



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



GOOD PRACTICE 2012

Panoramica del progetto e prima introduzione ai dati di
Unito

Torino, 23 gennaio 2014



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



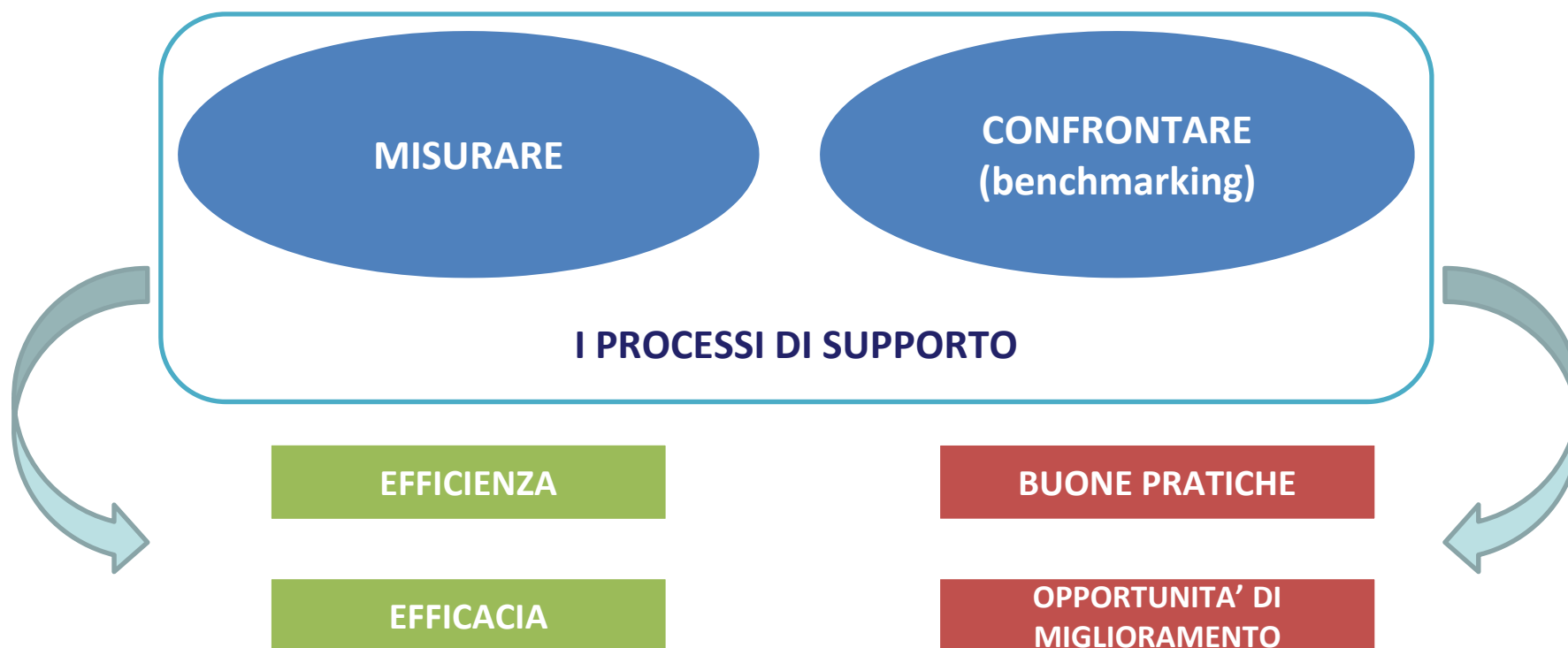
AGENDA

- *Il Progetto Good Practice 2012*
 - ❖ *Gli Atenei partecipanti e le modalità di rilevazione*
 - ❖ *Le aree mappate*
 - ❖ *Analisi dei costi*
 - ❖ *La customer satisfaction*
 - ❖ *Relazione Efficienza - Efficacia*
 - ❖ *I risultati complessivi: il cruscotto per l'Ateneo*



Il progetto Good Practice

Il progetto Good Practice nasce nel 1999 dalla volontà di un gruppo di Atenei di confrontarsi sui servizi di supporto, con ricorrenza biennale. Dal 2013 il confronto è annuale.





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Quadro generale di Good Practice 2012

Tipologie di rilevazione

- **Customer Satisfaction (CS)**
 - Studenti
 - Personale Tecnico Amministrativo (PTA)
 - Docenti (DOC)
- **Efficienza (costi complessivi e unitari)**
- **Efficacia Oggettiva**
 - Pochi e selezionati indicatori di efficacia oggettiva

Strutture oggetto dell'analisi

- Intero ateneo
- Amministrazione Centrale
- Strutture decentrate



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Gli Atenei partecipanti e le aree mappate



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Gli Atenei partecipanti e le modalità di rilevazione

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

* Non terminato

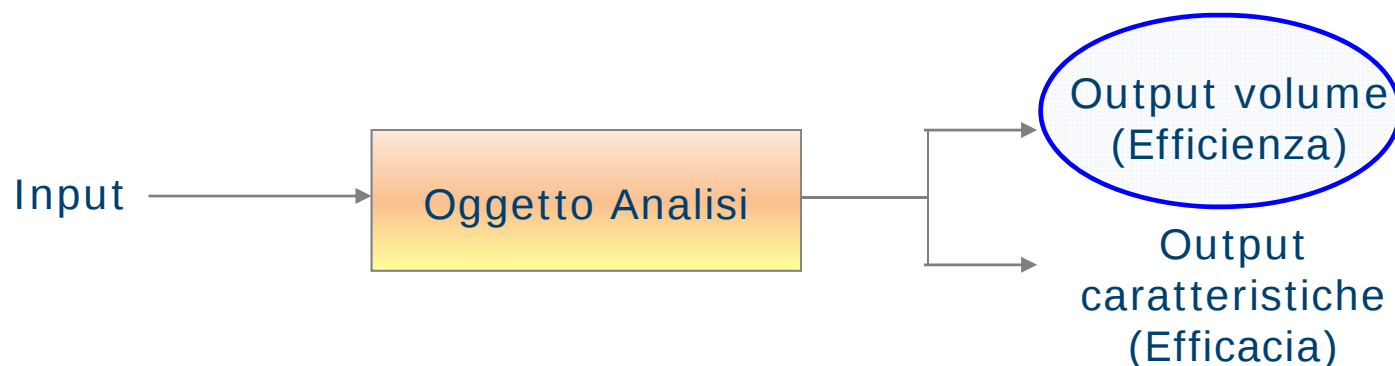


Le aree ed i servizi analizzati

MACROAREA	SERVIZI GP	CUSTOMER				EFFICACIA	EFFICIENZA
		STUDENTI (SCALA 1-4)		PERSONALE (SCALA 1-6)		INDICATORI	COSTI
		1° ANNO	ANNI SUCC.	DOC	PTA		
SUPPORTO AL PERSONALE	1. Pianificazione, controllo e statistica						X
	2. Contabilità				X	X	X
	3. Affari legali e istituzionali						X
	4. Comunicazione	X	X	X	X	X	X
	5. Servizi sociali e welfare						X
	6. Personale			X	X	X	X
	19. Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA						X
	25. Supporto alla gestione ospedaliera						X
INFRASTRUTTURE	7. Edilizia_Nuovi interventi edilizi						X
	8. Edilizia_Interventi sul costruito						X
	9. Approvvigionamenti			X	X	X	X
	10. Servizi generali e logistici		X	X	X		X
	11. Sistemi informativi		X	X	X	X	X
SUPPORTO ALLA DIDATTICA	12. Orientamento in entrata	X					X
	13. Gestione alloggi e mense						X
	14. Gestione delle borse di studio	X					X
	15. Didattica in itinere per lauree di I e II livello		X				X
	16. Formazione post-laurea						X
	17. Orientamento in uscita		X			X	X
	18. Internazionalizzazione studenti		X			X	X
BIBLIOTECHE	20. Biblioteche		X	X			X
SUPPORTO ALLA RICERCA	21. Trasferimento tecnologico			X		X	X
	22. Supporto alla gestione dei progetti nazionali			X		X	X
	23. Supporto alla gestione dei progetti internazionali			X		X	X
	24. Supporto tecnico all'attività di ricerca						X



Costi ed efficienza



1. **Costo totale per servizio:** Costo del personale TA strutturato e non (collaboratori TA, consulenti, studenti 150 ore e stagisti) + costo servizi esterni per servizio
2. **Costo unitario** → identificare un output o driver per ciascun servizio:
costo per unità di output

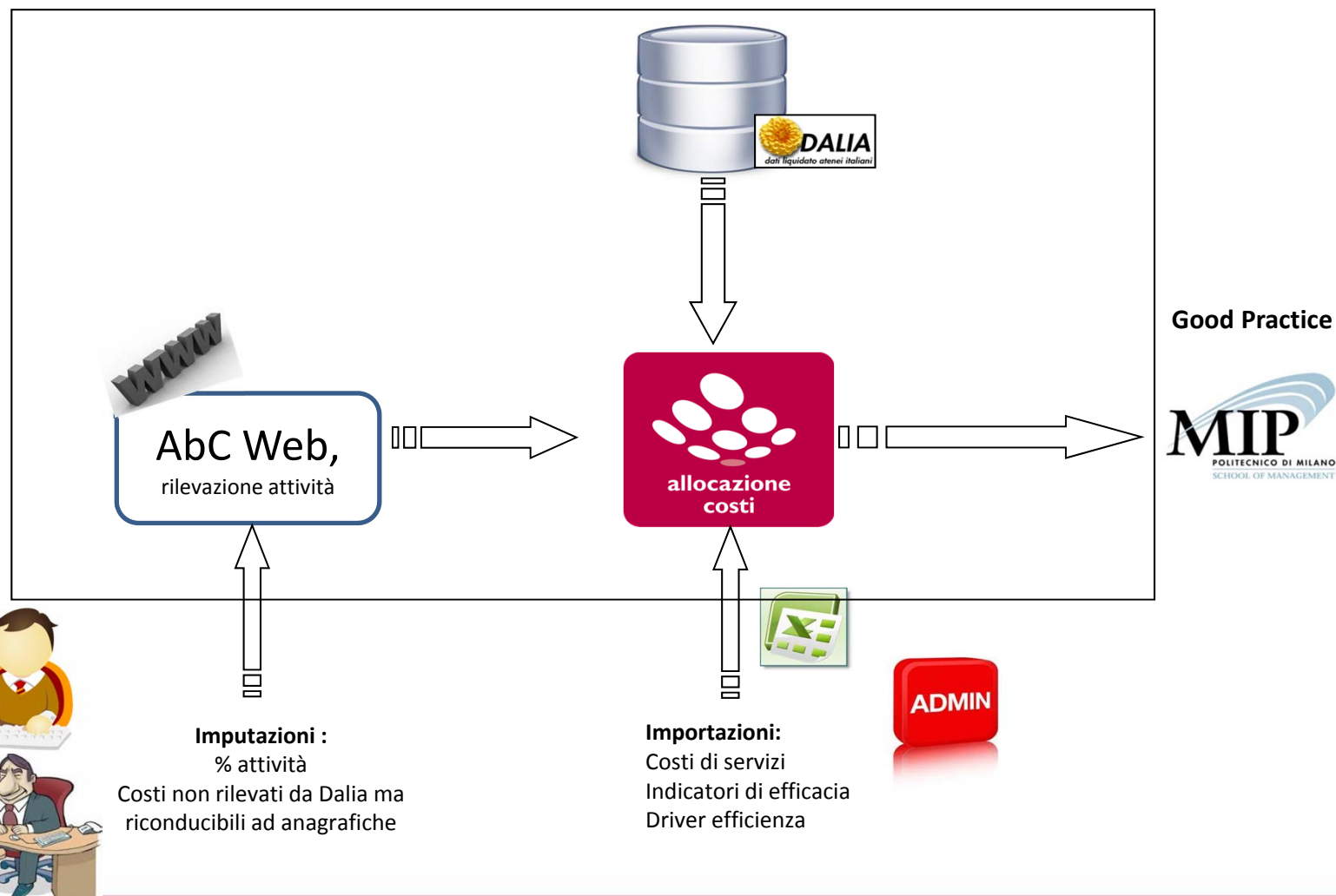


Costo

Output (o driver)



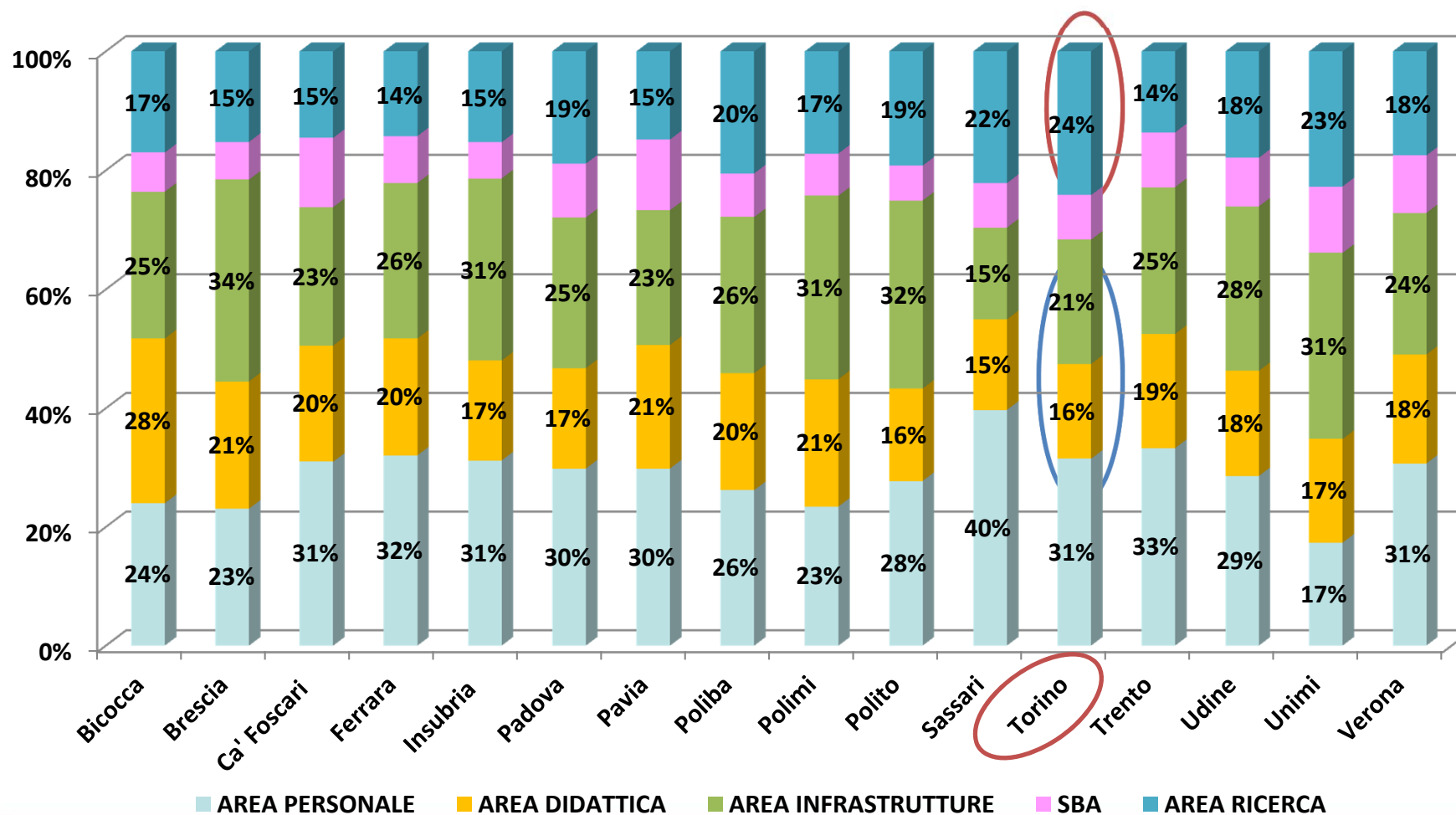
Efficienza: rilevazione “automatizzata”





Analisi dei costi: incidenza delle macro-aree sui costi totali

Il dettaglio per ateneo: costo macro-area/costi totali



Incidenza dei costi per servizio sui costi totali: Unito vs media Atenei GP2012

SERVIZIO	MEDIA GP2012	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%

SERVIZIO	UNITO	INCIDENZA %
Supporto tecnico all'attività di ricerca		19,91%
Contabilità		8,83%
Personale		8,49%
Servizi generali e logistici		8,09%
Biblioteche		7,50%
Didattica in itinere per lauree di I e II livello		7,01%
Sistemi Informativi		6,89%
Comunicazione		4,36%
Affari legali e istituzionali		4,10%
Pianificazione, controllo e statistica		3,18%
Supporto alla gestione dei progetti nazionali		3,12%
Approvvigionamenti		3,11%
Formazione post-laurea		2,77%
Edilizia_ Interventi sul costruito		2,24%
Orientamento in uscita		2,12%
Supporto alle gestione ospedaliera		2,02%
Orientamento in entrata		2,01%
Internazionalizzazione studenti		0,98%
Gestione delle borse di studio		0,98%
Supporto alla gestione dei progetti internazionali		0,81%
Edilizia_ Nuovi interventi edilizi		0,57%
Servizi sociali e welfare		0,33%
Trasferimento tecnologico		0,31%
Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA		0,18%
Gestione alloggi e mense		0,09%

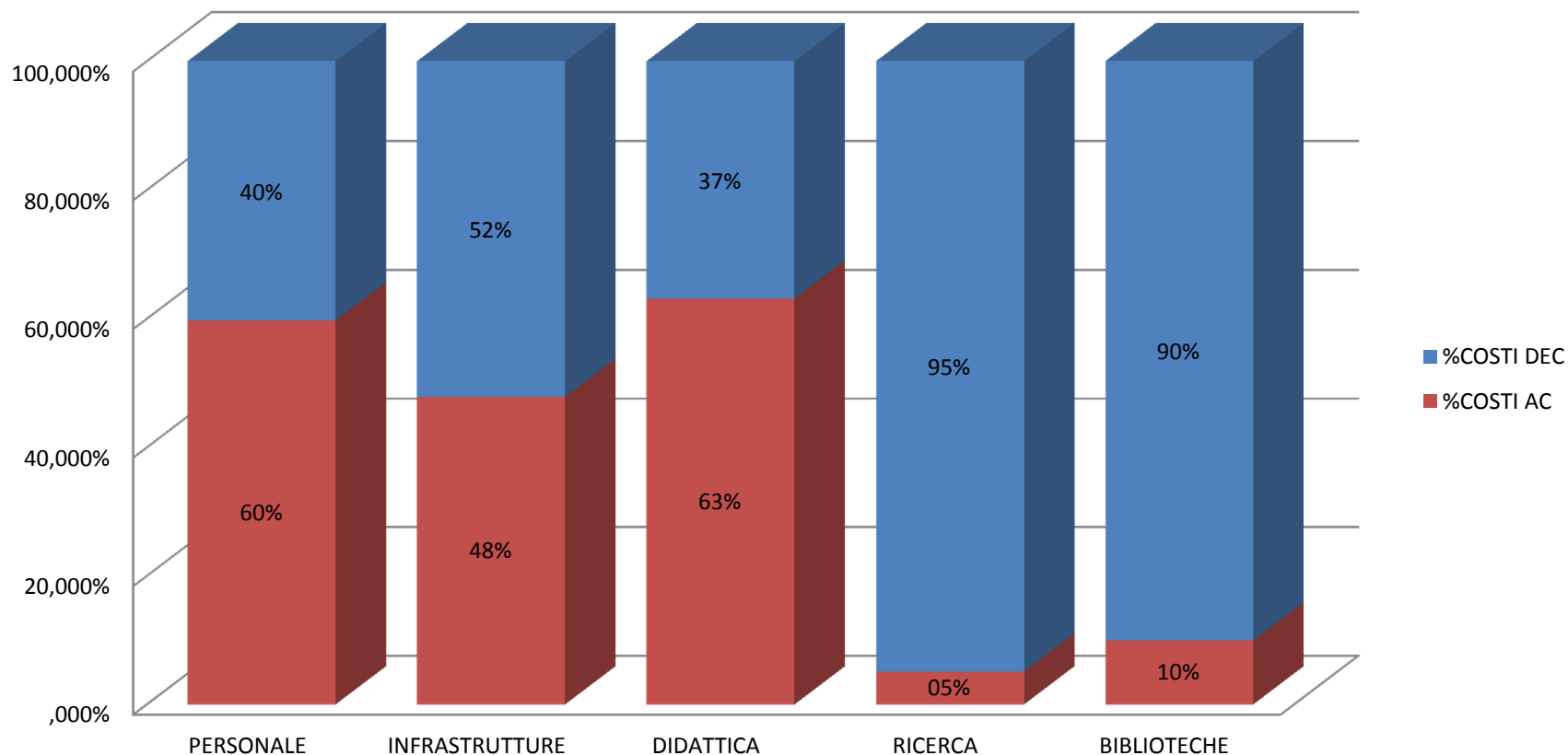


UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Livello di decentramento Unito

LIVELLO DI DECENTRAMENTO





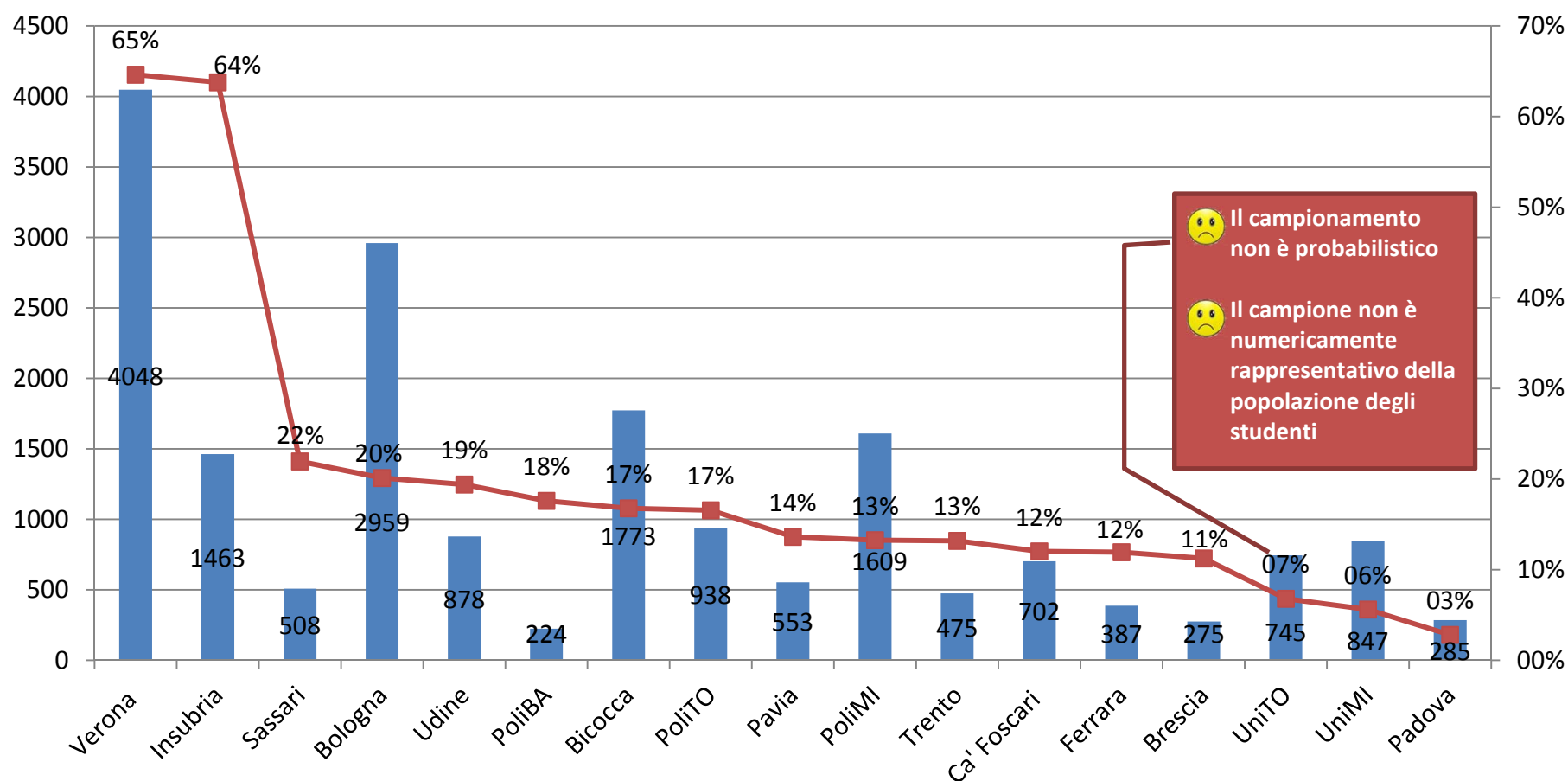
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



La Customer Satisfaction



Questionario Studenti primo anno di corso: il campione rispondente



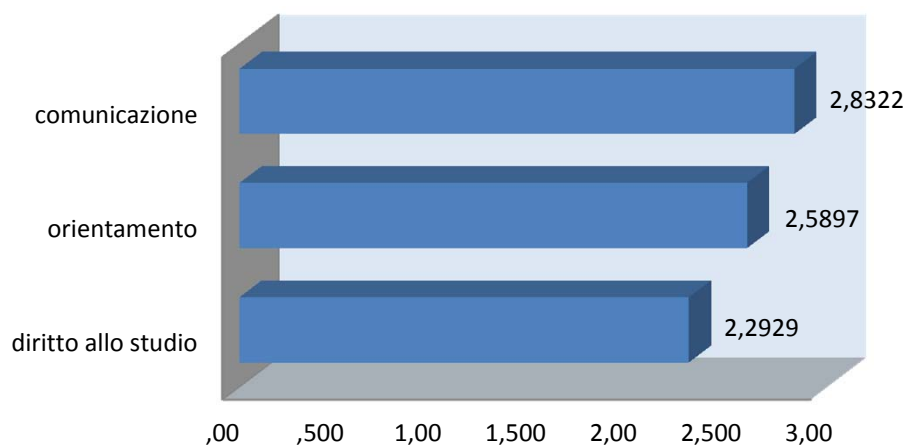


UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS

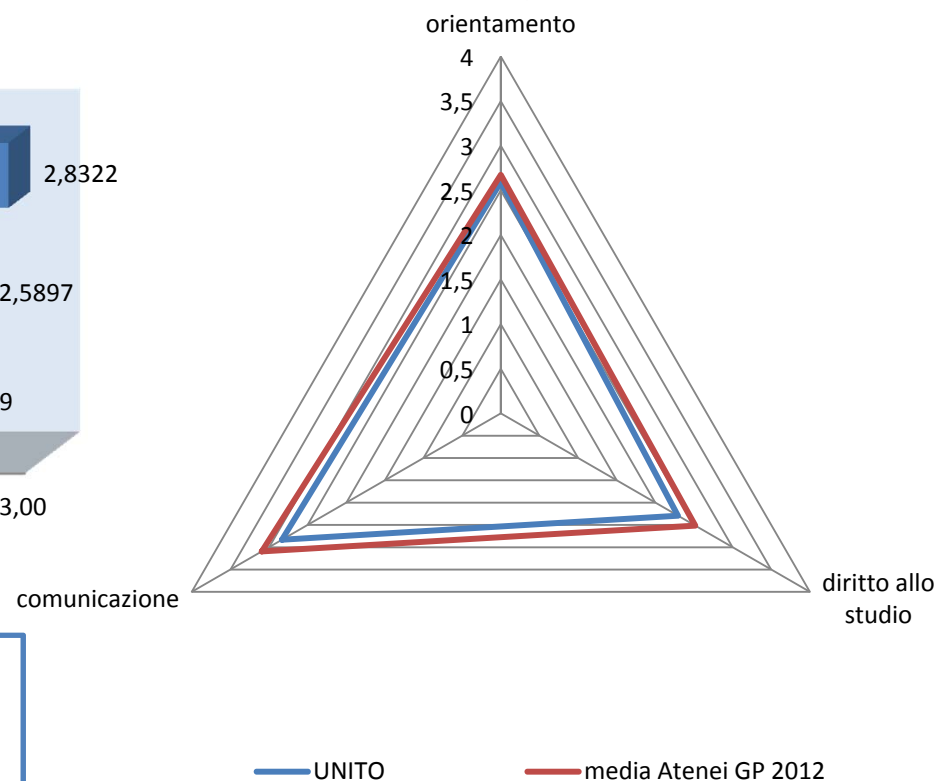


Soddisfazione globale Studenti primo anno: Valutazione media servizi e confronto con media Atenei GP

**Valutazione media dei servizi
Studenti iscritti al primo anno**



**Soddisfazione globale
Studenti primo anno**



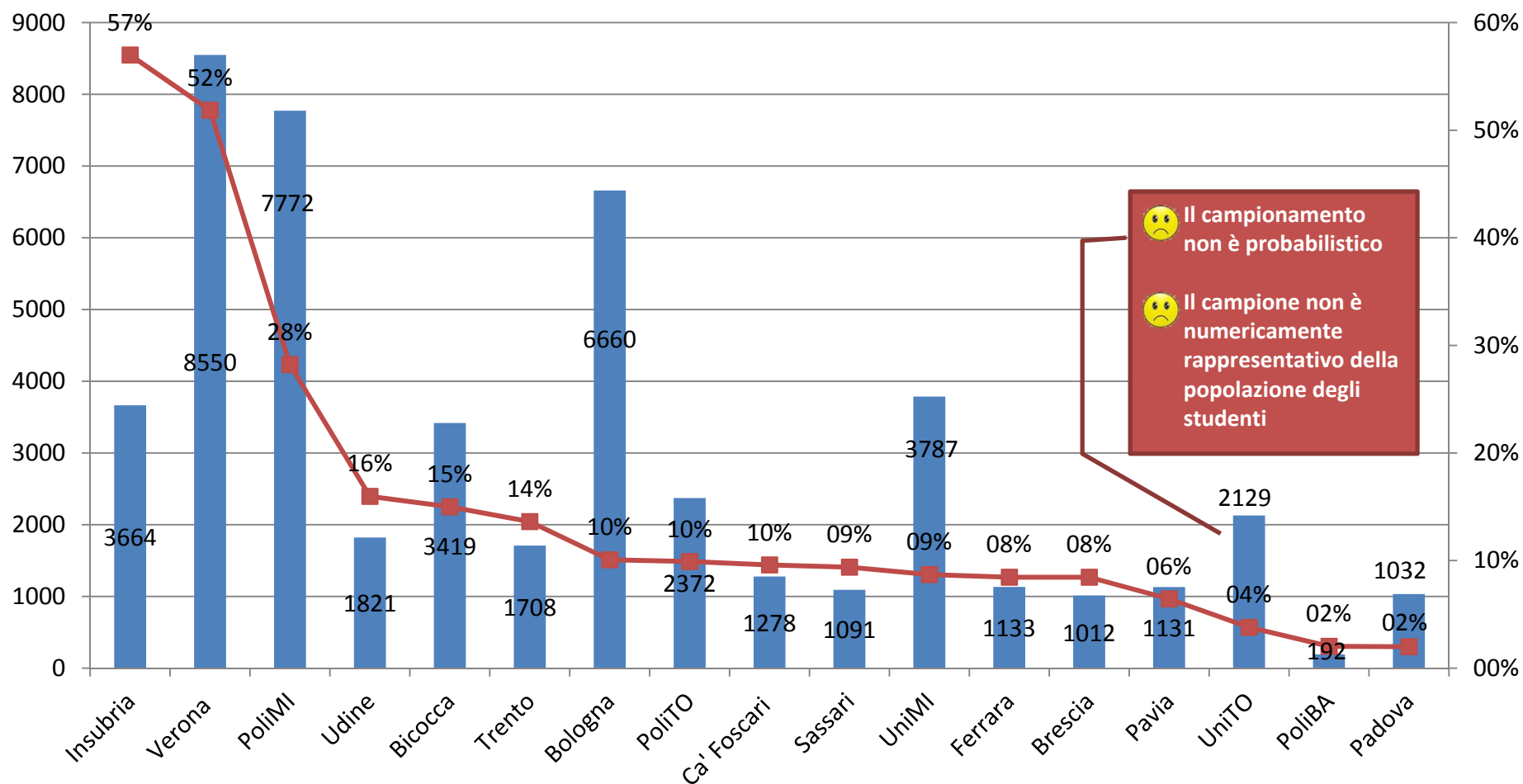
Il giudizio degli studenti di Unito è
leggermente inferiore alla
valutazione media degli Atenei GP



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Questionario Anni successivi al primo: Il campione rispondente



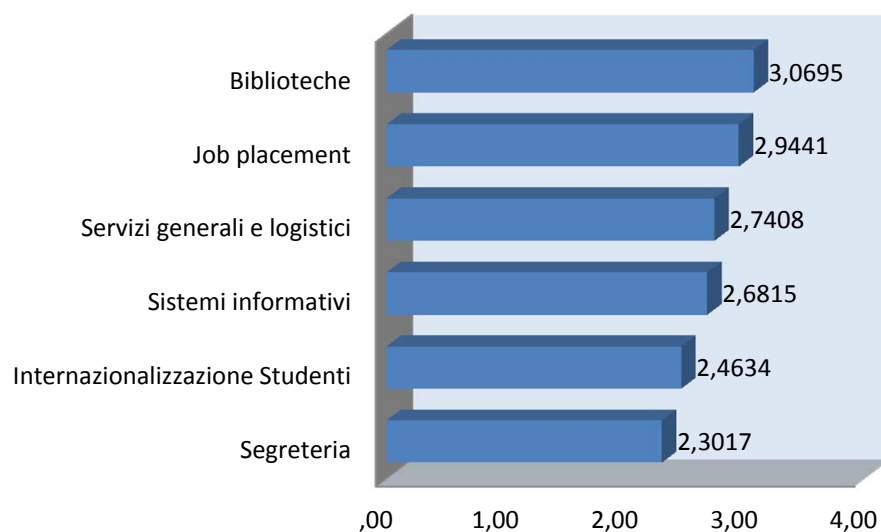


UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



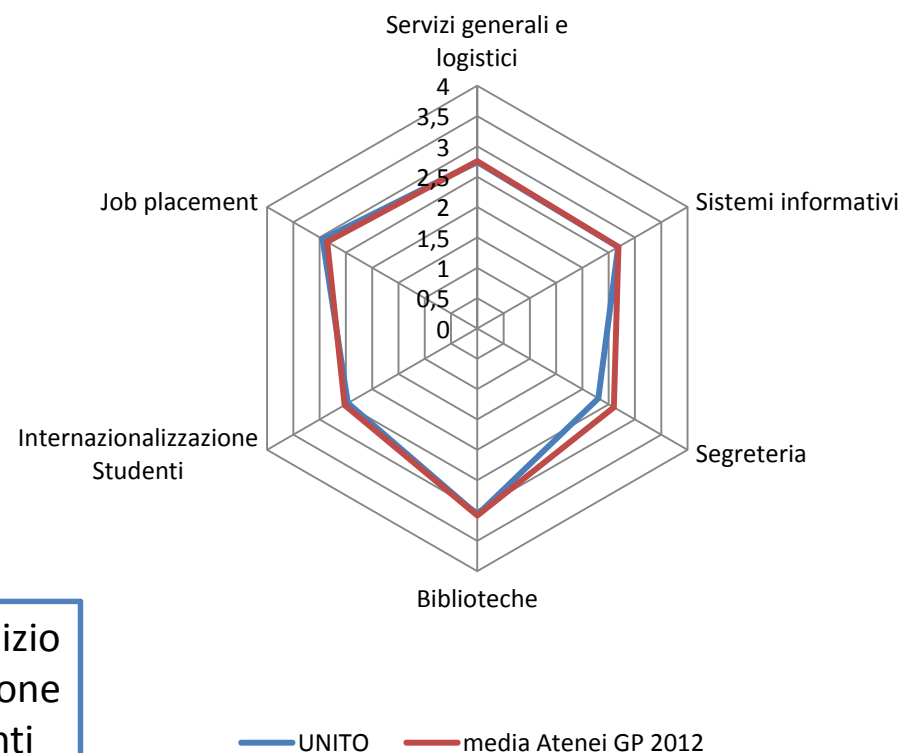
Soddisfazione globale Studenti anni successivi: Valutazione media servizi e confronto con media Atenei GP

Valutazione media dei servizi Studenti anni successivi al primo



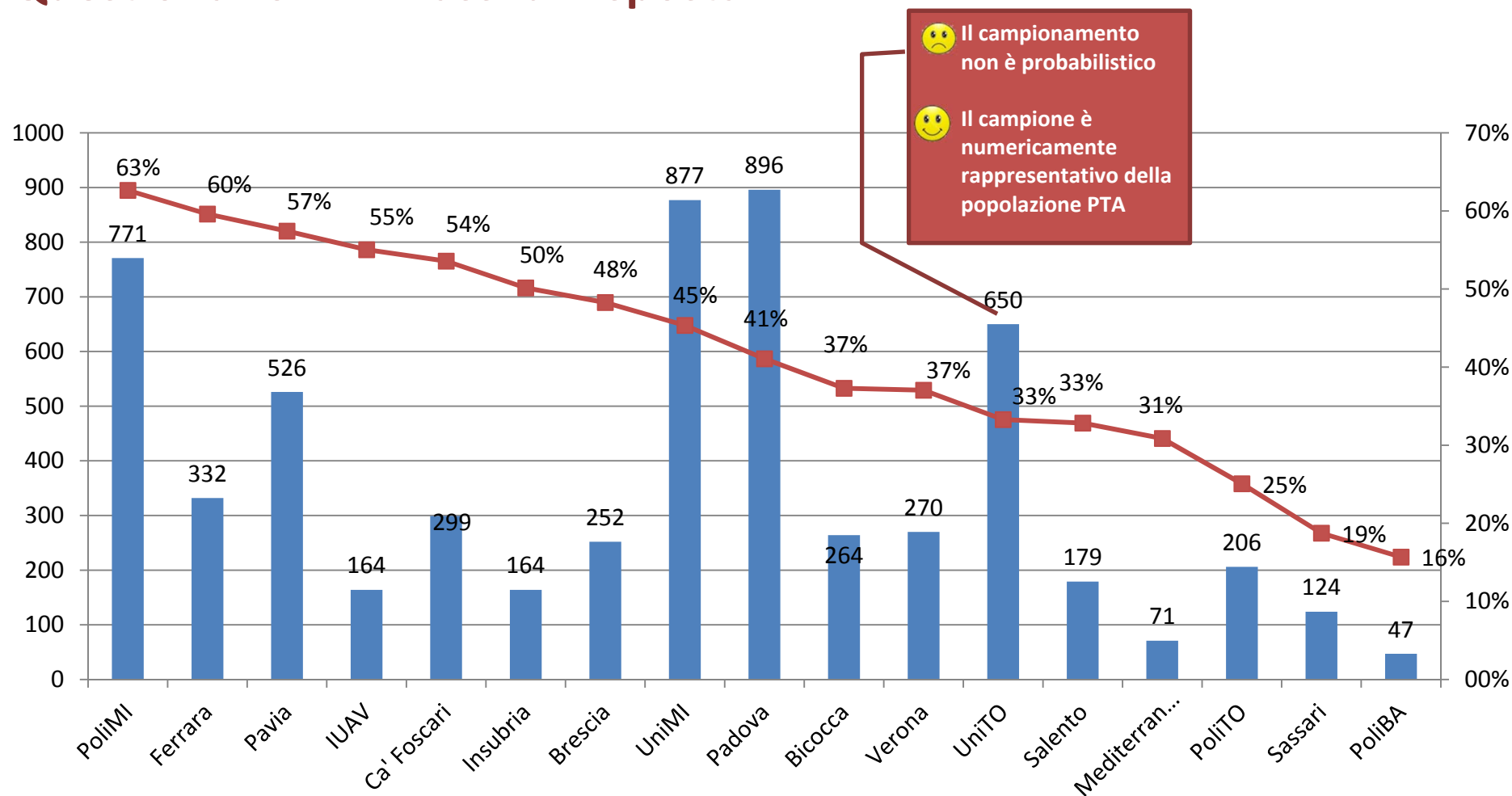
Il giudizio degli Studenti Unito è allineato al giudizio medio degli Atenei GP con una leggera flessione riguardante i servizi offerti dalla Segreteria studenti

Soddisfazione Studenti riguardo ai servizi





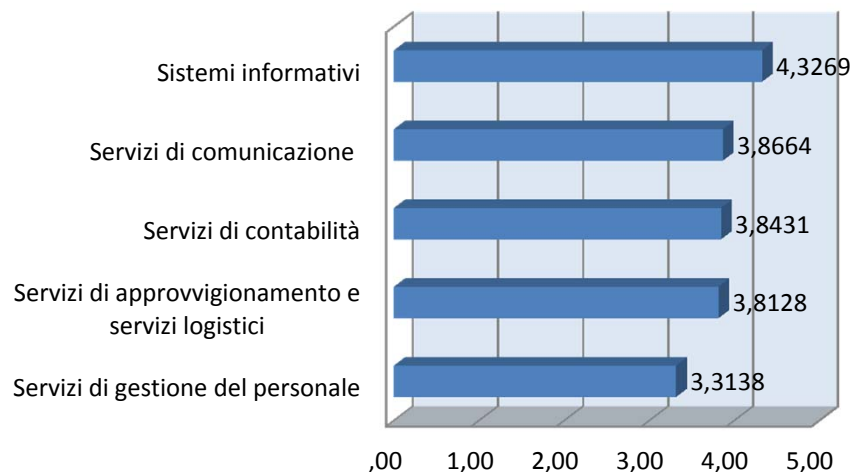
Questionario PTA: Tassi di risposta



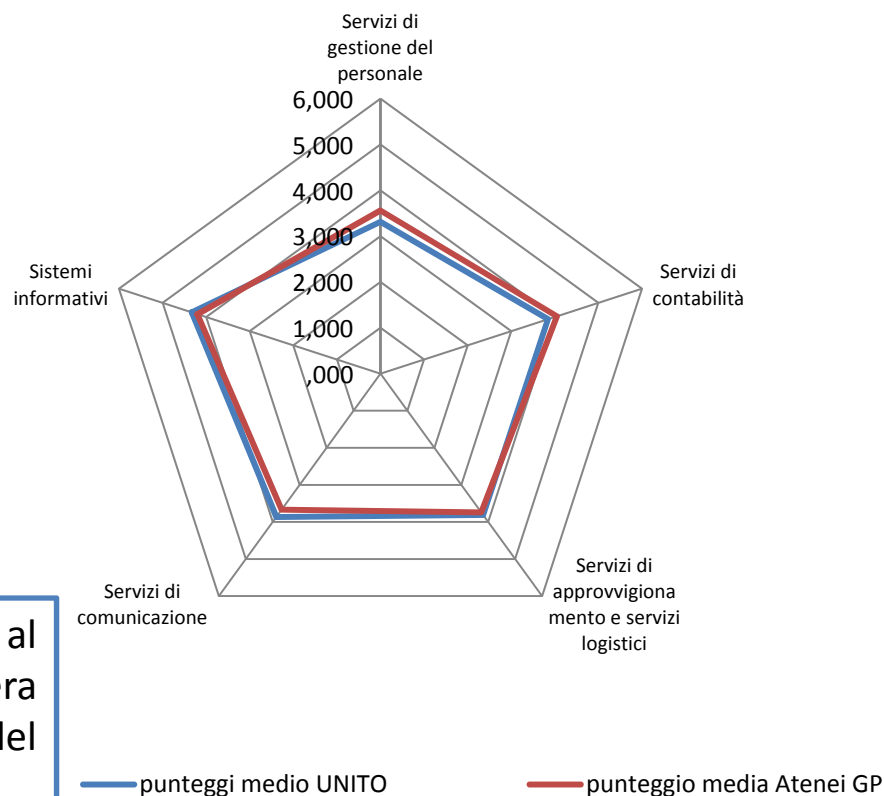


Soddisfazione globale: Valutazione media PTA e confronto con media Atenei GP

valutazione media servizi PTA



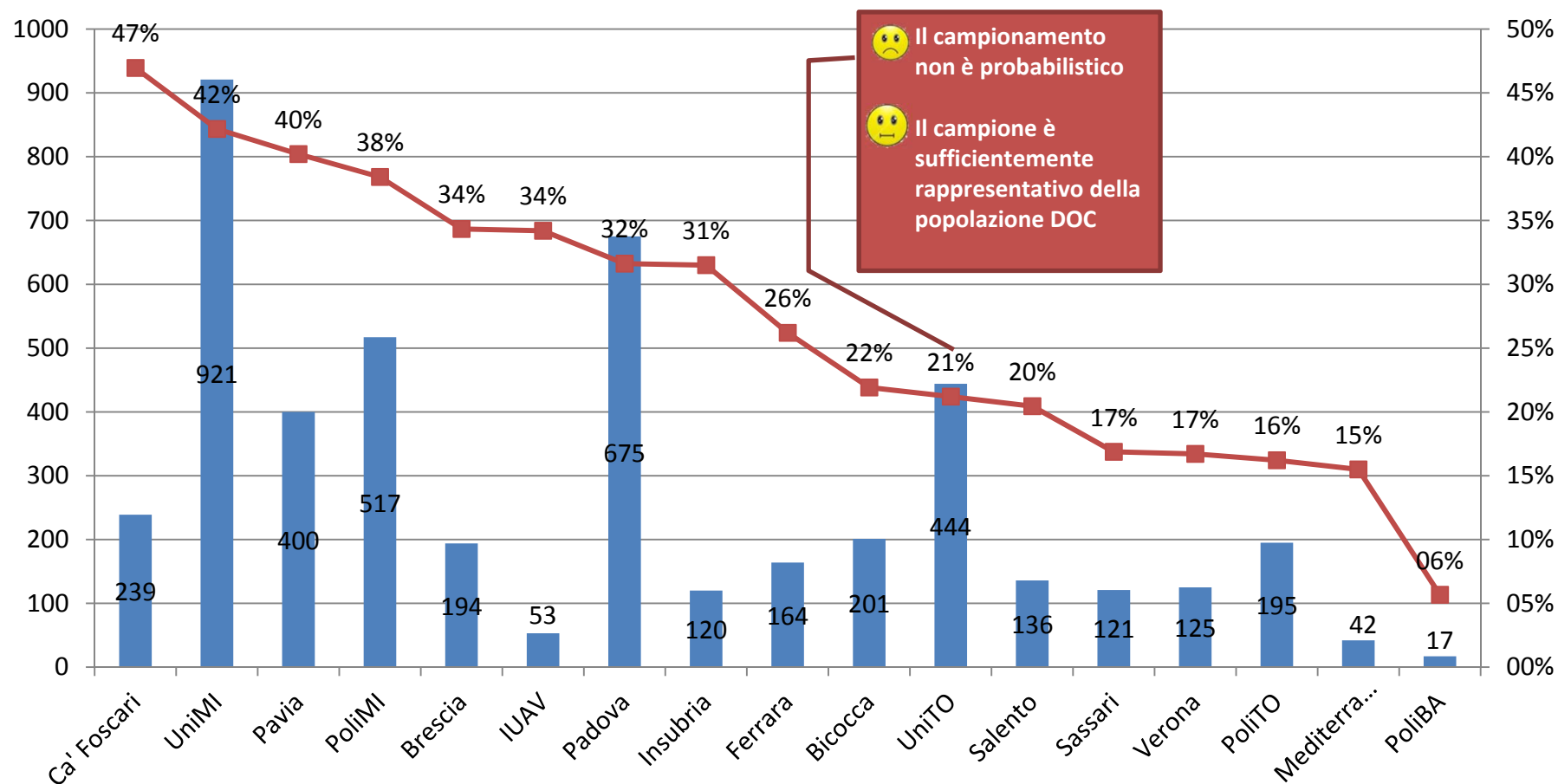
Soddisfazione globale PTA nei confronti dei servizi



Il giudizio del personale PTA Unito è allineato al giudizio medio degli Atenei GP con una leggera flessione riguardante i servizi di gestione del personale ed i servizi di Contabilità



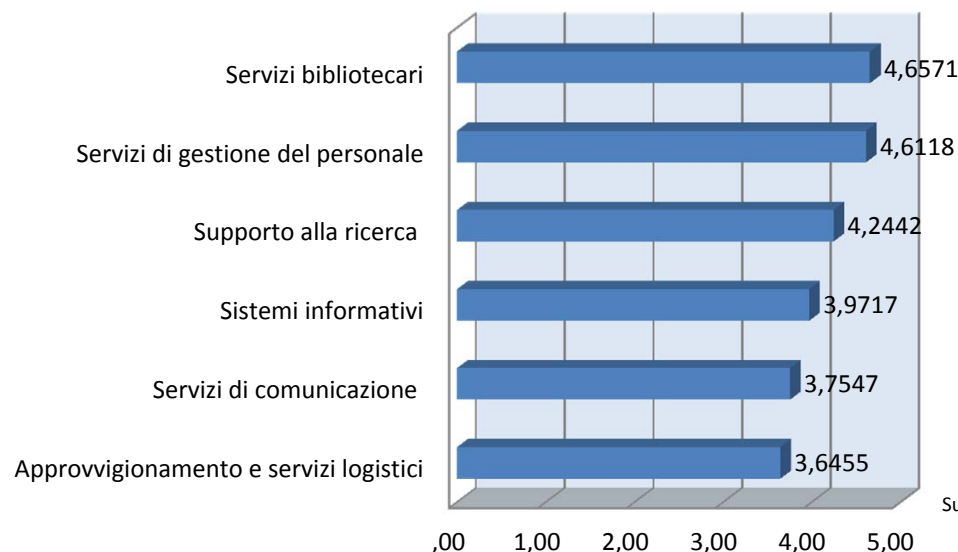
Questionario Docenti: Tassi di risposta





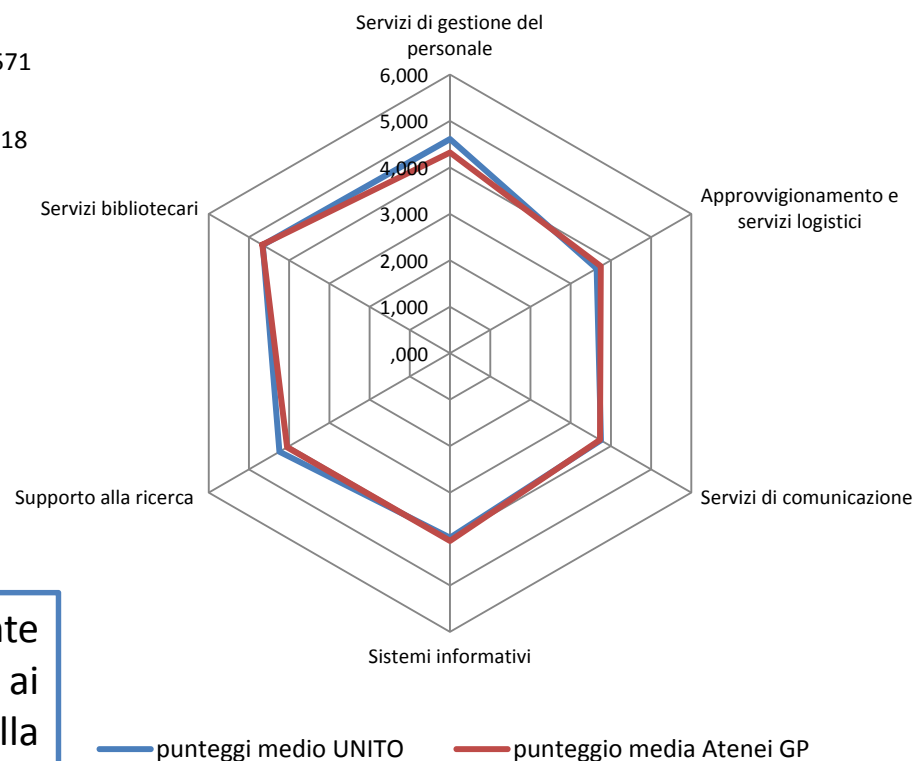
Soddisfazione globale: Valutazione media Docenti e confronto con media Atenei GP

Valutazione media servizi DOC



Il giudizio del personale DOC Unito è leggermente superiore al giudizio medio degli Atenei GP riguardo ai servizi di Gestione del personale e Supporto alla ricerca, mentre per gli altri servizi è allineato al giudizio medio degli Atenei GP

Soddisfazione globale DOC nei confronti dei servizi



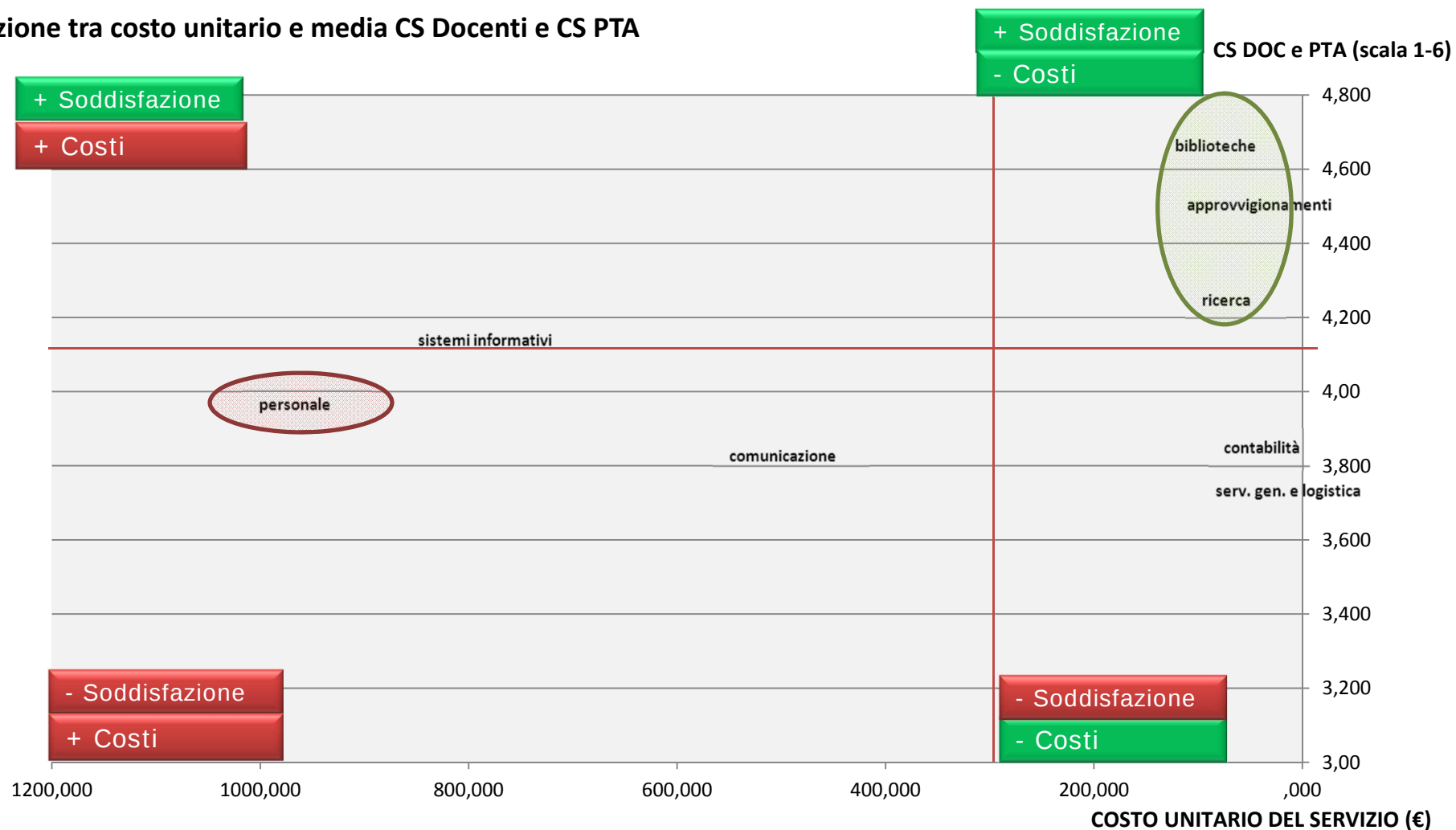


UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Relazione efficienza – efficacia servizi Unito

Relazione tra costo unitario e media CS Docenti e CS PTA





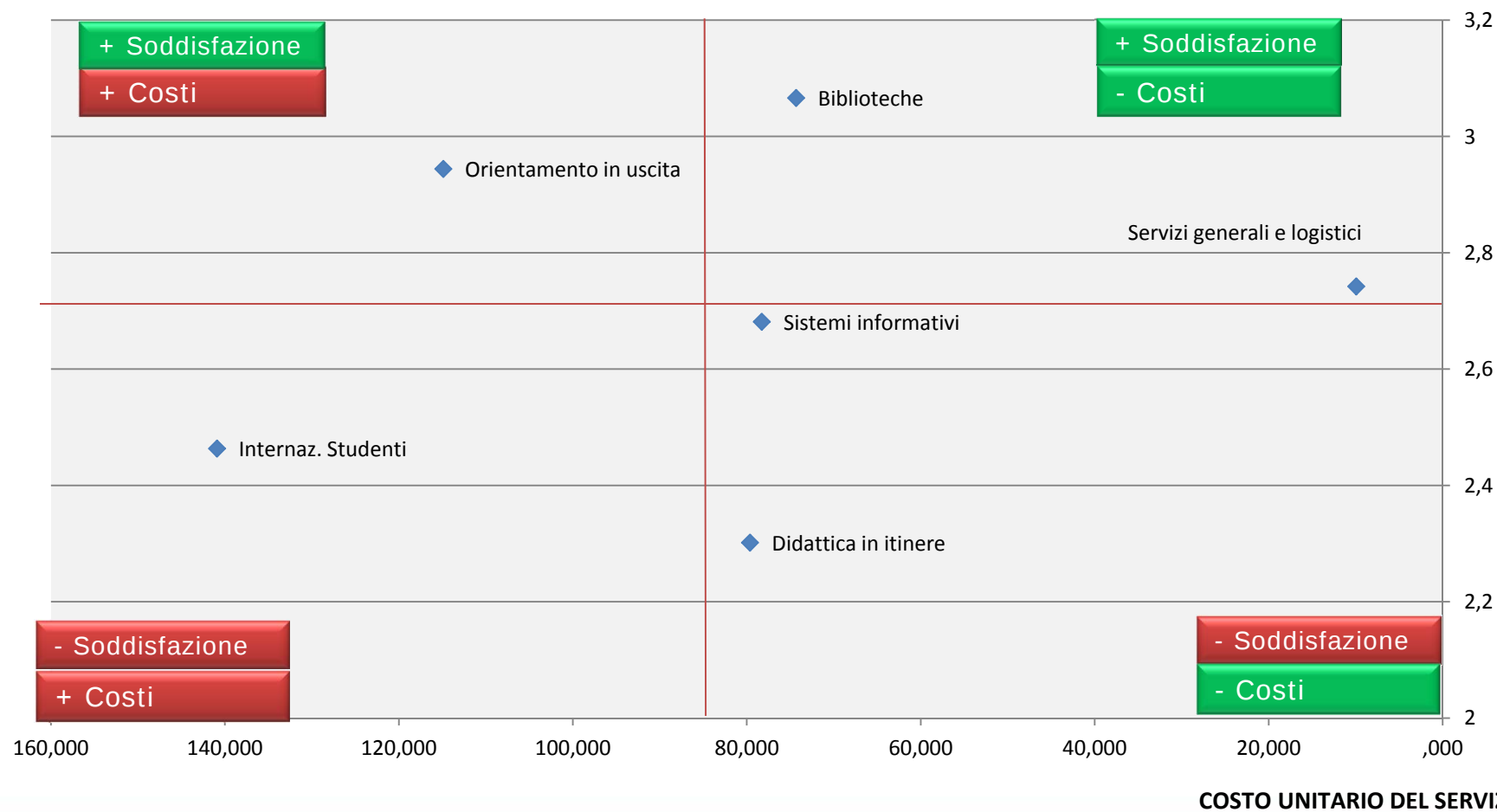
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Relazione efficienza – efficacia servizi Unito

Relazione tra costo unitario e media CS Studenti (anni successivi al primo)

CS STUD AS (scala 1-4)





I risultati complessivi

In questa sezione vengono riportati i risultati del progetto Good Practice 2012 presentati nella forma di un cruscotto gestionale, visualizzando per ciascun servizio il valore della prestazione dell'ateneo, valore dell'ateneo benchmark (migliore prestazione) ed il valore di due atenei comparabili.

Il cruscotto è strutturato per tipologia di stakeholder

Legenda

	Il risultato ottenuto corrisponde al valore di benchmark
	Il risultato ottenuto è superiore o uguale alla media dei valori raggiunti da tutti gli atenei valutati
	Il risultato ottenuto è inferiore alla media dei valori raggiunti da tutti gli atenei valutati
	Il risultato ottenuto ha lo scostamento maggiore rispetto al valore di benchmark



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Il cruscotto per l'Ateneo : Studenti

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Orientamento in entrata	Impatto	7,13 immatricolati/mgl€ costo totale	58,4 Immatricolati/mgl€ Poliba	44,99 immatricolati/mgl€	14,60 immatricolati/mgl€
	Costo totale	1.536.763,74 €	/	336.158 €	695.786 €
	CS STUD	2,59	3,10 Polimi	2,68	2,64
Orientamento in uscita	Costo unitario	114,89 €/studente (laureati+stagisti non laureati nello stesso anno)	21,39 €/studente Ferrara	41,12 €/studente	26,90 €/studente
	CS STUD	2,87	3,27 Trento	2,82	2,47
Didattica in itinere	Costo unitario	80 €/studente iscritto	80 €/studente Torino	135 €/studente	159 €/studente
	CS STUD	2,30	3,08 Polito	2,69	2,35
Post laurea	Costo unitario	631 €/studente iscritto (dottorato, master, corsi perfez, corsi specializzazione)	281 €/studente Insubria		



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS

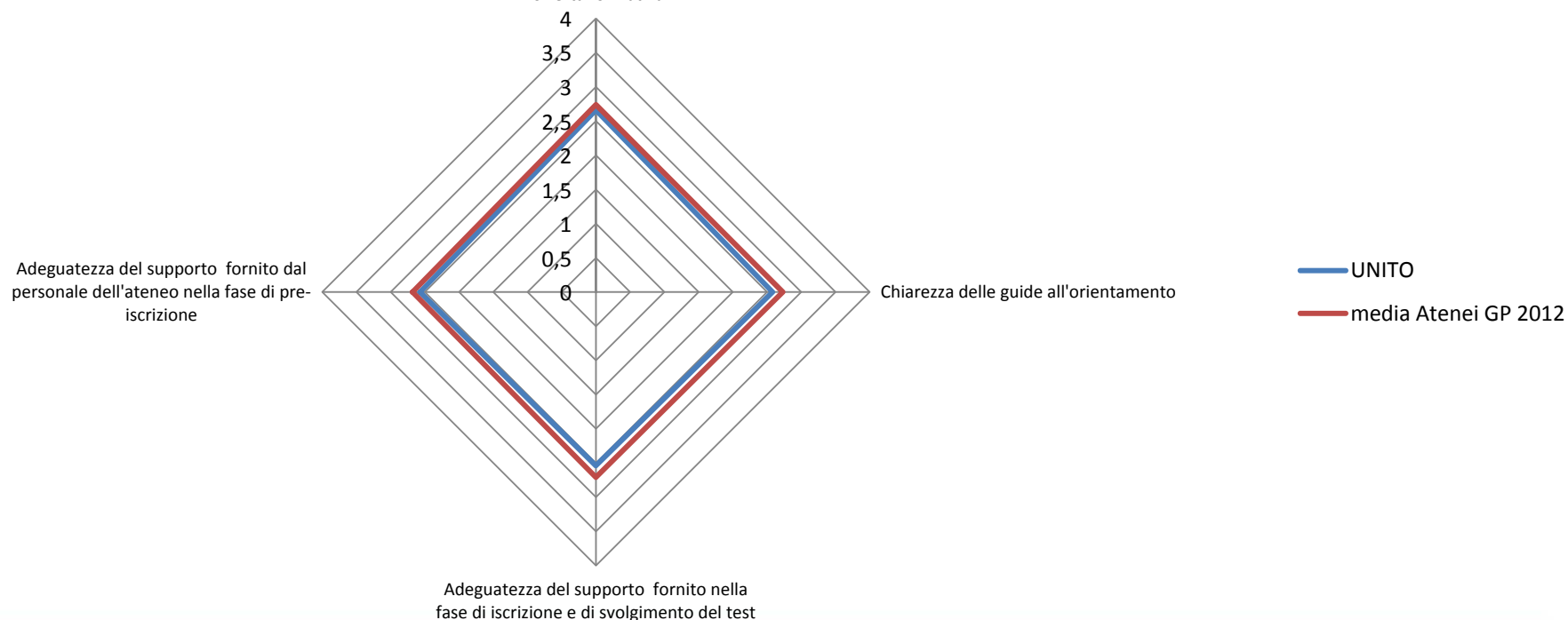


Orientamento in entrata: Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Orientamento in entrata	Impatto	7,13 immatricolati/mgl€ costo totale	58,4 Immatricolati/mgl€ Poliba	44,99 immatricolati/mgl€	14,60 immatricolati/mgl€
	CS STUD	2,59	3,10 Polimi	2,68	2,64

Orientamento in entrata

Adeguatezza delle modalità attraverso cui l'ateneo promuove i corsi di laurea e l'offerta formativa





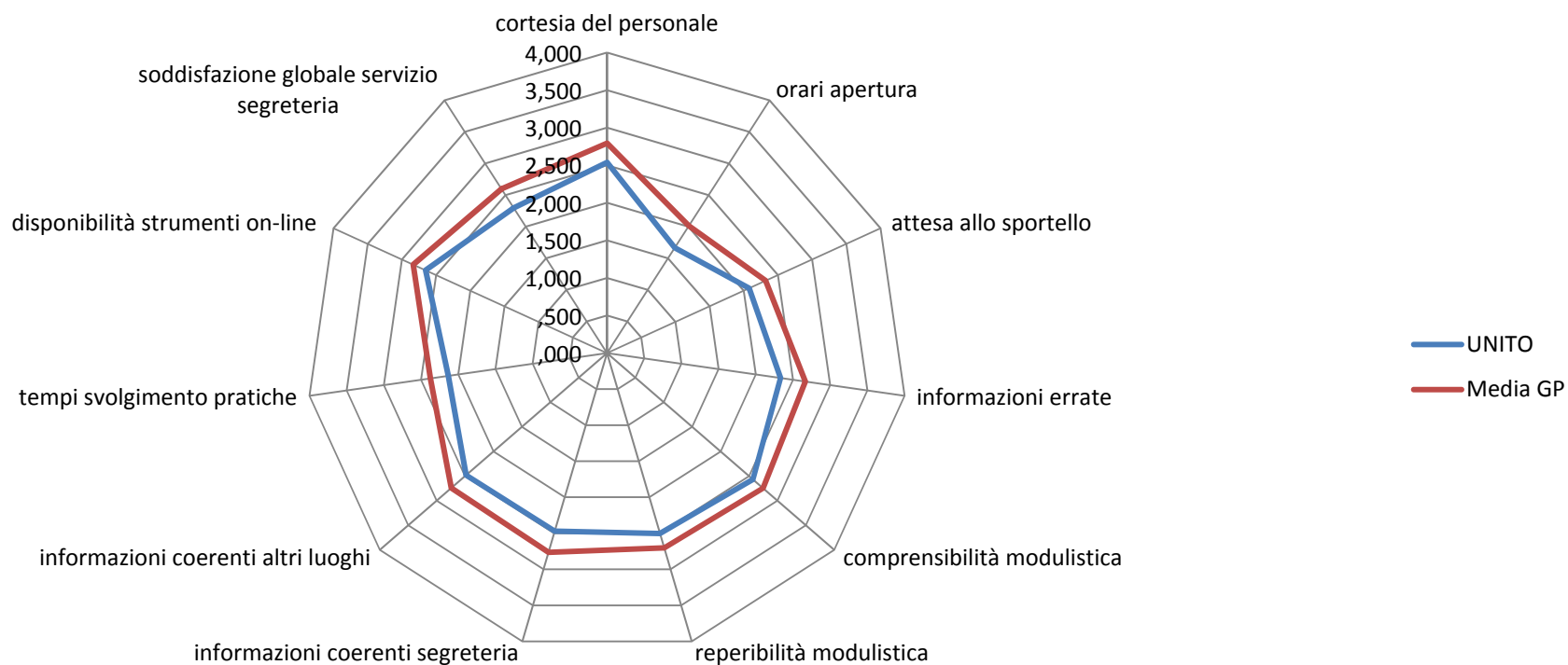
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Didattica in itinere: Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Didattica in itinere	CS STUD	2,30	3,08 Polito	2,69	2,35

Segreteria Studenti





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



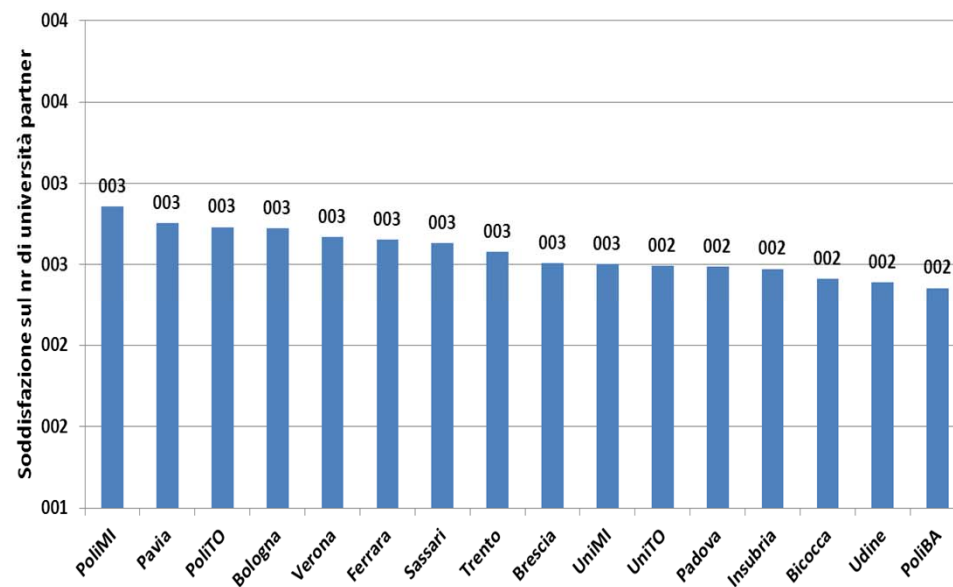
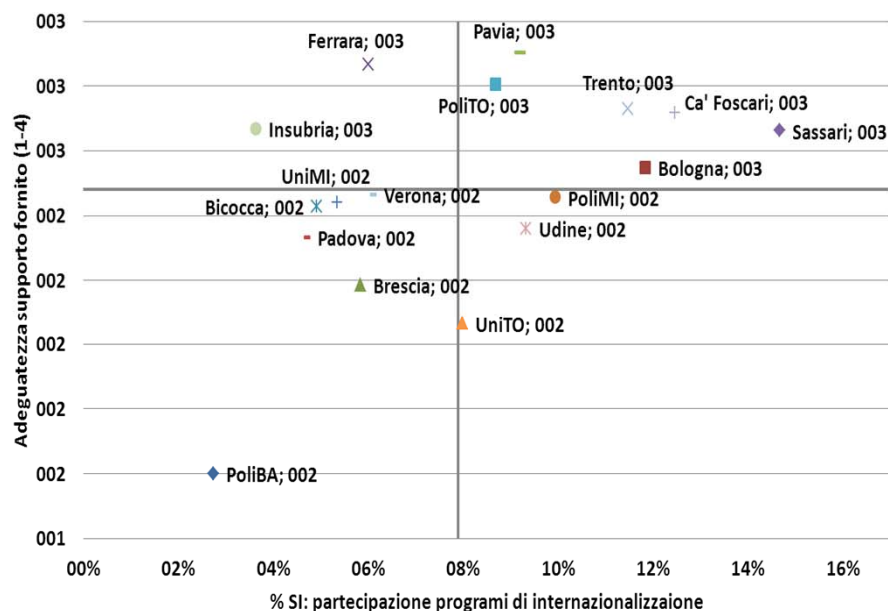
Il cruscotto per l'Ateneo : Studenti

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Internazionalizzazione studenti	Costo unitario (rapporto fra costo «Internazionalizzazione studenti» e n. stud. stranieri e stud. In mobilità in entrata e in uscita)	141 €/studente (stud. stranieri e stud. in mobilità in entrata e in uscita)	103 €/studente Bicocca	170 €/studente	152 €/studente
	CS STUD (periodo scambio all'estero)	2,28	2,83 Pavia	2,47	2,41
	Efficacia Attrattività (n. studenti in mobilità in entrata/n. iscritti)	0,79%	2,86% Polimi	0,63%	1,56%
	Efficacia: internazionaliz. Stud. Propri (n. studenti in mobilità in uscita/n.iscritti)	1,23%	3,44% Sassari	1,17%	2,69%
	Efficacia: Presenza PhD stranieri (n. iscritti stranieri ai corsi di dottorato/totale dottorandi)	7,12%	39,53% Ferrara	10,56%	9,99%
	Efficacia: Presenza studenti stranieri (n. iscritti stranieri ai corsi di laurea/n. studenti iscritti)	5,79%	14,08% Polito	3,99%	3,75%



Internazionalizzazione Studenti: Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Internazionalizzazione studenti	CS STUD (periodo scambio all'estero)	2,28	2,83 Pavia	2,47	2,41
	Efficacia Attrattività (n. studenti in mobilità in entrata/n. iscritti)	0,79%	2,86% Polimi	0,63%	1,56%
	Efficacia: internazionaliz. Stud. Propri (n. studenti in mobilità in uscita/n. iscritti)	1,23%	3,44% Sassari	1,17%	2,69%
	Efficacia: Presenza PhD stranieri (n. iscritti stranieri ai corsi di dottorato/totale dottorandi)	7,12%	39,53% Ferrara	10,56%	9,99%



Il cruscotto per l'Ateneo : Docenti

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Supporto progetti nazionali	Costo unitario (rapporto fra costo «Gestione progetti nazionali» e media del valore dei progetti nazionali e conto terzi degli ultimi tre anni)	53,82 €/mgl€ di progetto nazionale gestito	16,64€/mgl€ Verona	33,96 €/mgl€	38,36 €/mgl€
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca nazionali)	4,67	4,92 Pavia	4,48	4,62
	Efficacia: Raccolta fondi nazionali (media valore complessivo prog. ricerca nazionali/media n.docenti e ricercatori)	15.155 €/(docenti + ricercatori)	39.614 €/persona Poliba	11.413 €/persona	16.867 €/persona
	Efficacia: Raccolta fondi nazionali con c/terzi	25.558 €/(docenti + ricercatori)	57.337€/persona Polimi	???	???
Supporto progetti internazionali	Costo unitario (rapporto fra costo «Gestione progetti internazionali» e media del valore dei progetti internazionali degli ultimi tre anni)	74,54 €/mgl€ di progetto gestito	48,22 €/mgl€ Polimi	60,73 €/mgl€	90,30 €/mgl€
	CS DOC (Finanziamento e gestione progetti di ricerca internazionali)	4,82	4,94 Verona	4,45	4,68
	Efficacia: Raccolta fondi internazionali (media valore complessivo progetti ric. Internaz./media n.docenti e ricercatori)	4.034 €/(docenti + ricercatori)	12.973 €/persona Ca' Foscari	8.452 €/persona	6 289 €/persona
	Efficacia: raccolta fondi naz e internaz	19.189 €/(docenti + ricercatori)	42.151 €/persona Poliba	19.865 €/persona	23.156 €/persona
Trasferimento tecnologico	Efficacia: efficacia uff brevetti (n. brevetti depositati/n. personale docente e ricercatore)	0,62%	5,42% Polimi	0,73%	0,70%

Il cruscotto per l'Ateneo : PTA e Docenti

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



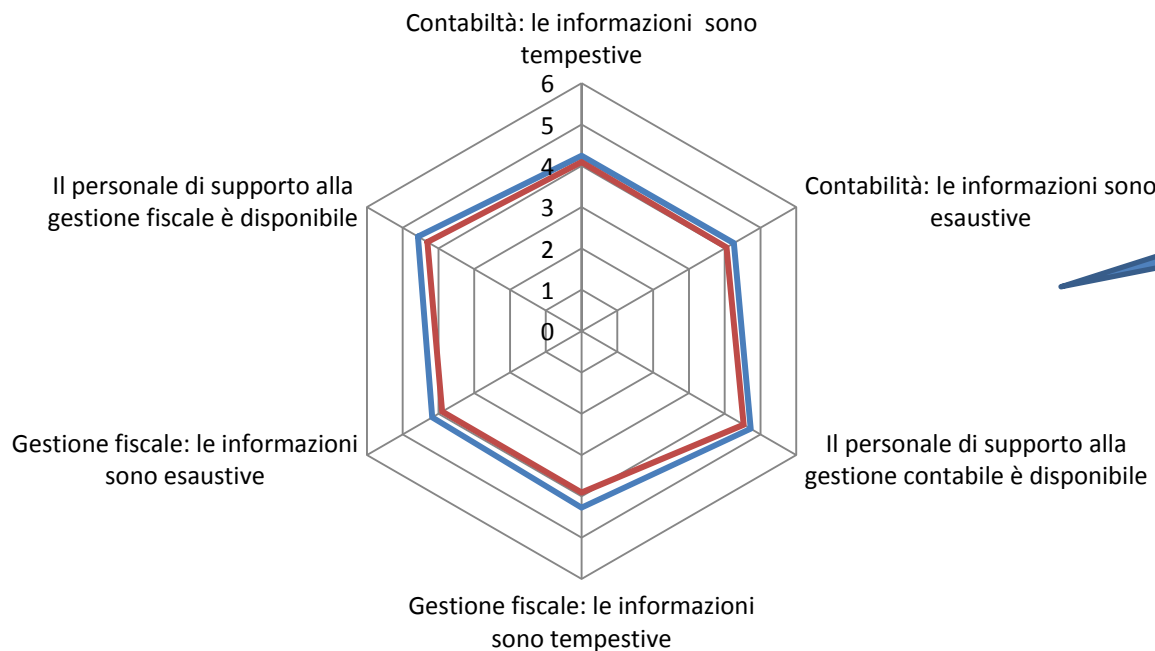
Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Contabilità	Costo unitario (rapporto tra costo "Contabilità" e valore delle entrate + uscite in mgl €)	7,08 €/mgl€	3,10 €/mgl€ Polimi	3,34 €/mgl€	5,77 €/mgl€
	CS PTA (soddisf complessiva)	3,84	4,71 Polimi	4,24	4,20
Personale	Costo unitario (rapporto tra costo "Personale" e numero di PTA+Doc+Ric*Cel+collab.progetto+assegnisti)	955 €/persona	389 €/persona Brescia	530 €/persona	664 €/persona
	CS PTA (Soddisf compl)	3,31	4,26 Bicocca	3,67	3,44
	CS DOC (soddisf compl)	4,61	4,69 Verona	4,14	4,42
	Efficacia: disponibilità servizi on line • Autorizzazione incarichi • Cedolini • CUD • 730 • Gestione evento orari di lavoro e giustificativi • Visualizzazione curriculum formativo • Stati di servizio • Servizi di assistenza fiscale personalizzata (servizio off-line) • Servizi di valutazione del personale online	4/9 (Cedolini, CUD, orari di lavoro, valutazione personale (EP))	8/9 Padova; Polimi	7/9	8/9
Approvvigionamenti	Costo unitario Rapporto fra costo "Approvvigionamenti" e valore totale approvvigionamenti in mgl €	28,95€/mgl€ di spesa gestita nel 2012	28,95 €/mgl€ Unito	57,68 €/mgl€	48,32 €/mgl€
	CS PTA (soddisfazione media)	4,27	4,34 Polimi	3,64	3,75
	CS DOC (soddisfazione media)	4,34	4,52 Verona	3,41	4,14
	Efficacia oggettiva telefonia fissa (costo telefonia fissa/ PTA + doc. + ric. + dottorandi + assegnisti)	88,92	24,81 €/pers Unimi	24,81 €/pers	118,24 €/pers
	Efficacia oggettiva telefonia mobile (costo telefonia mobile/ PTA + doc. + ric. + dottorandi + assegnisti a cui è assegnato telefono mobile)	516,44 €/pers Pagato da AC per PTA di AC e per alcuni Doc con incarico istituzionale	238,14 €/pers Bologna	543,56 €/pers	318,47 €/pers



Contabilità: Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Contabilità	Costo unitario (rapporto tra costo "Contabilità" e valore delle entrate + uscite in mgl €)	7,08 €/mgl€	3,10 €/mgl€ Polimi	3,34 €/mgl€	5,77 €/mgl€
	CS PTA (soddisf complessiva)	3,84	4,71 Polimi	4,24	4,20

Contabilità (PTA)



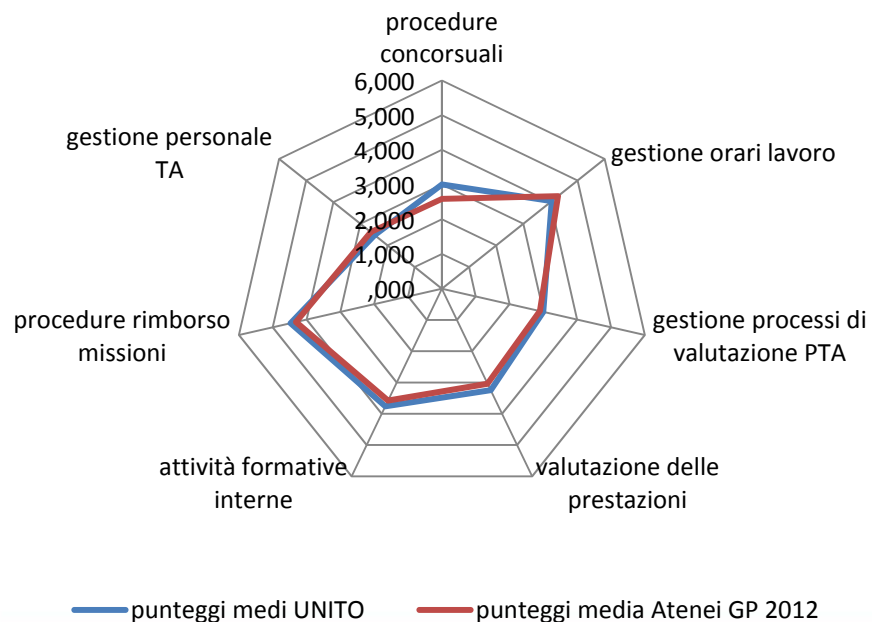
Anche se la soddisfazione complessiva riguardo la Contabilità risulta inferiore alla media degli Atenei GP, in realtà, analizzando le singole domande della CS, la valutazione di Unito risulta sempre superiore alla media GP



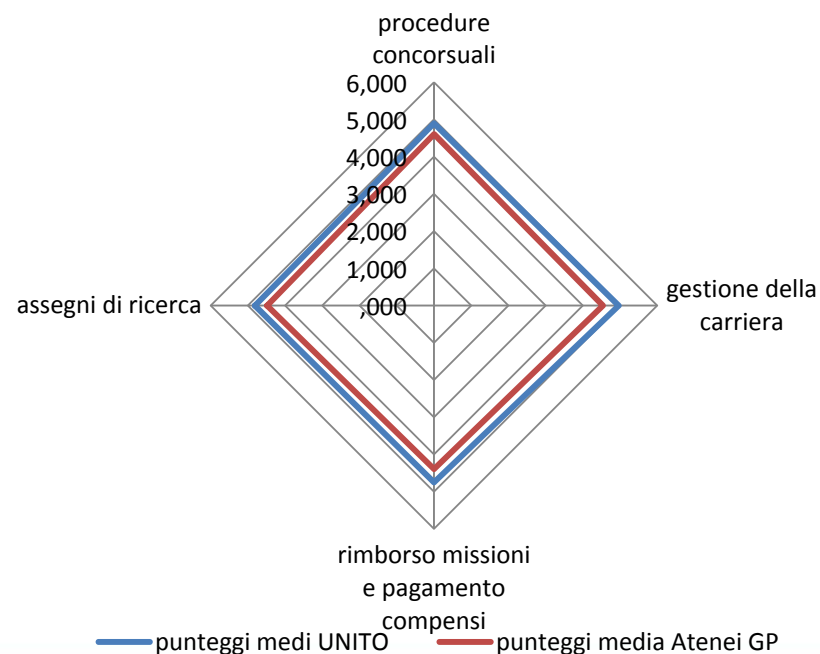
Personale: Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Personale	Costo unitario (rapporto tra costo "Personale" e numero di PTA+Doc+Ric*Cel+collab.progetto+assegnisti)	955 €/persona	389 €/persona Brescia	530 €/persona	664 €/persona
	CS PTA (Soddisf compl)	3,31	4,26 Bicocca	3,67	3,44
	Efficacia: disponibilità servizi on line	4/9	8/9 Padova; Polimi	7/9	8/9

Personale (PTA)



Personale (Docenti)





Il cruscotto per l'Ateneo: Docenti, PTA, Studenti

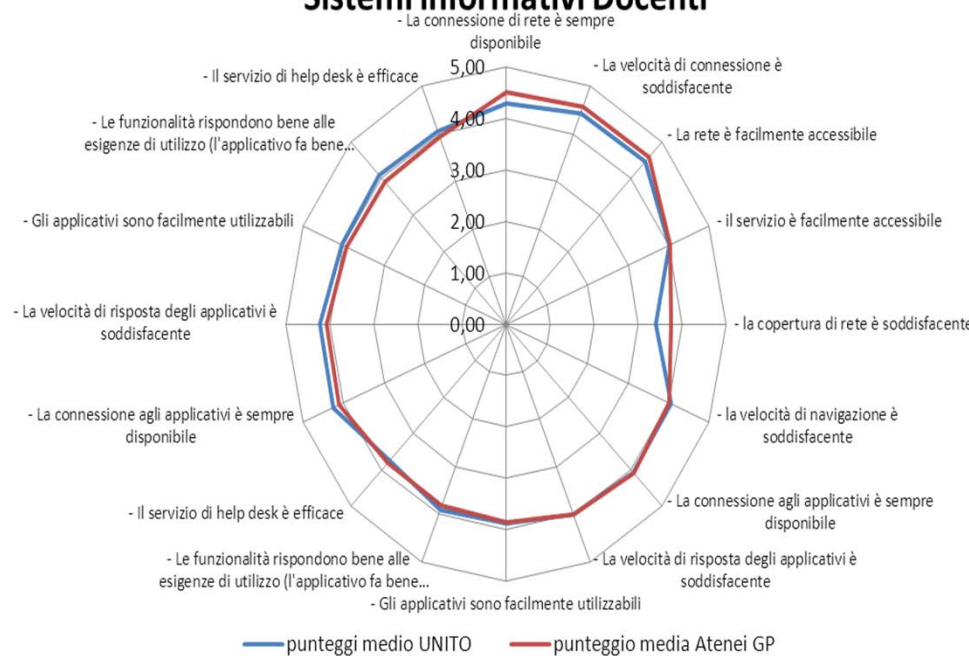
Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Sistemi informativi	Costo unitario (rapporto tra costo «SI» e personale incluso co.co.pro e assegnisti)	775 €/persona	500 €/persona Ferrara	819 €/persona	1051 €/persona
	CS PTA (soddisf complessiva)	4,33	4,58 Salento	4,45	4,28
	CS DOC (soddisf complessiva)	3,97	4,53 Bicocca	4,24	4,29
	CS STUD (portale web)	2,64	3,48 Polito	3,09	2,30
	CS STUD (rete)	2,72	3,12 Trento	2,25	2,30
Biblioteche	Costo unitario (rapporto tra costo SBA e nr. utenti potenziali: personale e studenti)	74,32 €/utente potenziale	51 €/utente potenziale Bicocca	107,88€/utente potenziale	109,11 €/utente potenziale
	CS DOC (soddisf complessiva)	4,66	5,09 Bicocca	4,79	4,96
	CS STUD (soddisf complessiva)	3,07	3,29 Bicocca	3,00	3,09
Servizi generali e logistici	Costo unitario (rapporto tra costo «Servizi generali e logistici» e mq interni, inclusi i corridoi)	9,94 €/mq interno	7,90 €/mq interno Sassari	21,11 €/mq interno	12,50 €/mq interno
	CS PTA (soddisf complessiva)	3,81	4,20 Polimi	3,64	3,75
	CS DOC (soddisf complessiva)	3,65	4,30 Verona	3,41	4,14
	CS STUD (soddisf media)	2,74	3,07 Polito		



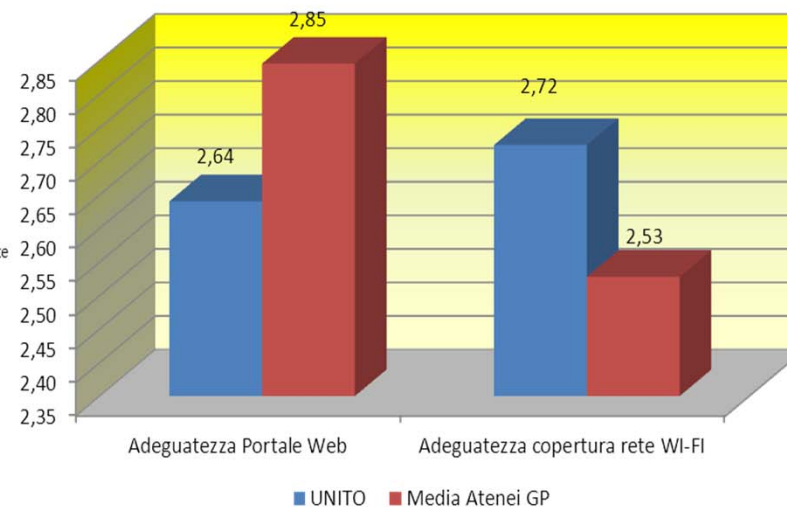
Sistemi Informativi: Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Sistemi informativi	CS DOC (soddisf complessiva)	3,97	4,53 Bicocca	4,24	4,29
	CS STUD (portale web)	2,64	3,48 Polito	3,09	2,30

Sistemi informativi Docenti



Sistemi informativi Studenti





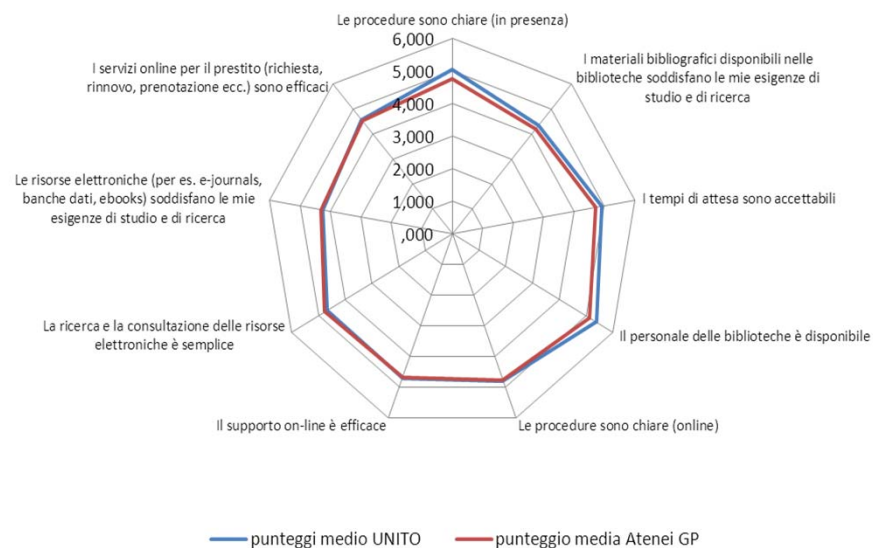
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



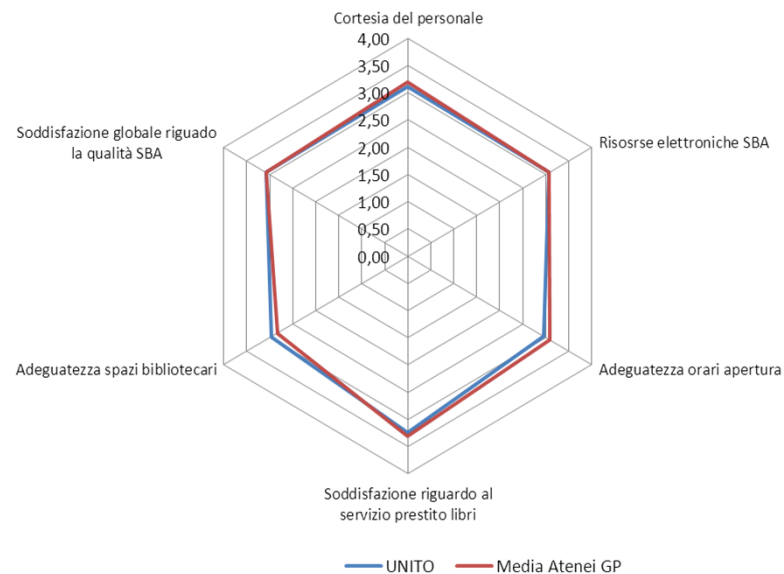
Biblioteche: Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Biblioteche	CS DOC (soddisf complessiva)	4,66	5,09 Bicocca	4,79	4,96
	CS STUD (soddisf complessiva)	3,07	3,29 Bicocca	3,00	3,09

Biblioteche Docenti



Servizio Bibliotecario Studenti





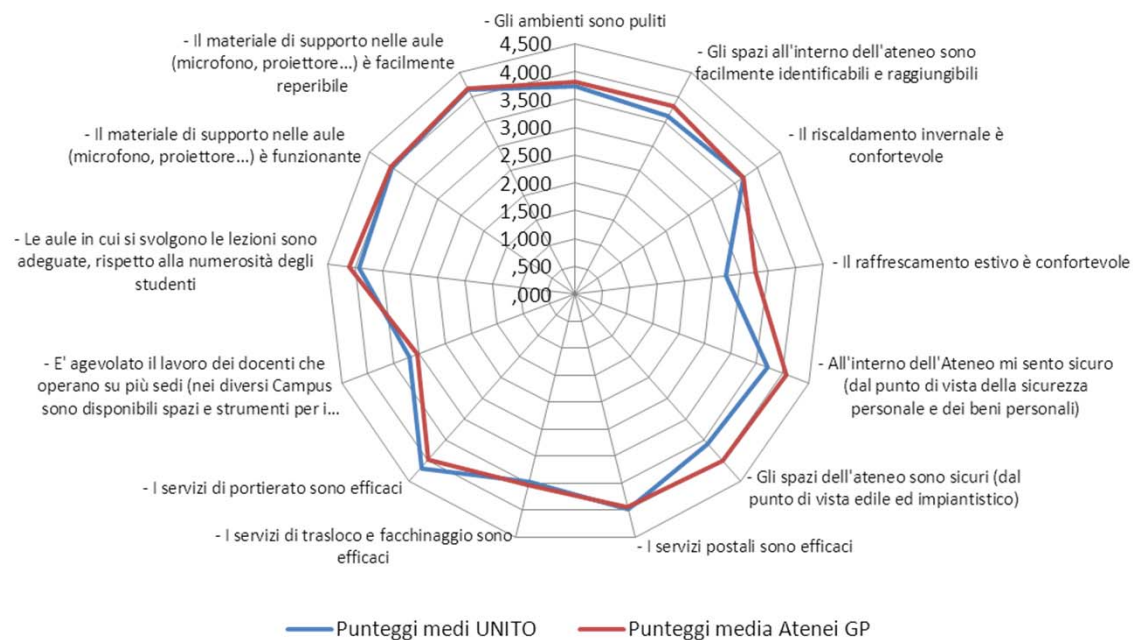
UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Servizi generali e logistici : Focus domande customer

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Servizi generali e logistici	CS DOC (soddisf complessiva)	3,65	4,30 Verona	3,41	4,14
	CS STUD (soddisf media)	2,74	3,07 Polito		

Servizi generali e logistici Docenti



Il cruscotto per l'Ateneo: Docenti, PTA, Studenti

Servizio	Prestazione	Valore Unito	Valore di benchmark	Unimi	Padova
Edilizia nuovi interventi	Costo unitario (rapporto fra costo «Edilizia interventi sul nuovo» e mq nuovo intervento edilizio)	2,67 €/mq nuovo	2,67 €/mq nuovo Unito	8,33 €/mq nuovo	91,48 €/mq nuovo
Edilizia interventi sul costruito	Costo unitario (rapporto tra costo «Edilizia_interventi sul costruito» e mq interni inclusi i corridoi)	2,76 €/mq interno	1,61 €/mq interno Ferrara	3,40 €/mq interno	1,85 €/mq interno

Comunicazione	Costo totale	3.331.543 €	/	1.192.706 €	3.201.358 €
	CS PTA (soddif compl)	3,87	4,29 Polimi	3,69	3,70
	CS DOC (soddif compl)	3,75	4,10 Ferrara	3,47	3,93
	CS STUD (valutazione immagine)	2,83	3,82 Polito	2,95	3,37
	Efficacia oggettiva (interesse sito web)	45 visitatori/stud	133 visitatori/stud Polito	87 visitatori/stud	44 visitatori/stud
	Efficacia oggettiva (visite giornaliere sito web)	8.289 visitatori/giorno	14066 visitatori/giorno Unimi	14066 visitatori/giorno	7339 visitatori/giorno
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Facebook)	45,78	140,19 likes/100 stud Venezia IUAV	23,87	3,57
	Efficacia oggettiva (livello interazione Fb)	0,57	7,90 talking about/100 stud Udine	0,29	0,11
	Efficacia oggettiva (livello interazione Tw)	4,82	14,52 tweet/100 stud Venezia IUAV	0,49	0,79
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Tw)	14,72	53,05 follower/100 stud Venezia IUAV	7,12	0,52
	Efficacia oggettiva (tasso interesse Yt)	0,41	6,93 iscritti/100 stud Polimi	0,18	0,20
	Efficacia oggettiva (tasso interesse video Yt)	457	3081 visualizzazioni/Video Unimi	3081	384
	Efficacia oggettiva (sintesi Fb, Tw, Yt)	0,20	0,65 Venezia IUAV	0,23	0,04



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



Il cruscotto per l'Ateneo : PTA e Docenti

<i>Servizio</i>	<i>Prestazione</i>	<i>Valore Unito</i>	<i>Valore di benchmark</i>	<i>Unimi</i>	<i>Padova</i>
Pianificazione, controllo e statistica	(rapporto fra costo "Pianificazione, controllo e statistica" e valore tot entrate + uscite)	2,55 €/mgI€	0,93 €/mgI€ Polimi	0,99 €/mgI€	1,97 €/mgI€
Affari legali	(rapporto fra costo "Affari legali e istituzionali" e n. PTA + Doc + Ric + Cel)	763 €/persona (unità di personale: pta,doc,ric,cel)	472 €/persona Unimi	472 €/persona	658 €/persona
Servizi sociali e welfare	(rapporto fra costo "Servizi sociali e welfare" e n. PTA + Doc + Ric + Cel)	61,18 €/persona (unità di personale: pta, doc, ric , cel)	7,12 €/persona Sassari	48,32 €/persona	53,46 €/persona



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO
ALMA UNIVERSITAS
TAURINENSIS



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%	Unito	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%



Gli stakeholder nel tempo: *Personale docente*

Servizio Personale

Sistemi Informativi

Approvvigionamenti e logistica

SBA

	2012	2011	Δ		2012	2011	Δ		2012	2011	Δ	ATNEO	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%