

REPORT GOOD PRACTICE 2021/22

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BERGAMO

INDICE

Introduzione.....	3
Il GP tradizionale: costi ed efficacia percepita (CS).....	5
Costi ed efficienza.....	8
Efficacia percepita	12
Integrazione efficienza / efficacia.....	18
Note metodologiche	24

INTRODUZIONE (1)

Il progetto Good Practice nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazione:

- Customer Satisfaction (CS) – efficacia percepita
- Costi ed efficienza

A queste analisi definite «tradizionali» si aggiungono i cosiddetti

- Laboratori sperimentali, che offrono annualmente due temi «verticali» di approfondimento.

Il presente report specifica il posizionamento dell'Ateneo rispetto a costi ed efficacia percepita. L'Ateneo non ha partecipato ai laboratori sperimentali.

Di seguito è riportata una breve descrizione delle tre aree di indagine del progetto.

Customer Satisfaction (CS). La rilevazione di CS si rivolge alle tre principali categorie di stakeholder dell'ateneo:

- il personale docente, i dottorandi e gli assegnisti (questionario DDA),
- il personale tecnico-amministrativo (questionario PTA),
- gli studenti (questionario STUD). Il questionario studenti è a sua volta distinto tra studenti del I anno (STUD I) e degli anni successivi (STUD II) in quanto, oltre ai servizi comuni alle due categorie, sono state introdotte domande ad hoc per ciascuna rilevazione. In particolare, gli studenti del primo anno sono chiamati ad esprimere il proprio giudizio in merito al servizio di orientamento in entrata, mentre gli studenti degli anni successivi esprimono il proprio livello di soddisfazione per il servizio di job placement e di internazionalizzazione.

INTRODUZIONE (2)

Costi ed efficienza. Questa area è finalizzata alla misurazione delle risorse dedicate ai servizi amministrativi in termini di costi totali, costi unitari e full-time equivalent (FTE). L'analisi viene condotta in modo gerarchico misurando dapprima le risorse complessive per l'ateneo, poi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente 53), a loro volta costituiti da un set di attività. Le risorse vengono mappate con riferimento a personale interno (PD), collaboratori (COLL) e consulenti esterni (SER) coinvolti nella gestione del servizio.

Laboratori sperimentali. Il tema dei laboratori viene definito di anno in anno sulla base dell'individuazione di temi rilevanti per gli Atenei. In quest'edizione sono stati svolti due laboratori:

1. Il laboratorio *Digital Transformation*, che si è posto l'obiettivo di confrontare lo stato di attuazione dello smart working negli Atenei GP durante e post emergenza sanitaria, al fine di individuare spunti di innovazione e sistematizzazione.
2. Il laboratorio *Smart Working*, che si è posto l'obiettivo di analizzare quantitativamente e qualitativamente il livello di digitalizzazione dei servizi amministrativi di Ateneo e i fattori che hanno abilitato o ostacolato la loro trasformazione digitale.

Di seguito verranno presentati i risultati dell'Ateneo nella rilevazione di CS e di efficienza.

IL GP TRADIZIONALE: COSTI ED EFFICACIA PERCEPITA (CS)

LE MACRO-CATEGORIE DI SERVIZI

Macro-area	Efficacia [Scala 1-6]	Efficienza [Costo unitario]
Amministrazione	CS DDA/PTA (Personale)	€/tot proventi e costi
Infrastrutture	CS DDA/PTA/Studenti (Logistica)	€/mq interni
Supporto alla didattica	CS DDA/Studenti (Didattica/Segreterie)	€/studente
Supporto alla ricerca	CS DDA (Ricerca)	€/tot proventi e costi
SBMA	CS DDA/Studenti (Biblio)	€/utenti potenziali

La tabella riporta il dettaglio delle cinque macro-categorie di servizi analizzate di seguito: **Amministrazione, Infrastrutture, Supporto alla didattica, Supporto alla ricerca, SBMA**. Nella seconda colonna è riportato il dettaglio delle categorie di stakeholder per cui è rilevata la soddisfazione percepita e, tra parentesi, il nome del servizio così come presentato nelle slide di dettaglio sulla CS. La terza colonna riporta la metrica del costo unitario della macro-categoria, calcolato dividendo i costi complessivi dei servizi (PD+COLL+SER+SIOPE) riferiti a ciascuna macro-categoria (il cui dettaglio è descritto nelle note metodologiche) per il relativo driver.

Nelle slide successive è riportato il cruscotto integrato efficienza/efficacia e l'analisi di efficienza, entrambi riferiti alle macro-categorie. A seguire è presentata l'analisi di CS che include, invece, tutti i servizi oggetto di rilevazione (in aggiunta a quelli analizzati nelle macro-categorie).

IL CRUSCOTTO INTEGRATO

La tabella riporta **le prestazioni in termini di costi ed efficacia percepita** per ciascuna delle **cinque macro-aree** trasversali alle attività dell'Ateneo: amministrazione, supporto alla didattica, infrastrutture (servizi generali), supporto alla ricerca e SBA/SMA. La prestazione dell'Ateneo è riportata in grassetto. Il valore di **benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei**, e lo scostamento è riportato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo e il benchmark. Il colore verde evidenzia una prestazione superiore alla media; il colore arancio evidenzia una prestazione inferiore alla media.

L'Ateneo di Bergamo riporta CS sopra-media per i Servizi Infrastrutturali, di supporto alla Ricerca e SBMA, mentre gli altri servizi risultano in linea. In termini di efficienza, il costo unitario dei Servizi Infrastrutturali risulta essere sopra-media, mentre gli altri risultano essere più bassi della media.

Macro-area	Prestazione	Unità di misura	Valore Ateneo	Benchmark (media Atenei)	Scostamento (%) - media Atenei
AMMINISTRAZIONE	CS	Scala 1-6	4,31	4,29	0%
	<i>Costo unitario</i>	€/mgl€	21,23	23,38	-9%
DIDATTICA	CS	Scala 1-6	4,28	4,16	3%
	<i>Costo unitario</i>	€/studente	146,89	299,67	-51%
INFRASTRUTTURE	CS	Scala 1-6	4,24	3,96	7%
	<i>Costo unitario</i>	€/mq	109,50	99,25	10%
RICERCA	CS	Scala 1-6	4,67	4,32	8%
	<i>Costo unitario</i>	€/mgl€	134,32	216,66	-38%
SBA/SMA	CS	Scala 1-6	4,87	4,56	7%
	<i>Costo unitario</i>	€/utente potenziale	39,31	100,13	-61%

COSTI ED EFFICIENZA

EFFICIENZA: LA FOTOGRAFIA DEGLI ATENEI

La tabella riporta i principali indicatori in termini di volumi per quanto riguarda l'edizione 2021. Nello specifico, è stato riportato il totale degli **iscritti I e II livello**, il numero di **FTE relativo al personale dipendente**, il totale del **personale docente** (docenti strutturati, docenti a contratto, ricercatori a tempo determinato e indeterminato). Le ultime due colonne presentano invece il **costo del solo personale interno** (ovvero il costo stipendiale associato al PTA dipendente dell'ateneo) ed il **costo totale comprensivo anche dei costi di outsourcing** (COLL, SER e SIOPE).

L'Ateneo di Bergamo mostra un'allocazione del personale e costi totali inferiori rispetto al cluster degli Atenei grandi.

Atenei	Dimensione	Iscritti I e II liv (21)	FTE PD Totali	Personale docente (docenti, docenti a contratto, ricercatori)	Costi Totali (solo PD)	Costi Totali (PD+COLL+SER) + SIOPE
Bologna	mega	87.435	2.918	4.478	111.714.994	151.675.568
Torino	mega	79.182	1.795	3.947	75.336.543	112.418.654
Federico II	mega	79.477	2.519	4.122	92.772.053	148.491.101
Padova	mega	62.876	2.429	3.534	98.712.820	149.073.788
Firenze	mega	51.240	1.515	2.341	58.225.157	93.036.301
Polimi	mega	46.378	1.250	2.395	47.070.762	96.573.620
Palermo	mega	43.223	1.192	1.923	50.116.185	64.602.294
Catania	mega	40.964	1.089	1.755	40.426.444	52.621.307
Salerno	grandi	35.910	614	1.545	26.028.645	35.425.192
Bicocca	grandi	35.872	825	1.421	35.940.073	57.705.269
Polito	grandi	35.413	894	2.266	35.952.888	51.424.073
Parma	grandi	29.509	903	1.603	33.889.596	55.839.964
Ferrara	grandi	27.004	609	1.158	18.772.464	29.715.798
Perugia	grandi	27.650	977	1.410	37.807.086	48.481.286
Messina	grandi	24.700	967	1.301	35.188.212	48.470.442
Pavia	grandi	24.413	863	1.750	34.142.568	48.978.968
Verona	grandi	24.014	793	1.536	30.632.160	44.428.577
Chieti	grandi	22.069	519	1.357	14.162.954	36.107.516
Bergamo	grandi	21.360	245	890	9.451.827	17.568.852
Venezia	grandi	21.697	742	959	26.648.664	36.329.325
Salento	medi	18.181	479	719	19.540.219	28.803.762
Trento	medi	16.710	745	1.282	29.329.537	47.377.556
Urbino	medi	15.586	385	962	14.503.138	17.535.449
Brescia	medi	15.465	894	1.022	18.208.926	31.652.877
Polimarche	medi	15.373	585	867	22.957.279	32.790.940
Piemonte	medi	14.558	355	657	12.147.061	20.580.193
Sassari	medi	13.819	495	826	19.036.869	23.607.392
Insubria	medi	12.423	351	667	12.577.361	21.436.092
Parthenope	medi	10.658	259	463	10.751.966	18.869.846
Macerata	medi	10.277	276	600	11.491.591	14.509.106
Cassino	piccoli	7.294	247	531	10.005.958	12.247.282
Camerino	piccoli	6.613	396	657	11.176.274	15.724.918
IUAV	piccoli	4.070	258	338	9.929.620	18.706.841
Sannio	piccoli	3.948	140	360	5.403.325	7.693.489
IMT Lucca	scuole	0	53	80	1.715.851	2.760.219
SISSA	scuole	58	126	110	4.639.228	7.722.806

EFFICIENZA: LA FOTOGRAFIA DEGLI ATENEI

La tabella riporta l'incidenza di ciascun servizio rispetto ai costi amministrativi totali dell'Ateneo **esclusi i SIOPE** (il totale della riga dell'Ateneo è quindi pari a 100%). Il benchmark è rappresentato dall'incidenza media dei costi di ciascun servizio negli Atenei GP (ultima riga della colonna) ed include sia gli Atenei che le Scuole.

L'Ateneo mostra un'allocatione di risorse tendenzialmente in linea con la media degli atenei, con un'incidenza di poco superiore alla media per i Servizi Amministrativi ed inferiore alla media per il Supporto alla Ricerca.

Atenei	Dimensione	Incidenza Costo Servizi AMM	Incidenza Costo Servizi DID	Incidenza Costo Servizi INFR	Incidenza Costo Servizi RIC	Incidenza Costo Servizi SBMA
Bologna	mega	29%	23%	26%	14%	9%
Torino	mega	31%	21%	20%	23%	5%
Federico II	mega	24%	32%	23%	11%	9%
Padova	mega	25%	23%	24%	19%	8%
Firenze	mega	32%	19%	17%	20%	13%
Polimi	mega	28%	20%	25%	22%	5%
Palermo	mega	36%	19%	28%	7%	10%
Catania	mega	31%	21%	30%	9%	9%
Salerno	grandi	25%	32%	21%	13%	9%
Bicocca	grandi	28%	28%	18%	21%	4%
Polito	grandi	30%	15%	32%	20%	4%
Parma	grandi	28%	29%	20%	14%	9%
Ferrara	grandi	28%	27%	27%	12%	6%
Perugia	grandi	23%	25%	27%	20%	6%
Messina	grandi	24%	31%	15%	7%	3%
Pavia	grandi	30%	26%	21%	14%	9%
Verona	grandi	30%	22%	24%	16%	8%
Chieti	grandi	29%	33%	19%	8%	11%
Bergamo	grandi	34%	26%	26%	7%	7%
Venezia	grandi	34%	24%	21%	12%	9%
Salento	medi	29%	20%	24%	19%	8%
Trento	medi	32%	24%	21%	19%	5%
Urbino	medi	26%	26%	25%	12%	10%
Brescia	medi	22%	23%	39%	12%	4%
Polimarche	medi	25%	26%	30%	17%	2%
Piemonte	medi	31%	31%	24%	9%	6%
Sassari	medi	31%	27%	16%	19%	8%
Insubria	medi	35%	21%	22%	15%	7%
Parthenope	medi	35%	22%	29%	9%	5%
Macerata	medi	36%	29%	20%	8%	8%
Cassino	piccoli	34%	18%	27%	11%	9%
Camerino	piccoli	28%	29%	19%	16%	7%
IUAV	piccoli	30%	19%	32%	9%	11%
Sannio	piccoli	34%	38%	21%	3%	4%
IMT Lucca	scuole	45%	20%	18%	10%	8%
SISSA	scuole	44%	6%	26%	19%	5%
Media complessiva		30%	24%	24%	14%	7%

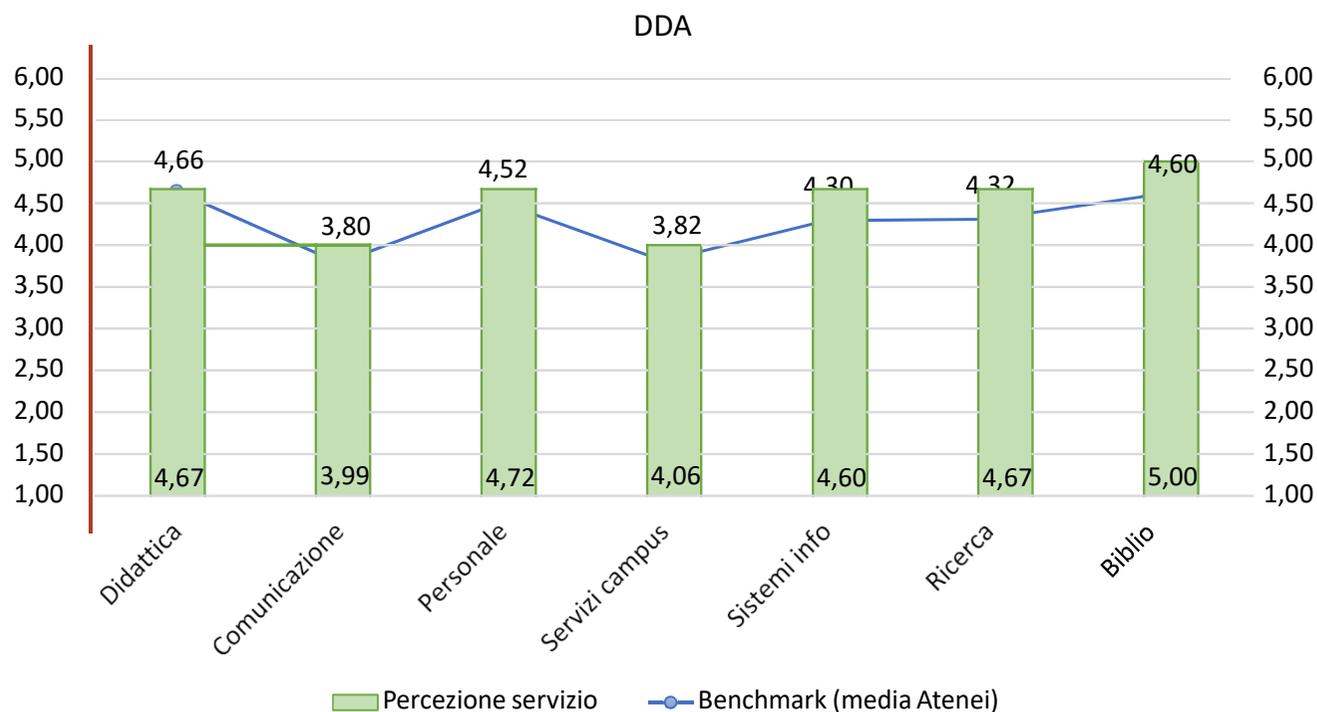
IL CRUSCOTTO DI EFFICIENZA

La tabella riporta le prestazioni in termini di % di investimento (costo del servizio/costo totale) e costi unitari per ciascuna delle cinque macro-aree. La prestazione dell'Ateneo è riportata in grassetto. Il valore di benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei, e lo scostamento è riportato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo e il benchmark. Il colore verde evidenzia una prestazione superiore alla media; il colore arancio evidenzia una prestazione inferiore alla media. L'Ateneo di Bergamo riporta costi unitari sopra la media per i Servizi Infrastrutturali, mentre i restanti servizi risultano inferiori alla media.

Macro-area	Prestazione	Valore Ateneo	Benchmark (media Atenei)	Driver [unità misura costo unitario]	Scostamento
AMMINISTRAZIONE	% Investimento	33,67%	30,50%	-	3%
	Costo unitario	21,23 €	23,38 €	Valore totale dei proventi + costi [€/mgI€]	-9%
DIDATTICA	% Investimento	25,51%	24,18%	-	1%
	Costo unitario	146,89 €	299,67 €	N iscritti I e II liv [€/studente]	-51%
INFRASTRUTTURE	% Investimento	26,41%	23,76%	-	3%
	Costo unitario	109,50 €	99,25 €	Mq interni (inclusi corridoi) [€/mq]	10%
RICERCA	% Investimento	7,17%	13,78%	-	-7%
	Costo unitario	134,32 €	216,66 €	Proventi prog ricerca naz + internaz + c/terzi [€/mgI€]	-38%
SBMA	% Investimento	7,24%	7,24%	-	0%
	Costo unitario	39,31 €	100,13 €	Utenti potenziali [€/utente]	-61%

EFFICACIA PERCEPITA

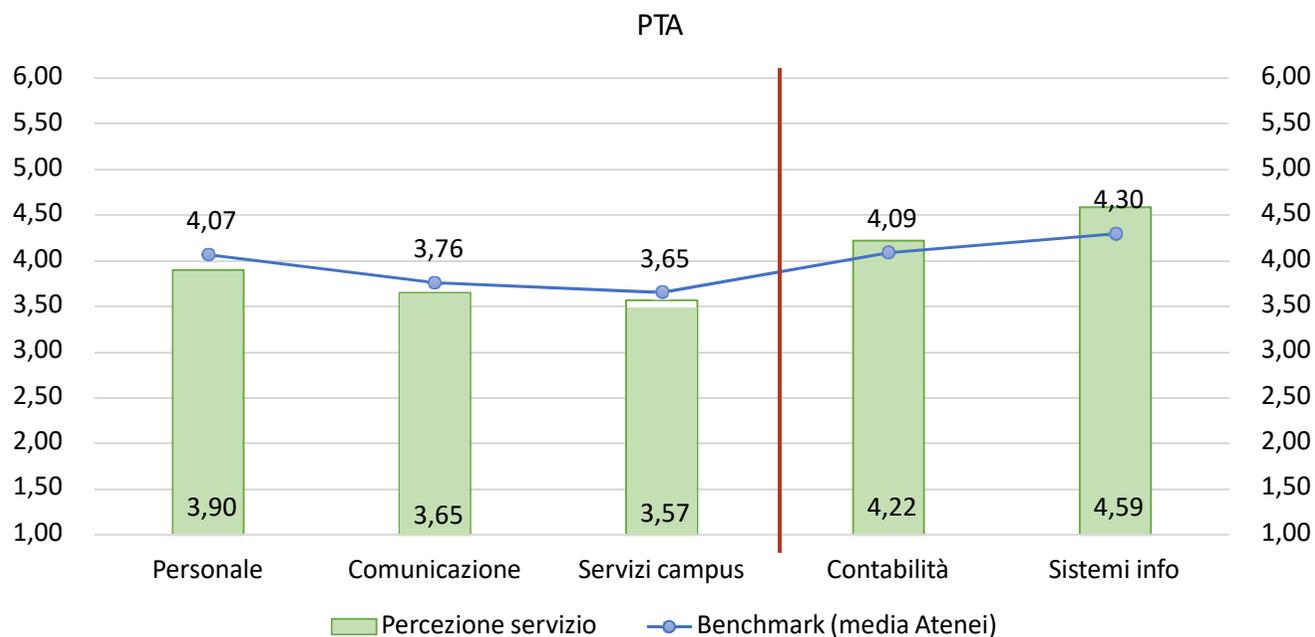
CS DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI



La figura riporta, mediante la **barra color verde** e l'etichetta alla base, il **livello di soddisfazione medio** riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (**rilevazione DDA**). Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark** (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto media. **I servizi sono ordinati sulla base del loro scostamento dal benchmark, dal più negativo (a sinistra) al più positivo (a destra)**. A sinistra del segmento verticale sono posizionati i servizi sotto-media, a destra i servizi sopra-media.

L'Ateneo di Bergamo riporta CS superiori alla media in tutti i servizi, in particolare nei sistemi informatici, ricerca e biblioteca.

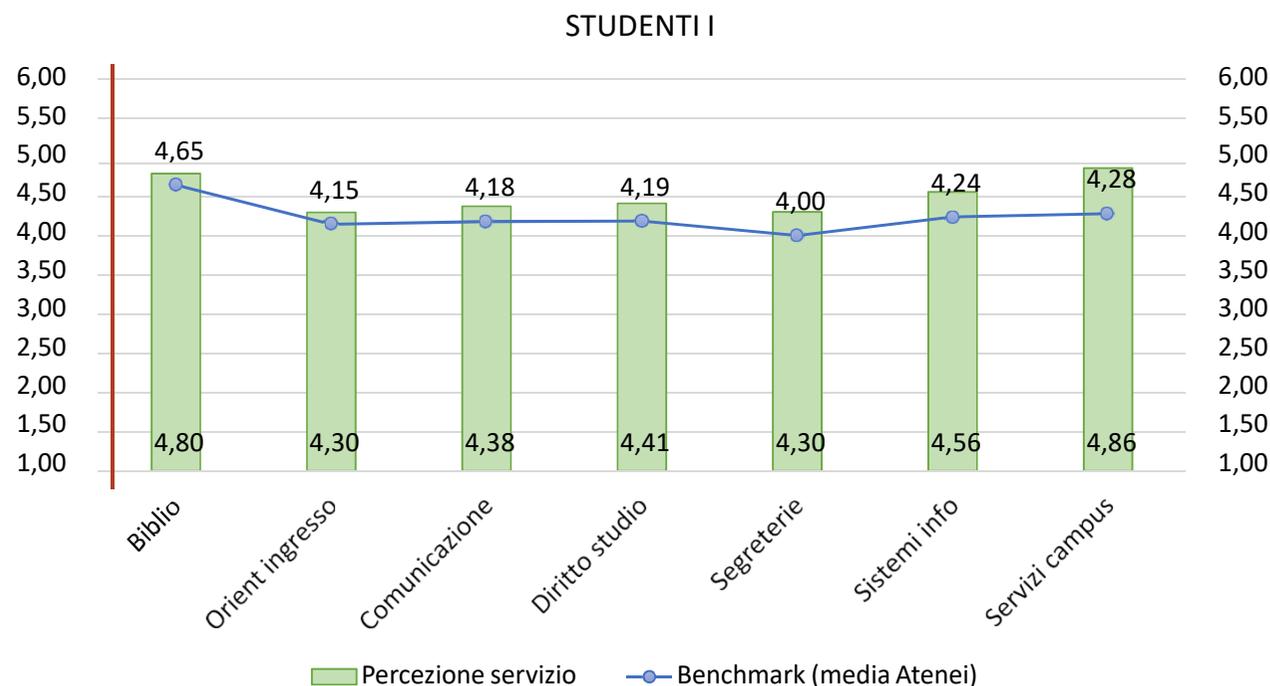
CS PERSONALE TA



La figura riporta, mediante la **barra color verde e l'etichetta alla base**, il **livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione PTA)**. Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark** (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto media. **I servizi sono ordinati sulla base del loro scostamento dal benchmark, dal più negativo (a sinistra) al più positivo (a destra)**. A sinistra del segmento verticale sono posizionati i servizi sotto-media, a destra i servizi sopra-media.

L'Ateneo di Bergamo riporta CS sopra la media per i sistemi informatici e contabilità, e sotto media nei servizi al personale e comunicazione.

CS STUDENTI I ANNO

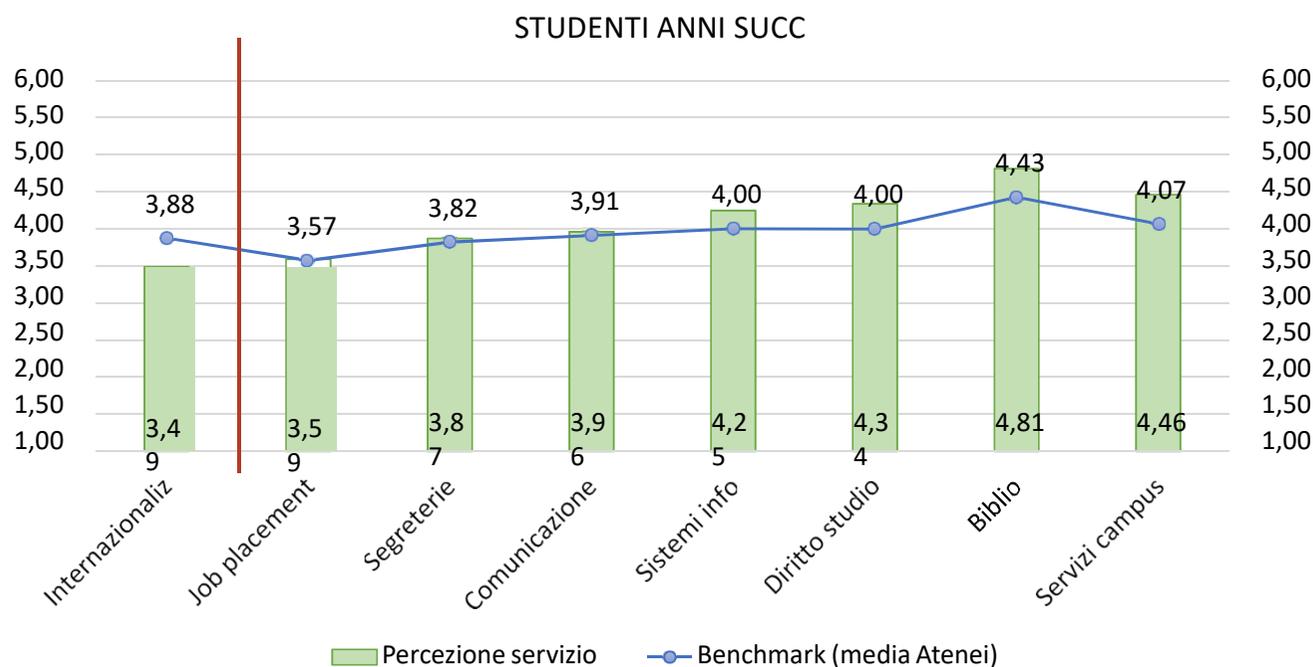


La figura riporta, mediante la **barra color verde e l'etichetta alla base**, il **livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione studenti I anno)**. Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark** (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto media.

I servizi sono ordinati sulla base del loro scostamento dal benchmark, dal più negativo (a sinistra) al più positivo (a destra). A sinistra del segmento verticale sono posizionati i servizi sotto-media, a destra i servizi sopra-media.

L'Ateneo di Bergamo risulta avere CS sopra la media in tutti i servizi, soprattutto nei sistemi informatici e servizi di campus.

CS STUDENTI ANNI SUCCESSIVI



La figura riporta, mediante la **barra color verde e l'etichetta alla base**, il **livello di soddisfazione medio riportato dall'Ateneo nella domanda finale di ciascun servizio (rilevazione studenti anni successivi)**. Il **punto blu** rappresenta invece il **benchmark** (cioè il valore medio degli Atenei). Se il punto ricade all'interno della barra, la prestazione dell'Ateneo è sopra media, se il punto ricade all'esterno, la prestazione dell'Ateneo è sotto media.

I servizi sono ordinati sulla base del loro scostamento dal benchmark, dal più negativo (a sinistra) al più positivo (a destra). A sinistra del segmento verticale sono posizionati i servizi sotto-media, a destra i servizi sopra-media.

L'Ateneo di Bergamo ha CS superiore alla media nella maggior parte dei servizi, in particolare per biblioteca e servizi di campus, ad eccezione del servizio di internazionalizzazione che risulta sotto-media.

CRUSCOTTO DI EFFICACIA PERCEPITA

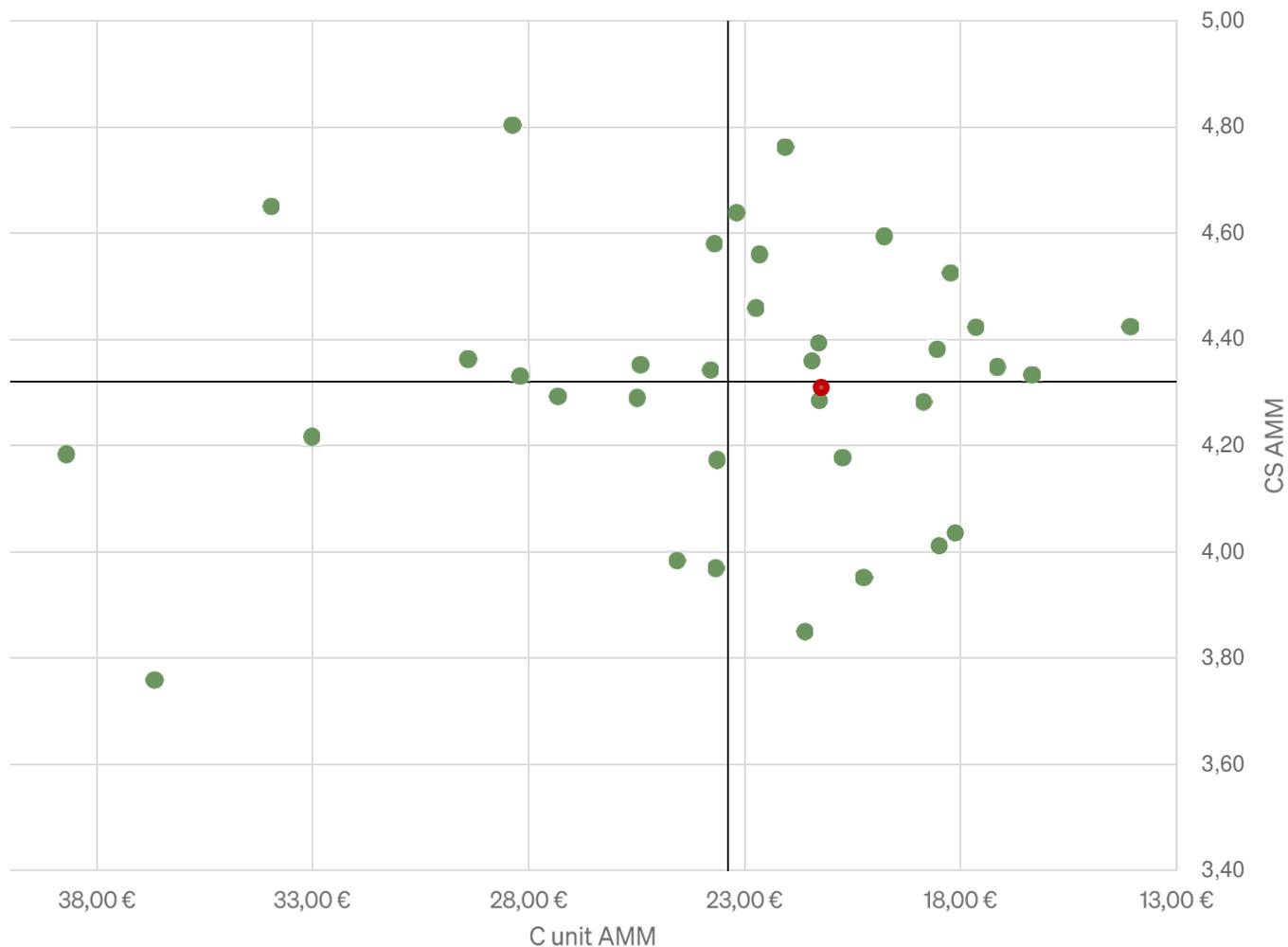
Macro-area	Prestazione	Unità di misura	Percezione servizio	Benchmark (media Atenei)	Scostamento (%) - media Atenei
AMMINISTRAZIONE	CS DDA	(1-6)	4,72	4,52	4%
	CS PTA	(1-6)	3,90	4,07	-4%
DIDATTICA	CS DDA	(1-6)	4,67	4,66	0%
	CS STUD1	(1-6)	4,30	4,00	7%
	CS STUD2	(1-6)	3,87	3,82	1%
INFRASTRUTTURE	CS DDA	(1-6)	4,06	3,82	6%
	CS PTA	(1-6)	3,57	3,65	-2%
	CS STUD1	(1-6)	4,86	4,28	14%
	CS STUD2	(1-6)	4,46	4,07	10%
RICERCA	CS DDA	(1-6)	4,67	4,32	8%
SBA/SMA	CS DDA	(1-6)	5,00	4,60	9%
	CS STUD1	(1-6)	4,80	4,65	3%
	CS STUD2	(1-6)	4,81	4,43	9%

Per fornire una visione d'insieme, la tabella riporta **le prestazioni in termini di efficacia percepita** per ciascuno dei servizi valutati da DDA, studenti e PTA. La prestazione dell'Ateneo è riportata in grassetto. Il valore di **benchmark** è **rappresentato dalla media degli Atenei**, e lo scostamento è riportato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo e il benchmark. Il colore verde evidenzia una prestazione superiore alla media; il colore arancio evidenzia una prestazione inferiore alla media.

L'Ateneo di Bergamo risulta avere soddisfazione in linea o superiore alla media in quasi tutte le macro-aree per tutti gli utenti, in particolare per quanto riguarda le categorie DDA e studenti. Fanno eccezione gli utenti PTA nei servizi di Amministrazione.

INTEGRAZIONE EFFICIENZA / EFFICACIA

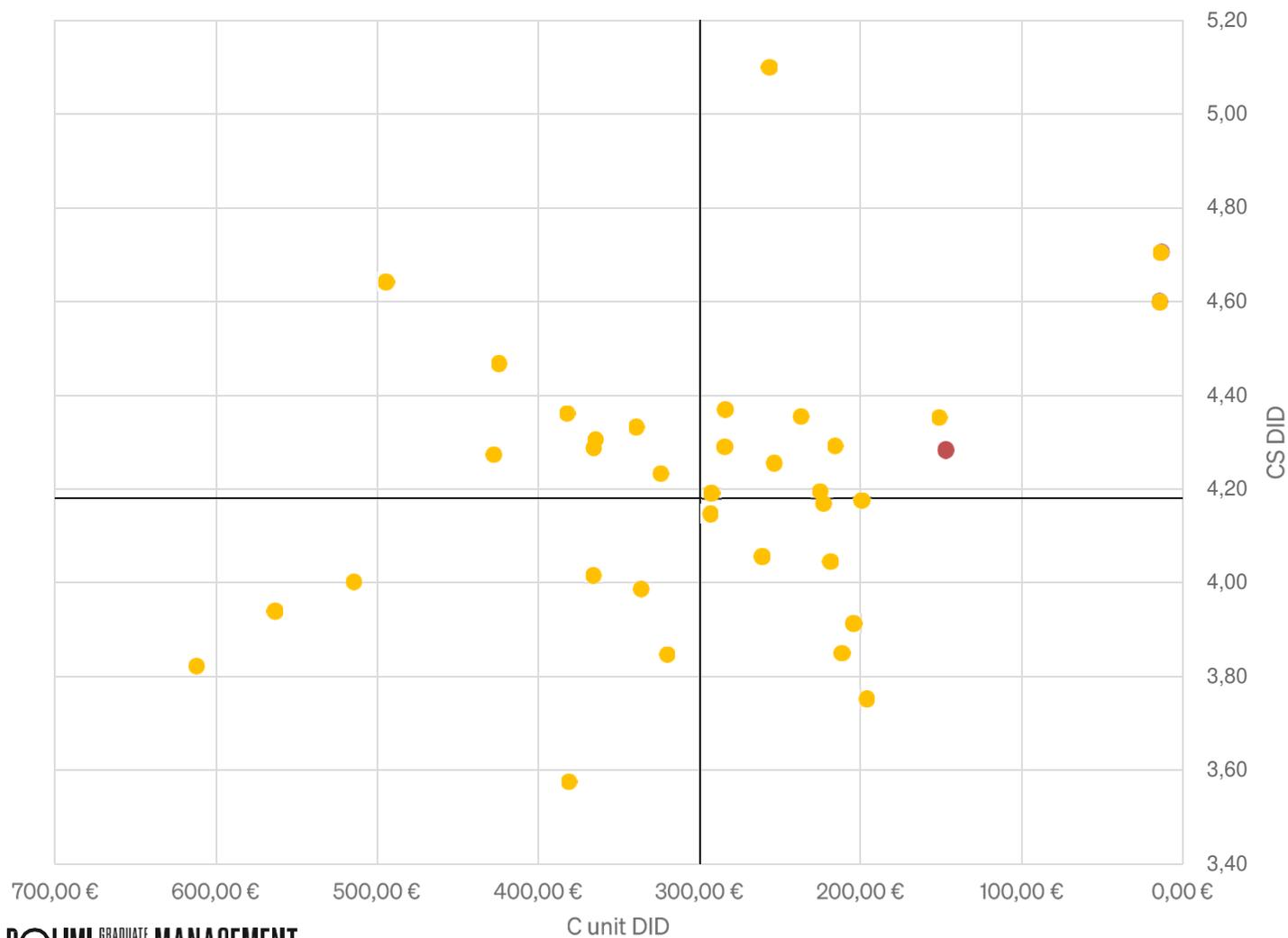
SERVIZI AMMINISTRATIVI



Il seguente grafico relaziona il **costo unitario del Servizio di Amministrazione** degli atenei con il dato medio della **soddisfazione complessiva del personale DDA e PTA sui servizi di Amministrazione**.

L'Ateneo (**puntino rosso**) mostra un costo unitario inferiore alla media e un'efficacia percepita in linea con la media degli atenei.

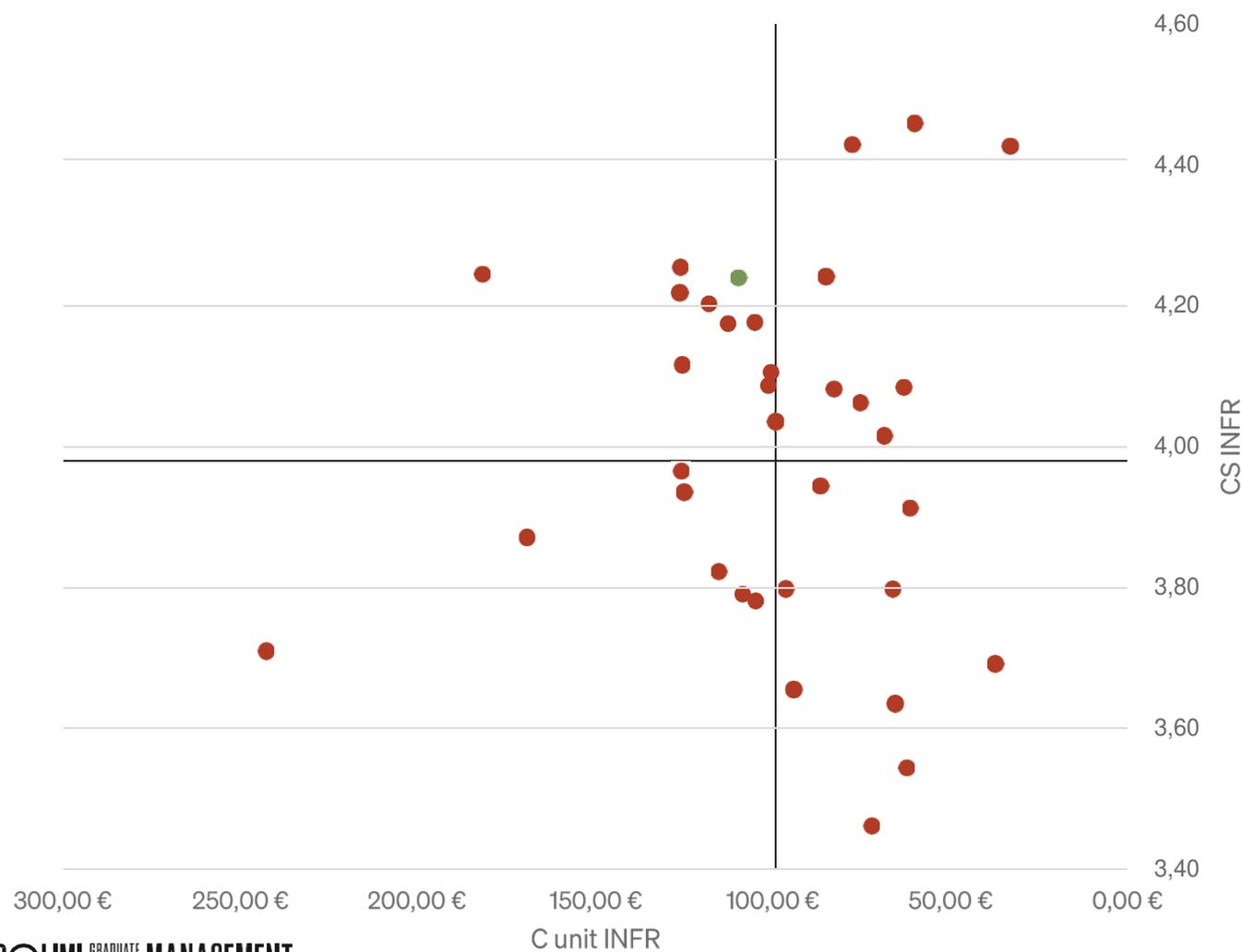
SUPPORTO ALLA DIDATTICA



Il seguente grafico relaziona il **costo unitario dei Servizi di Supporto alla Didattica** degli atenei con il dato medio della **soddisfazione complessiva del personale DDA e Studenti sul servizio di Supporto alla Didattica**.

L'Ateneo (puntino rosso) mostra una performance superiore alla media sia in termini di efficienza che di CS.

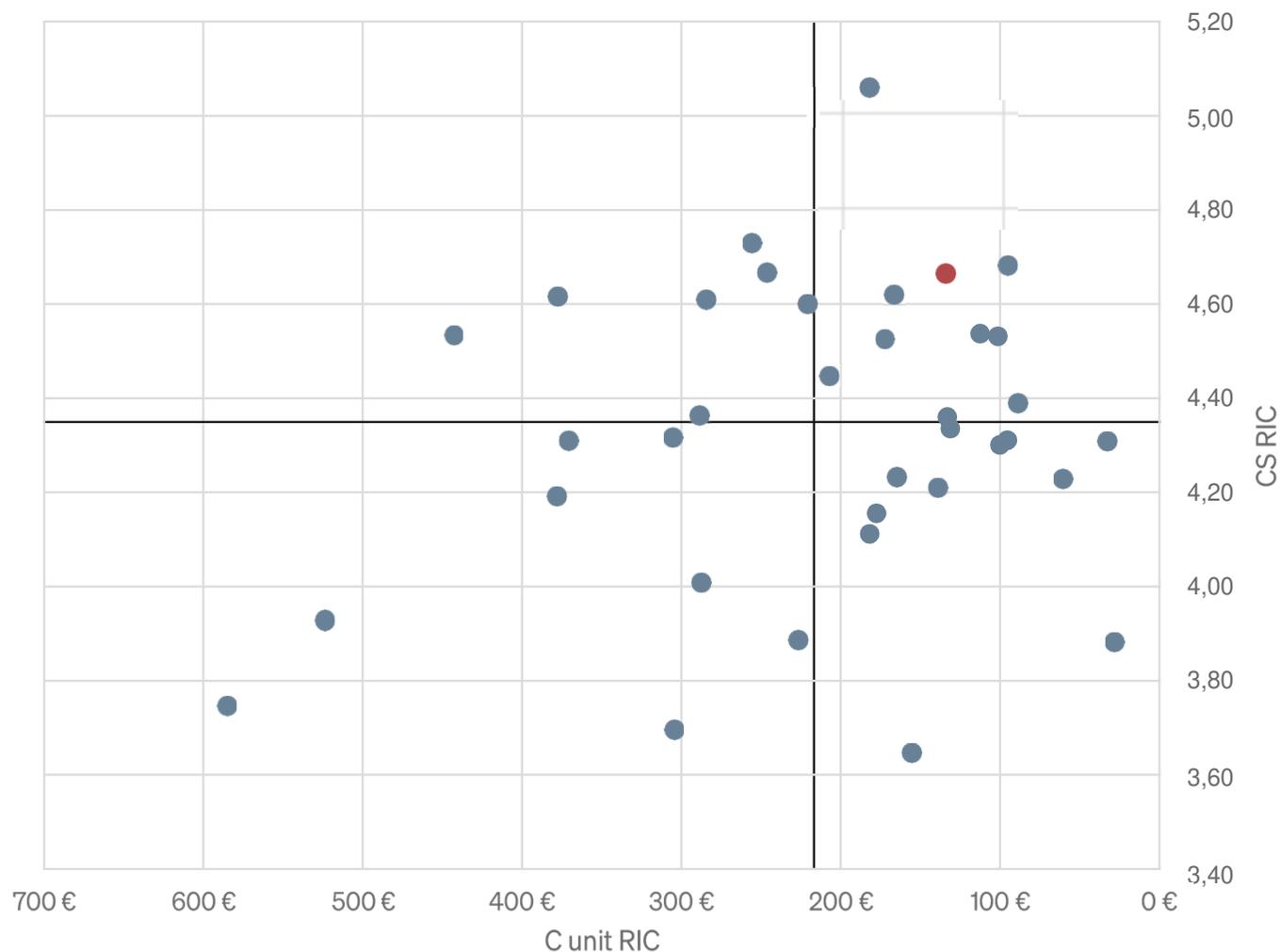
SERVIZI INFRASTRUTTURALI



Il seguente grafico relaziona il **costo unitario dei Servizi delle Infrastrutture** degli atenei con il dato medio della **soddisfazione complessiva del personale DDA, PTA e studenti sui Servizi Infrastrutturali**.

L'Ateneo (puntino verde) mostra un dato superiore alla media per quanto riguarda il dato di CS, mentre il costo unitario risulta essere di poco sopra la media.

SUPPORTO ALLA RICERCA



Il seguente grafico relaziona il **costo unitario dei Servizi di Supporto alla Ricerca** degli atenei con il dato medio della **Soddisfazione complessiva del personale DDA sul servizio di Supporto alla Ricerca**.

L'Ateneo (**puntino rosso**) mostra una performance superiore alla media sia in termini di efficienza che di CS.

NOTE METODOLOGICHE

METODOLOGIA: EFFICIENZA

- L'analisi di efficienza si propone di valutare il **costo totale ed unitario di ciascun servizio** con riferimento a tutte le strutture amministrative presenti nell'ateneo, utilizzando una logica di tipo **Activity Based**. Per questa tipologia di rilevazione ci si è avvalsi della collaborazione con Cineca, che ha prestato supporto a tre diversi livelli:
 - nella fase di raccolta dei dati di costo sul personale interno, estraendo i costi stipendiali per il personale dipendente dell'ateneo dalla banca dati Dalia;
 - nella fase di rilevazione delle percentuali di tempo dedicate a ciascuna attività e di raccolta dati relativi agli indicatori, attraverso la piattaforma Abcweb;
 - nella fase di generazione della reportistica su efficienza mettendo a disposizione a ciascun ateneo (tramite la piattaforma Abcweb) i propri report di efficienza in termini di costi (per servizio, per attività e per struttura) e FTE (per servizio, per attività e per struttura).
- **I 53 servizi mappati nell'ambito dell'efficienza sono riconducibili a 5 macro-aree** (Figura successiva) quali: Servizi Amministrativi di supporto al Personale, Infrastrutture, Servizi di supporto alla Ricerca, Supporto alla didattica, Servizi Bibliotecari.

METODOLOGIA: EFFICIENZA

AMMINISTRAZIONE	INFRASTRUTTURE	DIDATTICA	RICERCA	SBA/SMA
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione • Pianificazione delle risorse umane • Assicurazione qualità, Accredimento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR • Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità • Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura) • Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi) • Affari istituzionali e supporto organi collegiali • Affari legali • Comunicazione esterna e relazioni coi media • Merchandising, sponsorship e fundraising • Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale • Servizi sociali e welfare • Gestione amministrativa personale non strutturato • Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente • Gestione amministrativa personale strutturato • Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni 	<ul style="list-style-type: none"> • Edilizia_Nuovi interventi edilizi • Edilizia_Interventi sul costruito • Approvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto • Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto • Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto • Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta • Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi • ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa • ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi • Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientamento in entrata • Gestione alloggi (vita collegiale) • Gestione mense • Gestione borse di studio • Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti • Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa • Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica • Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning • Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea • Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea • Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea • Orientamento in uscita • Internazionalizzazione studenti • Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA • Supporto alle gestione ospedaliera • Supporto alle gestione veterinaria • Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione trasferimento tecnologico • Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati • Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati • Supporto alla gestione del conto terzi • Supporto tecnico all'attività di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione risorse online e digitali • Gestione patrimonio cartaceo • Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office • Gestione front-office biblioteche • Gestione museale e/o archivistica

METODOLOGIA: EFFICACIA PERCEPITA

- L'analisi di **Customer Satisfaction** (CS) sui servizi amministrativi ha coinvolto due macro-categorie di utenti: gli studenti ed il personale interno all'ateneo (personale accademico – DDA – e personale tecnico-amministrativo – PTA).
- Il questionario rivolto al personale **DDA rileva la soddisfazione rispetto a 7 servizi**, oltre ad una domanda di soddisfazione generale. Tali servizi sono: amministrazione e gestione del personale, servizi di campus, comunicazione, sistemi informatici, supporto alla didattica, supporto alla ricerca, sistemi bibliotecari. Il questionario sottoposto al **personale TA prevede invece la rilevazione rispetto a 5 servizi**, in aggiunta alla domanda di soddisfazione complessiva: amministrazione e gestione del personale, servizi di campus, comunicazione, sistemi informatici e contabilità. La **rilevazione studenti ha suddiviso il campione in due sottoinsiemi, vale a dire gli studenti iscritti al primo anno di corso e gli studenti iscritti ad anni successivi al primo**, a cui sono stati somministrati due questionari distinti per poter cogliere la soddisfazione in merito a servizi focalizzati quali l'orientamento in entrata (STUD I) ed il servizio di job placement e internazionalizzazione (STUD II). I servizi comuni ai due questionari sono invece: servizi di campus, comunicazione, sistemi informatici, segreteria, servizi bibliotecari, diritto allo studio.

TASSI DI COPERTURA ULTIME TRE INDAGINI

TASSO COPERTURA DDA-PTA INDAGINE 2022					
	TOT.	COMPILAZIONI DEFINITIVE	% COPERTURA a.a. 2021/22	a.a. 2020/21	a.a. 2019/20
DOCENTI E RICERCATORI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI	772	172	22%	29%	30%
PTA, DIRIGENTI E CEL	263	111	42%	35%	46%
TASSO COPERTURA STUDENTI INDAGINE 2022					
	TOT.	COMPILAZIONI DEFINITIVE	% COPERTURA a.a. 2021/22	a.a. 2020/21	a.a. 2019/20
STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO	3527	127	4%	4%	12%
ISCRITTI AD ANNI SUCCESSIVI	17355	329	2%	2%	9%

IL TEAM DI LAVORO



Giovanni Azzone
Responsabile scientifico
Professore Ordinario



Michela Arnaboldi
Responsabile scientifico
Professore Ordinario



Tommaso Agasisti
Referente Lab Digital Transformation
Professore Ordinario



Deborah Agostino
Referente efficienza
Professore Associato



Mara Soncin
Referente CS e Lab. Smart Working
Ricercatrice Junior



Luca Pirti
Referente efficienza (in uscita)
Assegnista di ricerca



Alessandro Sinatra
Collaboratore Lab. Smart Working
Dottorando



Romain Lerouge
Referente efficienza
Dottorando



Filippo Bolzoni
Collaboratore Lab. Digital Transformation
e CS
Assegnista di ricerca

ATENEI E SCUOLE PARTECIPANTI

- Università degli Studi di BERGAMO
- Università degli Studi di BOLOGNA
- Università "Cà Foscari" di VENEZIA
- Università degli Studi di CASSINO
- Università degli Studi di CATANIA
- Università degli Studi di FERRARA
- Università degli Studi di FIRENZE
- Scuola IMT - Istituzioni, Mercati, Tecnologie - Alti Studi - LUCCA
- Università degli Studi INSUBRIA Varese-Como
- Istituto di Architettura di VENEZIA
- Università degli Studi di MESSINA
- Università degli Studi di PADOVA
- Università degli Studi di PALERMO
- Università degli Studi di PARMA
- Università degli Studi di PAVIA
- Università per Stranieri di PERUGIA
- Università degli Studi del PIEMONTE ORIENTALE "Amedeo Avogadro"-Vercelli
- Politecnico di BARI
- Politecnico di MILANO
- Politecnico di TORINO
- Università del Salento
- Università degli Studi di SALERNO
- Università degli Studi di SASSARI
- Università degli Studi di SIENA
- Scuola Internazionale Superiore di Studi Avanzati di TRIESTE
- Scuola Normale Superiore di PISA
- Scuola Sup. di Studi Univ. e Perfezionamento S.Anna di PISA
- Università degli Studi di ROMA "Tor Vergata"
- Università degli Studi di TORINO
- Università degli Studi di TRENTO
- Università degli Studi di URBINO
- Università degli Studi di VERONA
- Università degli Studi di Milano Bicocca
- Università degli Studi di Udine
- Università di Roma La Sapienza
- Università degli Studi di Milano
- Università degli Studi di Napoli Federico II
- Università degli Studi di Chieti-Pescara
- Università degli Studi di Napoli Parthenope
- Università degli Studi di Macerata
- Università della Calabria
- Università degli Studi del Sannio
- Università degli Studi di Camerino
- Università degli Studi di Brescia
- Università LUM
- Università degli Studi di Perugia
- Università di Modena e Reggio Emilia
- Università Politecnica delle Marche
- Gran Sasso Science Institute
- Università degli Studi di Napoli l'Orientale