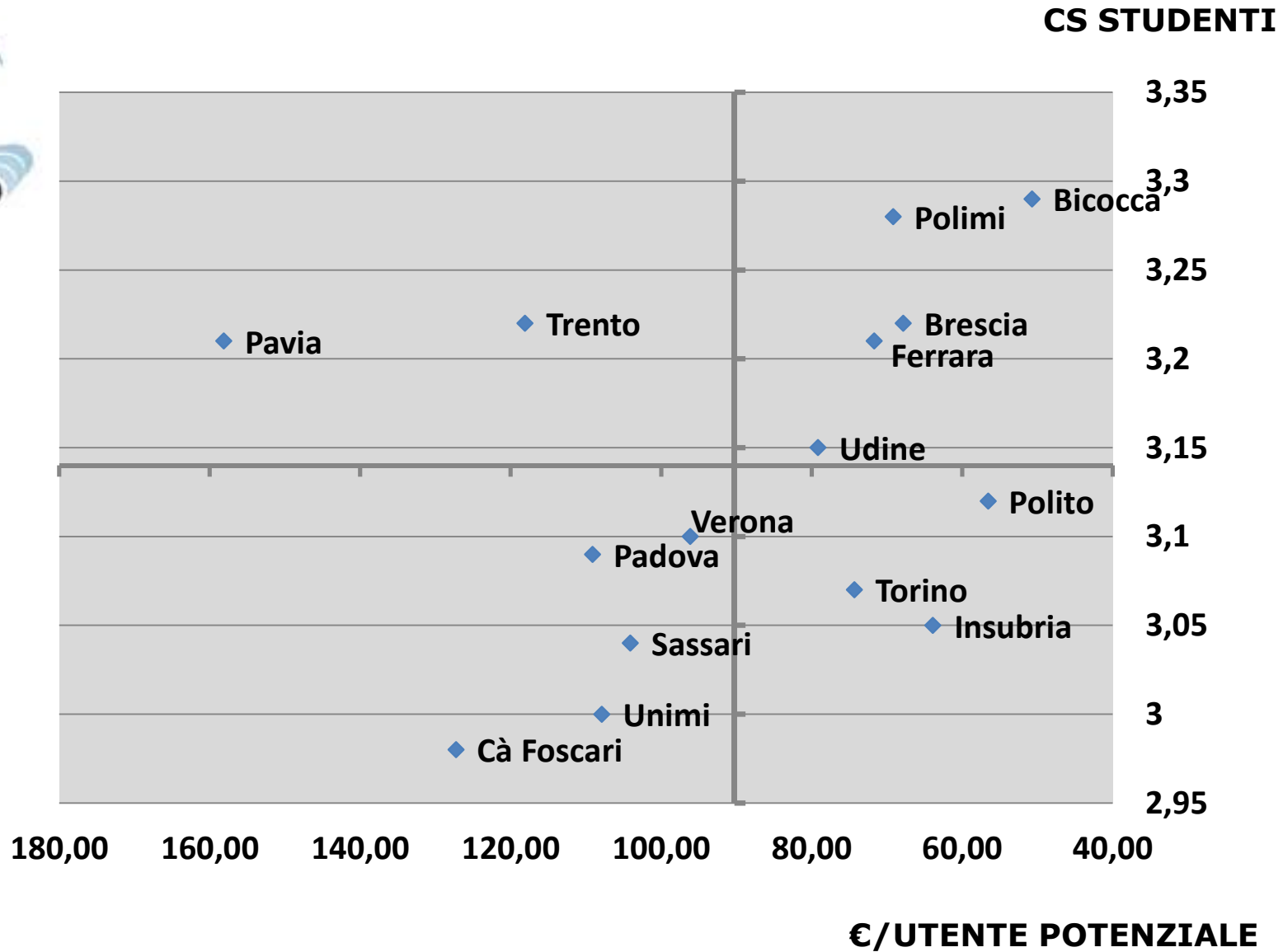


# CS studenti anni successivi - CS DOC Biblioteche

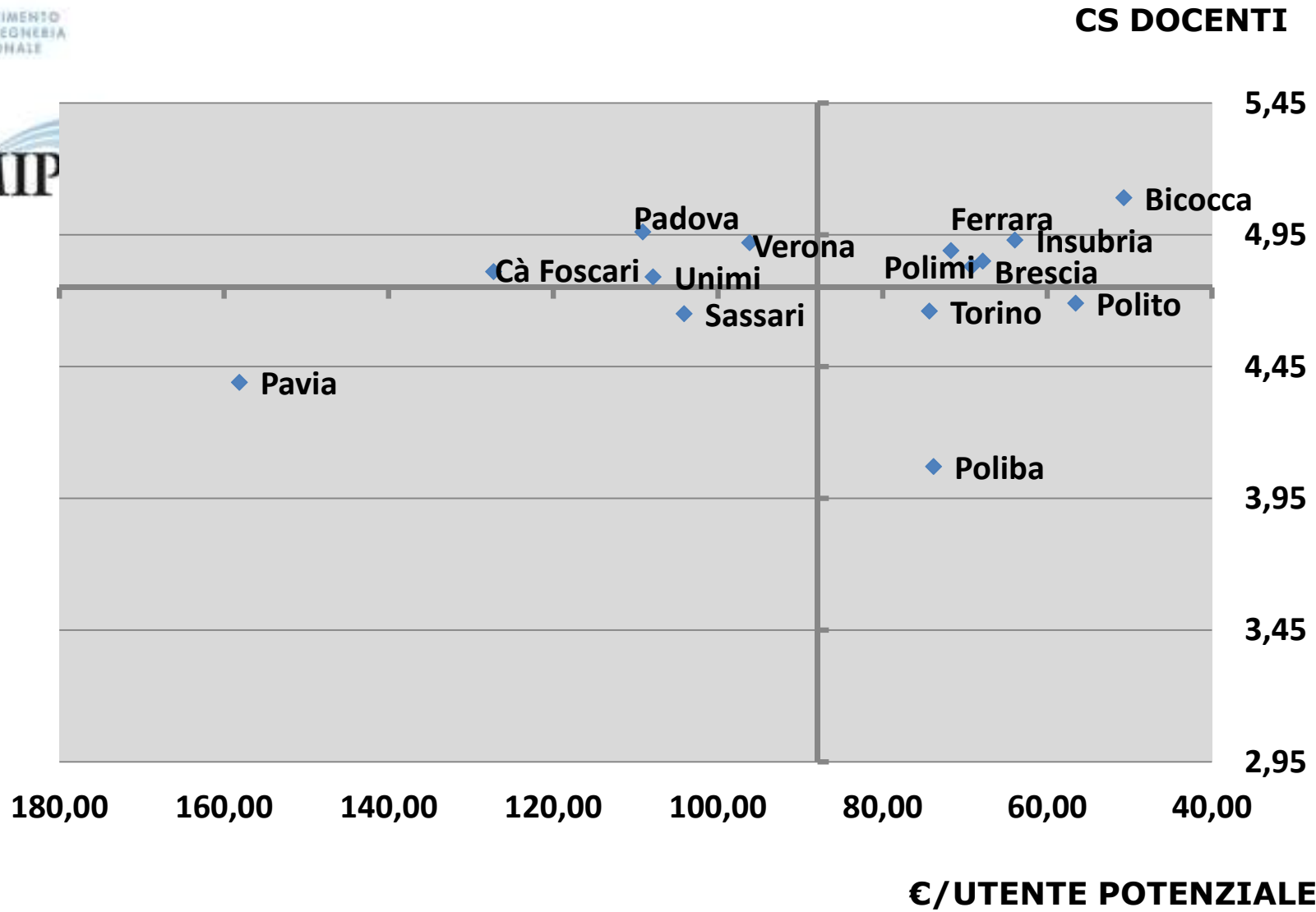
Integrazione soddisfazione complessiva  
CS studenti anni successivi - CS DOC



# In sintesi Relazione efficienza-efficacia

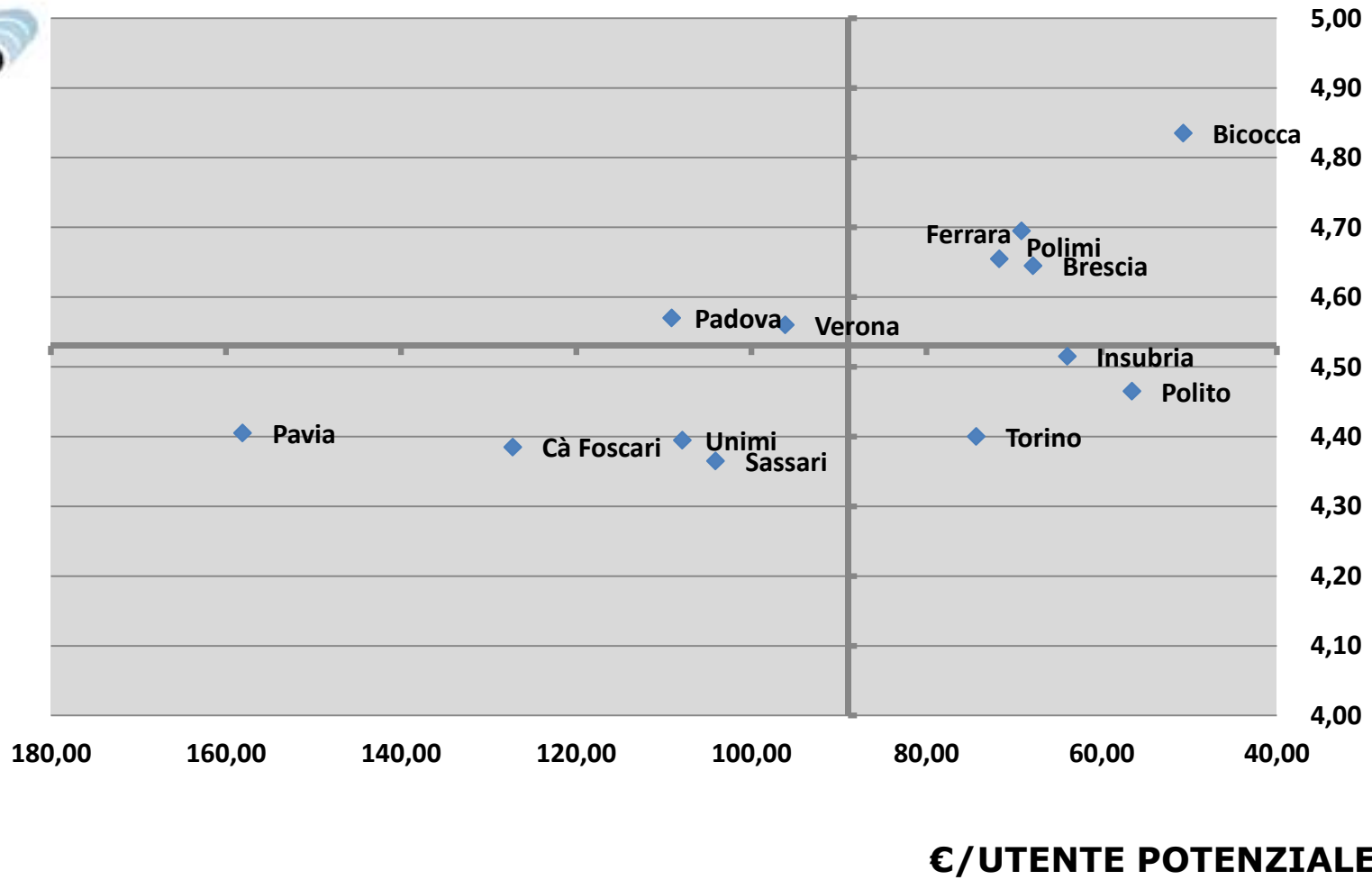


# In sintesi Relazione efficienza-efficacia



# In sintesi Relazione efficienza-efficacia

**MEDIA CS DOCENTI E STUDENTI (SCALA 1-6)**





# Conclusioni

## *Good Practice 2012*

# L'importanza per gli Stakeholder

## Personale tecnico amministrativo

	Personal.	Sistemi informat.	Contab.	Comunicaz.	Approvv. e logistica
Bari Politecnico	5,00	4,85	4,87	4,70	4,51
Brescia	5,24	5,16	4,88	4,91	4,76
Ferrara	5,11	5,25	4,90	4,81	4,73
Milano Bicocca	5,15	5,23	4,79	4,99	4,77
Milano Politec.	5,36	5,35	4,90	4,94	4,89
Milano Statale	5,31	5,32	5,01	5,05	4,90
Padova	5,24	5,19	4,84	4,92	4,75
Pavia	5,17	5,12	4,85	4,85	4,77
Mediterranea	5,10	5,20	4,77	4,96	4,79
Salento	5,46	5,43	5,13	5,28	5,06
Sassari	5,25	5,28	4,91	5,06	4,79
Torino Politec.	5,30	5,34	5,10	4,96	4,97
Torino Statale	5,16	5,24	4,73	4,87	4,65
Varese Insubria	5,24	5,23	4,86	5,00	4,77
Venezia IUAV	5,03	5,19	4,76	4,91	4,73
Ca' Foscari	5,44	5,40	5,11	4,93	4,92
Verona	5,23	5,34	5,07	4,92	4,83
<b>Media 2012</b>	<b>5,22</b>	<b>5,24</b>	<b>4,91</b>	<b>4,94</b>	<b>4,80</b>
<b>Media 2011</b>	<b>5,21</b>	<b>5,23</b>	<b>4,96</b>	<b>4,94</b>	<b>4,83</b>

## Personale docente

	Sistemi informat	Supporto alla ricerca	Personale	SBA	Approvv. e logistica	Comunic.
Bari Politecnico	5,41	5,12	4,94	4,88	4,88	4,65
Brescia	5,28	5,35	5,25	5,25	4,83	4,87
Ferrara	5,46	5,32	5,30	5,27	4,74	4,84
Milano Bicocca	5,51	5,39	5,46	5,47	4,79	4,85
Milano Politec.	5,30	5,14	5,35	5,02	4,76	4,48
Milano Statale	5,37	5,38	5,27	5,34	4,84	4,95
Padova	5,37	5,29	5,38	5,27	4,88	4,88
Pavia	5,28	5,33	5,21	5,11	4,71	4,86
Mediterranea	5,00	5,07	5,00	4,98	4,83	4,83
Salento	5,27	5,20	5,21	5,30	4,80	4,91
Sassari	5,47	5,45	5,34	5,39	5,02	5,07
Torino Politec.	5,37	5,26	5,11	4,99	4,91	4,52
Torino Statale	5,27	5,26	5,26	5,29	4,68	4,68
Varese Insubria	5,35	5,21	5,30	5,27	4,78	4,84
Venezia IUAV	5,21	5,32	5,25	5,23	4,64	4,91
Ca' Foscari	5,20	5,25	5,46	5,43	4,89	4,82
Verona	5,33	5,38	5,32	5,40	4,84	4,84
<b>Media 2012</b>	<b>5,32</b>	<b>5,28</b>	<b>5,26</b>	<b>5,23</b>	<b>4,81</b>	<b>4,81</b>
<b>Media 2011</b>	<b>5,32</b>	<b>5,29</b>	<b>5,21</b>	<b>5,22</b>	<b>4,86</b>	<b>4,82</b>



# Gli stakeholder nel tempo: Personale docente

Servizio Personale				Sistemi Informativi				Approvvigionamenti e logistica				SBA			
	2012	2011	Δ		2012	2011	Δ		2012	2011	Δ	ATENEO	2012	2011	Δ
PoliMI	4,54	4,46	2%	PoliMI	4,45	4,10	8,5%	PoliMI	4,09	3,91	4,6%	PoliMI	4,83	4,56	6,0%
Insubria	4,68	4,45	5%	Insubria	4,11	3,81	7,9%	Insubria	4,04	3,89	3,9%	Insubria	4,93	4,96	-0,6%
PoliBA	4,00	3,76	6%	PoliBA	3,53	3,34	5,7%	PoliBA	3,35	3,34	0,3%	PoliBA	4,07	4,22	-3,5%
Bicocca	4,47	4,38	2%	Bicocca	4,53	4,57	-0,9%	Bicocca	4,17	4,14	0,7%	Bicocca	5,09	5,11	-0,5%
Mediterr	4,21	4,03	4%	Mediterr	3,95	4,14	-4,6%	Mediterr	3,31	3,05	8,5%	Mediterr	3,97	4,28	-7,2%
Salento	4,15	4,05	2%	Salento	4,41	4,45	-0,9%	Salento	3,61	3,61	0,0%	Salento	4,55	4,67	-2,5%
Verona	4,69	4,57	3%	Verona	4,32	4,54	-4,8%	Verona	4,30	4,21	2,1%	Verona	4,92	4,98	-1,1%
Ferrara	4,54	4,60	-1%	Ferrara	4,29	4,44	-3,4%	Ferrara	3,95	3,91	1,0%	Ferrara	4,89	5,00	-2,1%
Padova	4,42	4,43	0%	Padova	4,29	4,25	0,9%	Padova	4,14	4,31	-3,9%	Padova	4,96	5,11	-2,9%
UniTO	4,61	4,50	2%	UniTO	3,97	4,14	-4,1%	UniTO	3,65	3,77	-3,2%	UniTO	4,66	4,80	-2,9%
PoliTO	4,48	4,49	0%	PoliTO	4,25	4,55	-6,6%	PoliTO	4,05	4,28	-5,4%	PoliTO	4,69	4,80	-2,4%
Pavia	4,32	4,47	-3%	Pavia	3,28	3,98	-17,6%	Pavia	3,39	3,89	-12,9%	Pavia	4,39	4,61	-4,7%
Brescia	3,98	4,61	-14%	Brescia	3,69	4,20	-12,1%	Brescia	3,76	4,30	-12,6%	Brescia	4,85	4,98	-2,6%
IUAV	4,25	4,93	-14%	IUAV	3,57	4,00	-10,8%	IUAV	3,32	3,69	-10,0%	IUAV	4,29	4,75	-9,6%



# Gli stakeholder nel tempo: Personale Tecnico Amministrativo

	Sistemi informativi				Personale				Approvvigionamenti e logistica				Contabilità		
	2012	2011	Δ		2012	2011	Δ		2012	2011	Δ		2012	2011	Δ
PoliMI	4,49	4,46	1%	PoliMI	4,26	4,03	6%	PoliMI	4,20	4,13	2%	PoliMI	4,71	4,58	3%
IUAV	4,12	3,99	3%	IUAV	3,70	3,77	-2%	IUAV	3,67	3,69	-1%	IUAV	4,03	4,07	-1%
Insubria	4,25	4,05	5%	Insubria	3,31	3,57	-7%	Insubria	3,56	3,61	-1%	Insubria	4,14	4,09	1%
PoliBA	3,38	3,30	2%	PoliBA	2,91	2,97	-2%	PoliBA	3,06	2,97	3%	PoliBA	2,93	3,59	-18%
Ferrara	4,17	4,46	-7%	Ferrara	3,81	3,97	-4%	Ferrara	3,77	3,93	-4%	Ferrara	4,30	4,37	-2%
Salento	4,58	4,81	-5%	Salento	3,57	3,72	-4%	Salento	3,94	4,05	-3%	Salento	4,33	4,60	-6%
PoliTO	4,53	4,60	-2%	PoliTO	3,46	3,91	-12%	PoliTO	3,94	4,10	-4%	PoliTO	3,68	3,74	-2%
Verona	4,47	4,67	-4%	Verona	3,65	4,07	-10%	Verona	4,01	4,23	-5%	Verona	4,34	4,46	-3%
Mediterr	3,97	4,30	-8%	Mediterr	3,38	3,86	-12%	Mediterr	3,30	3,75	-12%	Mediterr	4,14	3,79	9%
Padova	4,28	4,38	-2%	Padova	3,44	3,79	-9%	Padova	3,75	4,01	-6%	Padova	4,20	4,48	-6%
UniTO	4,33	4,32	0%	UniTO	3,31	3,77	-12%	UniTO	3,81	3,85	-1%	UniTO	3,84	4,34	-12%
Bicocca	4,49	4,66	-4%	Bicocca	3,67	4,01	-8%	Bicocca	3,88	4,13	-6%	Bicocca	4,06	4,77	-15%
Pavia	4,04	4,50	-10%	Pavia	3,78	4,12	-8%	Pavia	3,97	4,21	-6%	Pavia	4,20	4,67	-10%
Brescia	3,60	4,20	-14%	Brescia	3,32	4,03	-18%	Brescia	3,45	4,02	-14%	Brescia	3,96	4,27	-7%



# Gli stakeholder nel tempo: Studenti

	Didattica in itinere				SBA		
	GP2012	GP2011	DELTA		GP2012	GP2011	DELTA
Polito	3,08	2,91	5,8%	Polito	3,12	2,85	9,5%
Verona	2,55	2,36	8,1%	Verona	3,10	2,98	4,0%
Bicocca	2,68	2,49	7,6%	Bicocca	3,29	3,24	1,5%
Insubria	2,75	2,59	6,2%	Insubria	3,05	2,97	2,7%
Ferrara	2,84	2,78	2,2%	Ferrara	3,21	3,09	3,9%
Padova	2,35	2,31	1,7%	Padova	3,09	3,04	1,6%
Bologna	2,67	2,68	-0,4%	Bologna	3,18	3,07	3,6%
Polimi	2,69	2,69	0,0%	Polimi	3,28	3,19	2,8%
Brescia	2,42	2,58	-6,2%	Brescia	3,22	2,96	8,8%
Pavia	2,72	3,02	-9,9%	Pavia	3,21	2,95	8,8%
Trento	2,68	2,69	-0,4%	Torino	3,07	3,11	-1,3%
Unimi	2,64	2,68	-1,5%	Trento	3,22	3,25	-0,9%
Unito	2,30	2,40	-4,2%	Unimi	3,00	3,04	-1,3%
Poliba	2,00	2,22	-9,9%	Poliba	2,48	2,58	-3,9%



## Il cruscotto per l'ateneo (1)

Servizio	Prestazione	Valore Ateneo Nord	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
<b>Sistemi informativi</b>	Costo unitario	890€/persona	500 €/persona	Ferrara
	CS PTA (soddisf complessiva)	4,49	4,58	Salento
	CS DOC (soddisf complessiva)	4,45	4,53	Bicocca
	CS STUD (portale web)	3,35	3,48	Polito
	CS STUD (rete)	2,59	3,12	Trento
<b>Supporto progetti nazionali</b>	Costo unitario	44,99€/mgl€	16,64€/mgl€	Verona
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca nazionali)	4,05	4,92	Pavia
	Efficacia Raccolta fondi nazionali	19.547 €/persona	39.614 €/persona	Poliba
	Efficacia Raccolta fondi nazionali con c/terzi	57.337€/persona		-
<b>Supporto progetti internazionali</b>	Costo unitario	48,22€/mgl€		-
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca internazionali)	4,05	4,94	Verona
	Efficacia Raccolta fondi internazionali	9.932 €/persona	12.973 €/persona	Ca' Foscari
<b>Trasferimento tecnologico</b>	Efficacia uff brevetti	5,42%	8,07%	Bicocca



## Il cruscotto per l'ateneo (2)

<b>Servizio</b>	<b>Prestazione</b>	<b>Valore Ateneo Nord</b>	<b>Valore di benchmark</b>	<b>Ateneo di benchmark</b>	
<b>Contabilità</b>	Costo unitario	3,10 €/mgI€		-	
	CS PTA (soddif complessiva)	4,71		-	
<b>Personale</b>	Costo unitario	724 €/pers	389 €/pers	Brescia	
	CS PTA (Soddif compl)	4,26		-	
	CS DOC (soddif compl)	4,54	4,69	Verona	
	Mix (Efficienza; Media CS PTA e DOC)			(453/pers € ;4,18)	Ferrara
				(389/pers €; 3,65)	Brescia
			<b>(724 €/pers ;4,40)</b>		-
Efficacia (disponibilità servizi on line)	8/9		Padova; Polimi		
<b>Biblioteche</b>	Costo unitario	69€/utente potenziale	51 €/ut potenziale	Bicocca	
	CS DOC (soddif complessiva)	4,83	5,09		
	CS STUD (soddif complessiva)	3,28	3,29		
<b>Servizi generali e logistici</b>	Costo unitario	10,21 €/mq interno	7,90 €/mq interno	Sassari	
	CS PTA (soddif media)	4,17		-	
	CS DOC (soddif media)	4,04	4,14	Verona	
	Mix (Efficienza; CS complessiva PTA e DOC)	(15,50€/mq interno; 4,15)		-	
	CS STUD (soddif media)	3,01	3,07	Polito	



## Il cruscotto per l'ateneo (3)

Servizio	Prestazione	Valore Ateneo Nord	Valore di benchmark	Ateneo di benchmark
Orientamento in entrata	Impatto	37,40 imm/€*1000	58,4 Imm/€*1000	Poliba
	CS STUD	3,10		-
	Mix (Efficienza; CS media STUD)	(37,40 imm*1000/€ ; 3,10)	(12,68 imm*1000/€; 2,97) (6,28 imm*1000/€; ; 2,78) (5,11 imm*1000/€; 2,57)	Trento Ferrara Sassari
Orientamento in uscita	Costo unitario	41,12 €/studente	21,39 €/studente	Ferrara
	CS STUD	2,88	3,27	Trento
	Entrate career service	1.463.674 €		-
Didattica in itinere	Costo unitario	135 €/studente	80 €/studente	Torino
	CS STUD	2,69	3,08	Polito
	Mix (Efficienza; CS STUD)	(135 €/studente ;2,69)	(103 €/studente;3,08) (80€/studente; 2,3)	Polito Torino
Post laurea	Costo unitario	567 €/studente	281 €/studente	Insubria
Internazionalizz studenti	Costo unitario	213 €/studente	103 €/studente	Bicocca
	CS STUD (periodo scambio all'estero)	2,66	2,83	Pavia
	Attrattività (mobilità)	2,86%		-
	Presenza PhD stranieri	26,00%	39,53%	Ferrara
	Presenza studenti stranieri	9,40%	14,08%	Polito