UNIVERSITÀ degli STUDI di CATANIA

SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI DI EFFICIENZA E CONFRONTO CON I RISULTATI DELL'INDAGINE DI EFFICACIA PERCEPITA SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI

PROGETTO "GOOD PRACTICE"

Edizione 2021/22 e confronto con edizioni GP 2019/20 - GP 2020/21

Dicembre 2022
Unità operativa Programmazione strategica, performance e valutazione

L'Università di Catania partecipa al Progetto Good practice, coordinato a livello nazionale dal MIP – Politecnico di Milano, dall'edizione 2015/2016. Il Progetto ha 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

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.

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 innanzitutto le risorse complessive per l'ateneo, quindi le risorse associate a ciascun servizio amministrativo (complessivamente 53). Questi ultimi, a loro volta, sono contraddistinti da un set di attività.

Le risorse mappate si riferiscono al costo sostenuto per il personale interno (PD), per collaboratori (COLL) e per consulenti esterni (SER) coinvolti nella gestione di ciascun servizio. Per alcuni servizi è rilevato il costo del servizio registrato tramite SIOPE. Gli indicatori utilizzati nel presente rapporto considerano le risorse impiegate esclusivamente rispetto ai costi sostenuti per il personale.

Di seguito sono presentati i risultati sintetici dell'Ateneo nella rilevazione di Customer satisfaction e di efficienza dell'edizione 2021/22 e il relativo posizionamento rispetto agli altri Atenei aderenti al Progetto. Per l'analisi di efficienza è riportato in alcuni casi il confronto con i dati rilevati nelle precedenti rilevazioni.

Con riferimento all'edizione GP 2020/21, la tabella riporta la divisione degli Atenei che hanno partecipato al modulo di efficienza in 5 cluster dimensionali, che costituiranno i benchmark di riferimento dei cruscotti successivi. Nel dettaglio:

- Atenei piccoli: studenti < 10.000
- Atenei medi: 10.000 < studenti < 20.000
- Atenei grandi: 20.000 < studenti < 40.000
- Atenei mega: studenti > 40.000

L'anno accademico di rilevazione degli iscritti è il 2020/21 e tiene conto di tutti gli studenti iscritti ai corsi di laurea, di laurea magistrale, a ciclo unico e ai corsi post laurea.

Piccoli	Medi	Grandi	Mega
Camerino	Brescia	Bergamo	Bologna
Cassino	Insubria	Bicocca	Catania
IUAV	Macerata	Chieti e Pescara	Firenze
Sannio	Parthenope	Ferrara	Padova
	Piemonte Orientale	Messina	Palermo
	Poli Marche	Parma	Polimi
	Salento	Pavia	Torino
	Sassari	Perugia	Federico II
	Trento	Polito	
	Urbino	Salerno	
		Verona	
		Ca' Foscari	

Le macro-categorie di servizi

Nell'ambito della rilevazione i servizi censiti sono raggruppati in cinque macro-aree.

Macro area	Efficacia percepita – CS (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)	€/proventi dalla ricerca e c/terzi
SBMA	CS DDA/Studenti (Biblio)	€/utenti potenziali

La tabella riporta il dettaglio delle cinque macro-categorie di servizi analizzate di seguito: Amministrazione (AMM), Infrastrutture (INFR), Supporto alla didattica (DID), Supporto alla ricerca (RIC), Sistema bibliotecario e museale (SBMA).
Nella seconda colonna è riportato il dettaglio delle categorie di stakeholder per cui è rilevata la soddisfazione percepita e, tra parentesi, il nome della macro-categoria.
La terza colonna indica come viene rilevato il costo unitario di ciascuna macro area o categoria di servizi, calcolato dividendo i costi complessivi dei servizi riferiti a ciascuna macro-categoria per il relativo driver.

Nella pagina successiva è riportato l'elenco dettagliato dei servizi rilevati all'interno della macro-categorie.

Servizi Amministrazione	Servizi Didattica	Servizi Infrastrutture	Servizi Ricerca	Servizi SBA/SMA
AMM-01.01 Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	DID-03.01 Orientamento in entrata	INFR-02.01 Edilizia_Nuovi interventi edilizi	RIC-04.01 Gestione trasferimento tecnologico	SBMA-05.01 SBA_Gestione risorse online e digitali
AMM-01.02 Pianificazione delle risorse umane	DID-03.02 Gestione alloggi (vita collegiale)	INFR-02.02 Edilizia_Interventi sul costruito	RIC-04.02 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati	SBMA-05.02 SBA_Gestione patrimonio cartaceo
AMM-01.03 Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	DID-03.03 Gestione mense	INFR-02.03 Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto	RIC-04.03 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati	SBMA-05.03 SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back-office
AMM-01.04 Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	DID-03.04 Gestione borse di studio	INFR-02.04 Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	RIC-04.04 Supporto alla gestione del conto terzi	SBMA-05.04 SBA_Gestione front-office biblioteche
AMM-01.05 Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	DID-03.05 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti	INFR-02.05 Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	RIC-04.05 Supporto tecnico all'attività di ricerca	SBMA-05.05 Gestione museale e/o archivistica
AMM-01.06 Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	DID-03.06 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa	INFR-02.06 Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta		
AMM-01.07 Affari istituzionali e supporto organi collegiali	DID-03.07 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica	INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi		
AMM-01.08 Affari legali	DID-03.08 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning	INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi + SIOPE		
AMM-01.09 Comunicazione esterna e relazioni coi media	DID-03.09 Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea	INFR-02.08 ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa		
AMM-01.10 Merchandising, sponsorship e fundraising	DID-03.10 Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea	INFR-02.09 ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi		
AMM-01.11 Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	DID-03.11 Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea	INFR-02.08 e INFR-02.09 ICT (Gestione della domanda e assistenza applicativa e Sviluppo nuovi servizi applicativi)		
AMM-01.12 Servizi sociali e welfare	DID-03.12 Orientamento in uscita	INFR-02.10 Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza		
AMM-01.13 Gestione amministrativa personale non strutturato	DID-03.13 Internazionalizzazione studenti			
AMM-01.14 Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	DID-03.14 Internazionalizzazione docenti, ricercatori e PTA			
AMM-01.15 Gestione amministrativa personale strutturato	DID-03.15 Supporto alla gestione ospedaliera			
AMM-01.16 Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	DID-03.16 Supporto alla gestione veterinaria			
	DID-03.17 Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria			

Il cruscotto integrato efficienza – efficacia

La **tabella 1** riporta le prestazioni per ciascuna delle cinque macro-aree trasversali alle attività dell'Ateneo: Amministrazione, Supporto alla didattica, Infrastrutture (servizi generali), Supporto alla ricerca e Sistema bibliotecario e museale di Ateneo (SBA/SMA).
Sono riportati:

- % di investimento: risorse dedicate alla macro area (costo del personale dedicato su servizi rientranti nella macro area) rispetto al totale investito.
- costi unitari: costo totale del personale su ciascuna macro area/driver (vedi tabella pagina precedente).
- CS: risultati indagine customer satisfaction su servizi rientranti in ciascuna macro area.

La prestazione dell'Ateneo è riportata in grassetto.

Il valore di benchmark è rappresentato dalla media degli Atenei, dalla media dei mega Atenei e dei grandi Atenei. Lo scostamento è riportato come variazione percentuale tra il valore dell'Ateneo e il benchmark.
Il colore azzurro evidenzia una prestazione superiore alla media; il colore arancio una prestazione inferiore alla media.

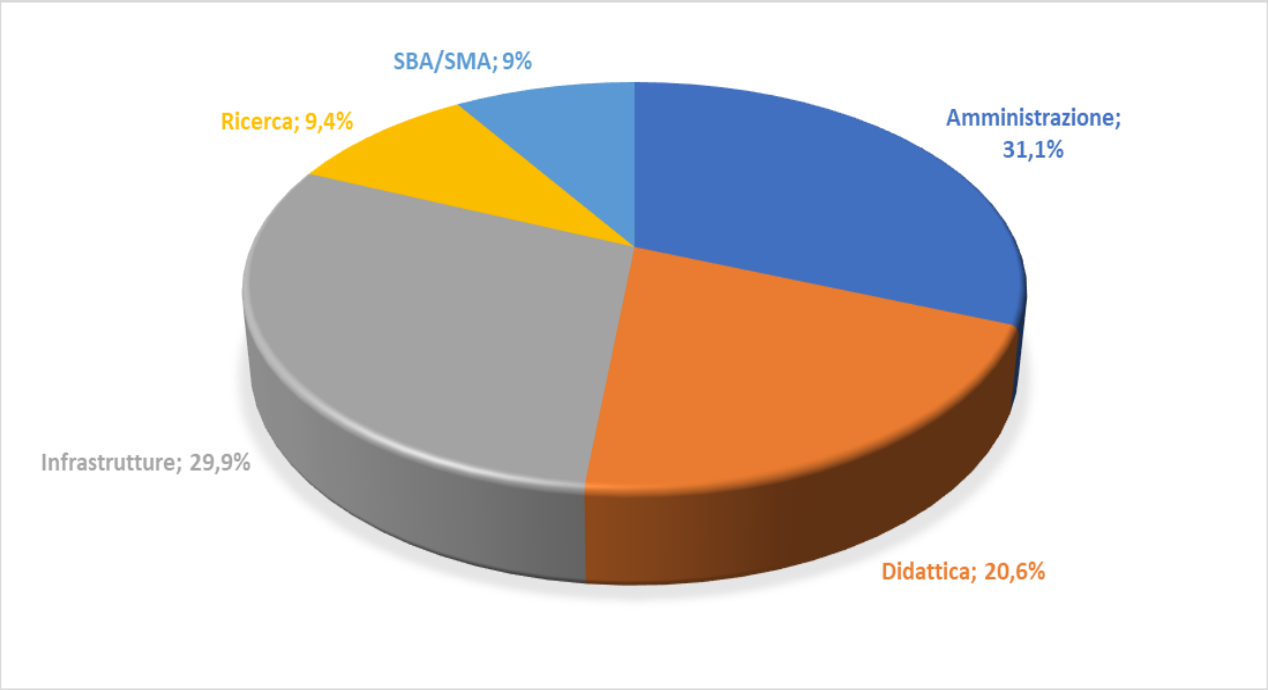
Costi unitari: è considerato positivo il risultato UniCT se lo scostamento dal benchmark è negativo. L'Ateneo registra un costo unitario inferiore alla media del cluster considerato.
CS: è considerato positivo il risultato UniCT se lo scostamento dal benchmark è positivo. L'Ateneo registra nella macr oarea un punteggio medio superiore al punteggio medio rilevato nel cluster considerato

Tabella 1 – Confronto costo unitario - % investimento e Customer satisfaction – GP 2021-22

Macro-area	Prestazione	Unità di misura	Valore UniCT	Benchmark (media Atenei)	Scostamento (%) UniCT - media Atenei	Benchmark (mega Atenei)	Scostamento (%) UniCT - media mega Atenei	Benchmark (Grandi Atenei)	Scostamento (%) UniCT - media grandi Atenei
AMMINISTRAZIONE	*CS*	Scala 1-6	3,97	4,29	-8%	4,30	-8%	4,31	-8%
	Costo unitario	€/mgl€	23,7	21,6	10%	21,7	9%	20,3	17%
	% investimento	%	31,1	29	7%	28,8	8%	28,8	8%
DIDATTICA	*CS*	Scala 1-6	3,91	4,16	-6%	3,85	2%	4,21	-7%
	Costo unitario	€/studente	203,8	287,9	-29%	262,3	-22%	293,4	-31%
	% investimento	%	20,6	24,3	-15%	22,8	-10%	26,8	-23%
INFRASTRUTTURE	*CS*	Scala 1-6	3,65	3,99	-8%	3,81	-4%	4,03	-9%
	Costo unitario	€/mq	46,8	29,7	58%	31,1	50%	29,3	60%
	% investimento	%	29,9	23,8	26%	23,9	25%	22,8	31%
RICERCA	*CS*	Scala 1-6	3,89	4,32	-10%	4,23	-8%	4,34	-10%
	Costo unitario	€/mgl€	227,1	118,2	92%	160,9	41%	207	10%
	% investimento	%	9,38	15,2	-38%	16	-41%	14,6	-36%
SBA/SMA	*CS*	Scala 1-6	4,13	4,56	-9%	4,43	-7%	4,54	-9%
	Costo unitario	€/utente potenziale	83	79,2	5%	89,7	-7%	68,7	21%
	% investimento	%	9	7,6	18%	8,5	6%	7	29%

Percentuale di investimento per macro categoria di servizi in UniCT – GP 2021/22

Grafico 1: Investimento (costo del personale) impiegato in ciascuna macro categoria di servizi – GP 2021/22

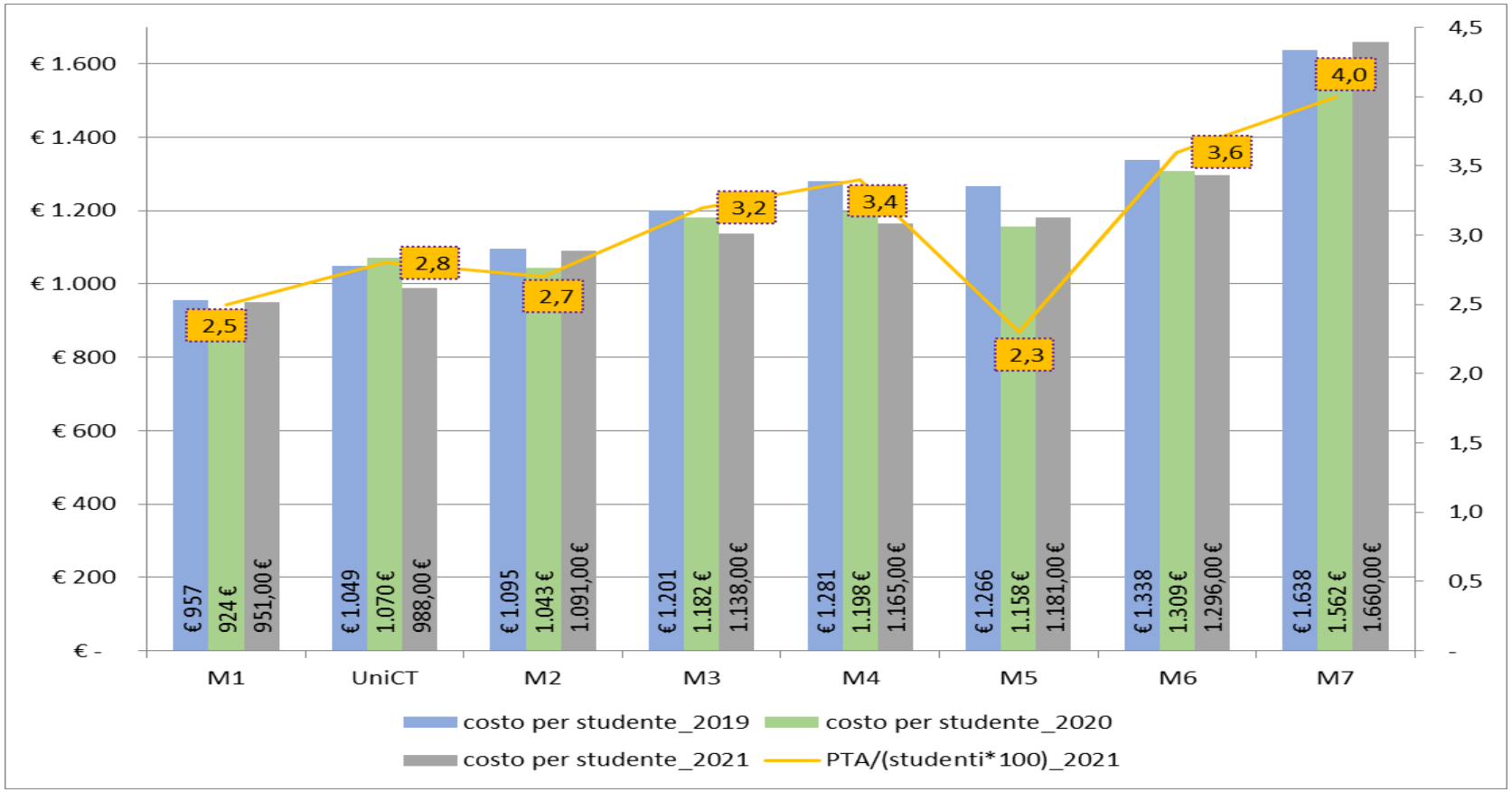


Dal grafico si evince che la percentuale di risorse investite in UniCT, calcolato in termini di percentuale del costo del personale impiegato in ciascuna macro area di servizio, è distribuita per circa il 60% nei servizi di “Amministrazione” e di gestione delle “Infrastrutture”, per circa il 20% nei servizi alla “Didattica”, per il 9,4% nei servizi a supporto della “Ricerca” e per il 9% nei “Servizi bibliotecari e museali”.
Dalla tabella 1, si rileva che, ad eccezione dei servizi a supporto della ricerca, per i quali la % di investimento UniCT risulta al di sotto della media degli Atenei, in tutti gli altri casi essa risulta superiore tranne che i servizi a supporto della didattica.

Il **grafico 2** riporta i risultati dell'analisi di efficienza mettendo a confronto i dati UniCT con quelli dei mega atenei partecipanti alle ultime tre edizioni: GP 2018/19- GP 2019/20- GP 2020/21,
Sono rilevati:

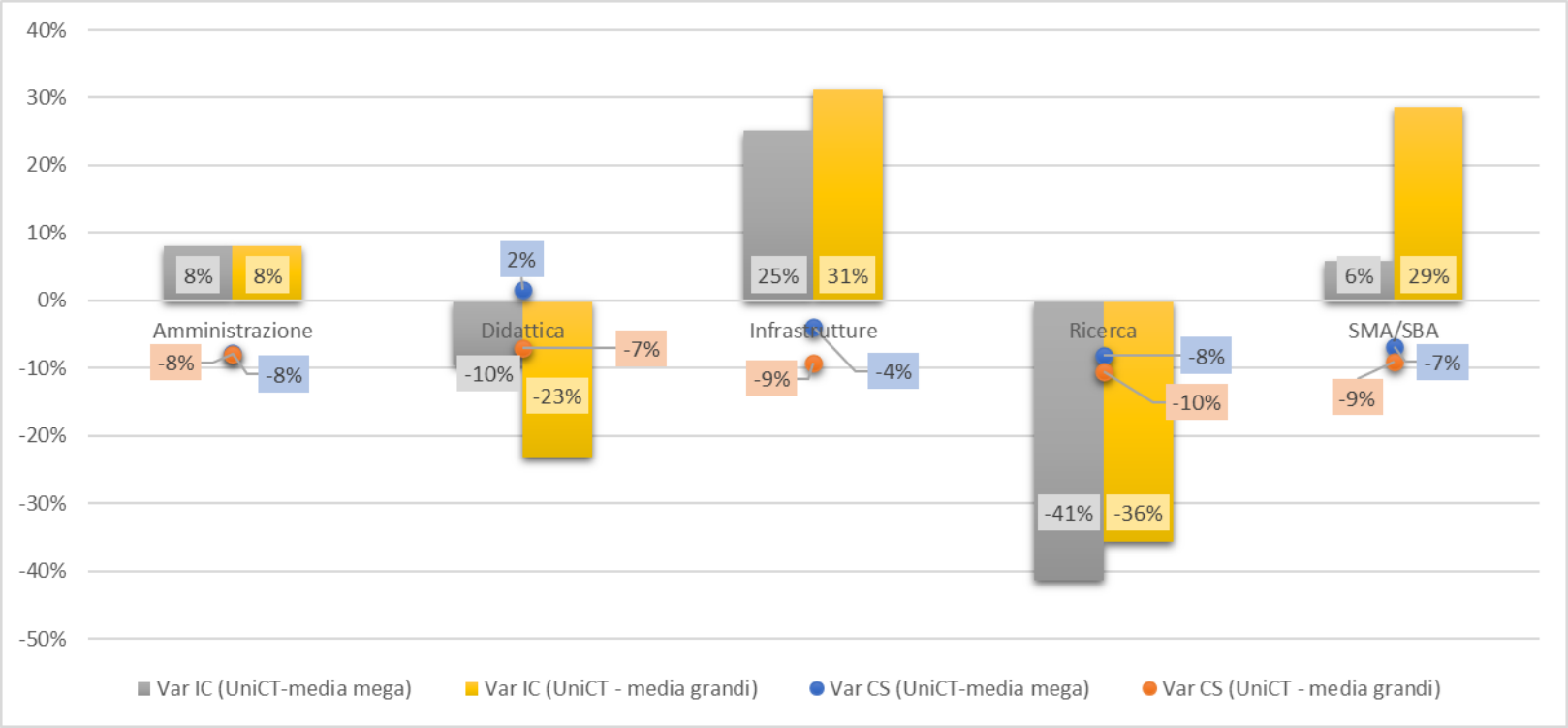
- Costo per studente (costo unitario): calcolato come rapporto del costo del personale impiegato sui servizi amministrativi sul numero totale di studenti iscritti ai corsi di studio.
- Numero unità di personale tecnico amministrativo impiegato ogni 100 studenti nell'ultimo anno di rilevazione.

Grafico 2 - Costo per studente e numero unità di personale TA per 100 studenti iscritti. Confronto UniCT e media mega Atenei. Edizioni GP 2019/20 – GP 2020/21 – GP 2021/22



Il **grafico 3** presenta, per ciascuna macro area, il confronto dello scostamento dell'investimento UniCT rispetto alla media dei mega e dei grandi Atenei (Var IC (UniCT – media mega e Var UniCT – media grandi) e lo scostamento dell'indicatore di customer rispetto alla media dei mega e dei grandi Atenei (Var CS (UniCT – media mega e Var cs UniCT – media grandi).

Grafico 3 – Confronto variazioni percentuali investimento e variazioni percentuali su risultati CS su macro aree UniCT rispetto ai benchmark GP 2021/22



Si rileva che UniCT presenta un costo del personale dedicato ai servizi per macro aree superiore ai benchmark, ad eccezione che per i servizi di supporto alla didattica e di supporto alla ricerca, per i quali si rileva un investimento inferiore. In tutte le macro aree, i risultati delle indagini di customer rilevano un livello di soddisfazione più bassa rispetto ai benchmark, anche a fronte di un maggior investimento di risorse dedicate per i servizi rientranti nelle macro aree dell'Amministrazione, delle Infrastrutture e dei servizi bibliotecari e museali di Ateneo. Solo per i servizi di supporto alla didattica si rileva, nel confronto con la media dei mega Atenei, che a fronte di un minor investimento il livello di soddisfazione registrato è superiore al benchmark.

Confronto edizioni GP 2021/22 e GP 2020/2021 rispetto alla % di investimento e ai risultati customer satisfaction per macro categoria di servizi in UniCT

Confrontando i risultati UniCT delle rilevazioni di efficienza e di efficacia percepita nelle due edizioni 2020/21 GP 2021/22 e si rileva un lieve maggior investimento nel 2021, rispetto al 2020, per i servizi a supporto della didattica, della ricerca e infrastrutture. I livelli di soddisfazione percepiti dagli utenti per tutte le categorie sono diminuiti.

Grafico 4: Confronto % investimento e risultato CS GP 2020/21 e GP 2021/22

Confronto percentuale investimento (% INV) e costo unitario (CU) sui singoli servizi tra UniCT e benchmark – edizione GP 2021/22

La tabella seguente mostra, per ciascun servizio rilevato, la percentuale di investimento UniCT in termini di costo del personale, e lo confronta con le medie degli Atenei aderenti al progetto e con la media dei mega Atenei e dei grandi Atenei.
Lo stesso confronto viene operato tra il costo unitario di ciascun servizio, riportando però lo scostamento del valore registrato in UniCT rispetto ai benchmark.
Con riferimento al confronto tra il costo unitario di ciascun servizio in UniCT rispetto ai benchmark, sono evidenziati in rosso i casi in cui il costo unitario del servizio in UniCT è superiore a quallo registrato in media nei cluster Atenei, mega Atenei e grandi Atenei. I driver utilizzati per il calcolo dei costi unitari sono riportati nell'ultima tabella.

Tabella 2

Macro area	Servizi	Costo unitario				Investimento (%)			
		UniCT	Media grandi Atenei	Media medi Atenei	Media Atenei	UniCT	Variazione UniCT-media grandi Atenei	Variazione UniCT-media mega Atenei	Variazione UniCT-media Atenei
Amministrazione	AMM-01.01 Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	16,16	-9,1%	-10,7%	-27,3%	2,3%	2,7%	2,4%	2,6%
	AMM-01.02 Pianificazione delle risorse umane	105,32	-33,4%	-34,3%	-44,6%	0,6%	1,0%	0,9%	0,9%
	AMM-01.03 Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	11207,37	-0,5%	11,2%	-14,3%	1,9%	1,6%	1,4%	1,6%
	AMM-01.04 Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	2,22	-13,3%	10,8%	-4,6%	2,9%	3,4%	2,6%	3,0%
	AMM-01.05 Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	97,97	13,1%	5,3%	25,8%	5,5%	3,5%	3,8%	3,6%
	AMM-01.06 Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	167,78	101,9%	42,1%	45,8%	2,0%	1,5%	1,7%	1,7%
	AMM-01.07 Affari istituzionali e supporto organi collegiali	1058,73	-40,2%	-54,8%	-29,7%	2,9%	2,6%	2,9%	2,9%
	AMM-01.08 Affari legali	333,88	-19,5%	10,7%	1,8%	1,9%	2,1%	1,6%	1,7%
	AMM-01.09 Comunicazione esterna e relazioni coi media	862,72	-82,9%	-88,3%	-79,4%	1,4%	1,6%	2,0%	1,8%
	AMM-01.10 Merchandising, sponsorship e fundraising	26,86	2862,1%	113,0%	430,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
	AMM-01.11 Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	113,97	33,4%	3,0%	4,4%	1,3%	1,6%	1,6%	1,6%
	AMM-01.12 Servizi sociali e welfare	28,47	-43,5%	-48,5%	-41,8%	0,2%	0,5%	0,4%	0,4%
	AMM-01.13 Gestione amministrativa personale non strutturato	855,85	129,7%	33,6%	94,9%	2,9%	1,6%	2,1%	1,9%
	AMM-01.14 Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	58,89	-96,9%	-56,3%	-88,7%	0,5%	0,7%	0,6%	0,6%
	AMM-01.15 Gestione amministrativa personale strutturato	647,06	20,0%	-1,9%	8,9%	3,8%	3,3%	3,6%	3,5%
	AMM-01.16 Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	386,33	15,7%	51,1%	-36,4%	0,7%	0,8%	1,0%	0,9%

Macro area	Servizi	Costo unitario				Investimento (%)			
		UniCT	Media grandi Atenei	Media medi Atenei	Media Atenei	UniCT	Variazione UniCT-media grandi Atenei	Variazione UniCT-media mega Atenei	Variazione UniCT-media Atenei
Didattica	DID-03.01 Orientamento in entrata	49,98	51,5%	7,2%	3,8%	1,4%	1,0%	1,1%	1,1%
	DID-03.02 Gestione alloggi (vita collegiale)	0,60	-8,9%	-49,7%	-94,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	DID-03.03 Gestione mense	0,34	-55,9%	-42,7%	-79,2%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
	DID-03.04 Gestione borse di studio	274,73	65,6%	55,2%	-39,4%	0,8%	0,8%	0,7%	0,8%
	DID-03.05 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti	59,37	-20,6%	3,8%	-13,2%	6,0%	6,8%	4,8%	5,5%
	DID-03.06 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa	6124,73	-35,4%	-39,9%	-44,0%	1,5%	2,1%	2,3%	2,4%
	DID-03.07 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica	399,74	0,6%	7,7%	-6,3%	2,7%	3,1%	2,6%	2,9%
	DID-03.08 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning	-				0,3%	0,7%	0,5%	0,6%
	DID-03.09 Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea	610,16	24,8%	155,3%	72,9%	1,7%	2,4%	1,2%	1,7%
	DID-03.10 Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea	23092,37	8,7%	30,1%	7,4%	1,1%	1,1%	0,8%	0,9%
	DID-03.11 Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea	231,45	31,0%	38,7%	16,9%	0,7%	1,1%	1,0%	1,1%
	DID-03.12 Orientamento in uscita	96,65	101,5%	124,6%	23,1%	1,4%	0,8%	0,7%	0,8%
	DID-03.13 Internazionalizzazione studenti	515,21	155,0%	69,3%	67,1%	1,2%	1,7%	1,7%	1,8%
	DID-03.14 Internazionalizzazione docenti, ricercatori e PTA	756,38	-86,9%	-93,6%	-88,1%	0,3%	0,6%	0,7%	0,6%
	DID-03.15 Supporto alle gestione ospedaliera	460,82	-7,7%	-76,9%	-61,6%	1,3%	3,5%	3,9%	3,2%
	DID-03.16 Supporto alle gestione veterinaria	190,75	-77,6%	-68,2%	-71,6%	0,1%	0,5%	0,3%	0,3%
	DID-03.17 Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria					0,1%	0,4%	0,5%	0,4%
Infrastrutture	INFR-02.01 Edilizia_Nuovi interventi edilizi	10,00	-79,3%	-75,3%	-77,6%	0,8%	1,0%	1,1%	1,0%
	INFR-02.02 Edilizia_Interventi sul costruito	4,06	59,0%	22,2%	-1,4%	2,6%	2,4%	2,6%	2,4%
	INFR-02.03 Approvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all esecuzione del contratto	26,73	64,4%	44,4%	-60,6%	2,6%	1,8%	1,8%	1,9%
	INFR-02.04 Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	201,88	169,1%	6,4%	89,2%	2,2%	1,7%	1,5%	1,6%
	INFR-02.05 Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	10,41	-42,5%	-35,3%	-31,6%	1,1%	0,6%	0,8%	0,8%
	INFR-02.06 Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	18,80	144,2%	48,1%	148,4%	7,5%	3,9%	4,0%	3,8%
	INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi	9,57	44,1%	46,7%	10,7%	6,1%	4,8%	5,2%	5,5%
	INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi + SIOPE	51,53	-5,4%	-11,0%	-14,9%				
	INFR-02.08 ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	175,12	27,8%	26,6%	22,7%	2,1%	1,7%	1,9%	2,1%
	INFR-02.09 ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	127,02	9,4%	-2,5%	20,7%	1,5%	1,8%	1,9%	1,8%
	INFR-02.08 e INFR-02.09 ICT (Gestione della domanda e assistenza applicativa e Sviluppo nuovi servizi applicativi)	581,99	-15,5%	-20,0%	-15,5%				
	INFR-02.10 Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	155,83	-75,3%	-31,4%	-53,4%	3,5%	2,9%	3,2%	3,0%

Servizi	Costo unitario				Investimento (%)			
	UniCT	Media grandi Atenei	Media medi Atenei	Media Atenei	UniCT	Variazione UniCT-media grandi Atenei	Variazione UniCT-media mega Atenei	Variazione UniCT-media Atenei
RIC-04.01 Gestione trasferimento tecnologico	8989,40	14,4%	39,1%	-21,5%	0,7%	0,5%	0,5%	0,5%
RIC-04.02 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati	2710,42	67,0%	27,7%	43,5%	1,4%	1,5%	1,4%	1,4%
RIC-04.03 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati	45,36	-0,4%	43,5%	20,4%	1,7%	2,2%	2,2%	2,1%
RIC-04.04 Supporto alla gestione del conto terzi	278,22	57,0%	190,0%	102,4%	1,1%	1,3%	1,4%	1,3%
RIC-04.05 Supporto tecnico all'attività di ricerca	591,96	-24,8%	-31,9%	-15,7%	4,6%	9,1%	10,6%	9,9%
SBMA-05.01 SBA_Gestione risorse online e digitali	31,80	-74,4%	491,7%	-73,2%	1,7%	0,8%	0,8%	0,8%
SBMA-05.02 SBA_Gestione patrimonio cartaceo	1,57	-31,5%	-3,0%	-61,8%	1,9%	1,4%	1,6%	1,6%
SBMA-05.03 SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back-office	14,69	-13,2%	-18,6%	-26,8%	1,6%	1,6%	1,9%	1,7%
SBMA-05.04 SBA_Gestione front-office biblioteche	57,90	21,0%	51,5%	86,9%	3,0%	2,4%	2,7%	2,4%
SBMA-05.05 Gestione museale e/o archivistica	0,31	-99,0%	-99,4%	-99,7%	0,8%	0,8%	1,6%	1,1%

Elenco driver per servizio

Servizi Amministrazione	Driver
AMM-01.01 Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	Valore tot dei proventi prev + Valore tot dei costi prev
AMM-01.02 Pianificazione delle risorse umane	N PTA tempo indeterminato + N PTA tempo determinato + N Docenti + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet
AMM-01.03 Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	50%*(N corsi laurea accreditati + N corsi dottorato accreditati) + 50%*N dipartimenti accreditati
AMM-01.04 Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	Valore totale dei Proventi + Valore Totale Costi
AMM-01.05 Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	N fatture acquisti + N documenti Generico Uscita
AMM-01.06 Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	N Docenti + N docenti a contratto + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL) + N dottorandi + N assegnisti di ricerca + N specializz, master e perfez + N collaboratori a progetto
AMM-01.07 Affari istituzionali e supporto organi collegiali	N delibere CDA + N delibere Senato
AMM-01.08 Affari legali	N Docenti + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL)
AMM-01.09 Comunicazione esterna e relazioni coi media	N comunicati stampa
AMM-01.10 Merchandising, sponsorship e fundraising	Fatturato fundraising e spons
AMM-01.11 Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	N Docenti + N docenti a contratto + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL) + N dottorandi + N assegnisti di ricerca + N specializz, master e perfez + N collaboratori a progetto
AMM-01.12 Servizi sociali e welfare	N Docenti + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL) + N dottorandi + N assegnisti di ricerca
AMM-01.13 Gestione amministrativa personale non strutturato	N docenti a contratto + N. collaboratori a progetto + N. assegnisti + N.dottorandi
AMM-01.14 Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	N ore formaz erogate PTA, DOC + N utenti fruitori formazione (sia PTA e DOC)
AMM-01.15 Gestione amministrativa personale strutturato	N Docenti + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL)
AMM-01.16 Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	N dom parte concor PTA e DOC + N richieste di mob PTA e DOC

Servizi Didattica	Driver
DID-03.01 Orientamento in entrata	Atenei: N immatricolati Scuole: Scuole_N partecip corsi orient
DID-03.02 Gestione alloggi (vita collegiale)	Atenei: N iscritti I e II livello Scuole: Scuole_N allievi ospitati
DID-03.03 Gestione mense	Atenei: N iscritti I e II livello Scuole: Scuole_N pasti erogati
DID-03.04 Gestione borse di studio	N domande totali borse studio
DID-03.05 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Gestione esami, carriere e supporto agli studenti	N iscritti I e II liv
DID-03.06 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa	N corsi laurea accreditati
DID-03.07 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica	N di insegnamenti attivati
DID-03.08 Didattica in itinere per Lauree di I e II livello e a CU: Supporto attività di e-learning	N di CDS in e-learning + N MOOC + N fruitori MOOC
DID-03.09 Gestione esami, carriere e supporto agli studenti di corsi accademici post-laurea	N dottorandi + N specializz, master e perfez
DID-03.10 Supporto alla progettazione e alla gestione dell'offerta formativa accademica post-laurea	N corsi dottorato accreditati
DID-03.11 Supporto tecnico e organizzativo per l'attività didattica accademica post-laurea	N dottorandi + N specializz, master e perfez
DID-03.12 Orientamento in uscita	Atenei: N laureati + N stagisti e tirocinanti Scuole: Scuole_ N allievi ordinari
DID-03.13 Internazionalizzazione studenti	N stud stranieri CdL e Dott + N Studenti in mobilità entrata + N Studenti in mobilità uscita
DID-03.14 Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	N personale mobilità entrata_L + N personale mobilità uscita_L + N personale mobilità entrata_S + N personale mobilità uscita_S
DID-03.15 Supporto alle gestione ospedaliera	N pers convenz con medicina + N specializzandi medicina
DID-03.16 Supporto alle gestione veterinaria	N pers convenz con medicina
DID-03.17 Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria	-

Servizi Infrastrutture	Driver
INFR-02.01 Edilizia_Nuovi interventi edilizi	Budget annuale nuovi int ed
INFR-02.02 Edilizia_Interventi sul costruito	Mq interni (inclusi corridoi)
INFR-02.03 Approvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all esecuzione del contratto	Costo per approvvigionamenti
INFR-02.04 Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	Valore spese economia
INFR-02.05 Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	Valore procedure pubbliche
INFR-02.06 Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	N documenti protocollati
INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi	Mq interni (inclusi i corridoi)
INFR-02.07 Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi + SIOPE	Mq interni (inclusi i corridoi)
INFR-02.08 ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	N Docenti + N docenti a contratto + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL) + N dottorandi + N assegnisti di ricerca + N specializz, master e perfez + N collaboratori a progetto
INFR-02.09 ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	N Docenti + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL) + N dottorandi + N assegnisti di ricerca + N specializz, master e perfez + N collaboratori a progetto + N docenti a contratto
INFR-02.08 e INFR-02.09 ICT (Gestione della domanda e assistenza applicativa e Sviluppo nuovi servizi applicativi)	N Docenti + N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N PTA tempo determinato + N PTA tempo indeterminato + N collab linguistici (CEL) + N dottorandi + N assegnisti di ricerca + N specializz, master e perfez + N collaboratori a progetto + N docenti a contratto
INFR-02.10 Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	N ticket catalogo dei serv gen

Servizi Ricerca	Driver
RIC-04.01 Gestione trasferimento tecnologico	N dom brevetto depositate + N spinoff e startup
RIC-04.02 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati	N prop prog (naz, loca, inter)
RIC-04.03 Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati	Proventi prog ricerca naz + Proventi prog ricerca internaz
RIC-04.04 Supporto alla gestione del conto terzi	Proventi prog ricerca c/terzi
RIC-04.05 Supporto tecnico all'attività di ricerca	'N Docenti + N docenti a contratto+ N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N dottorandi + N assegnisti di ricerca + N specializz, master e perfez
Servizi SBA/SMA	**Driver**
SBMA-05.01 SBA_Gestione risorse online e digitali	N risorse elettroniche pagam
SBMA-05.02 SBA_Gestione patrimonio cartaceo	70%*Nuove acquisiz doc cartacei + 30%*Patrimonio cartaceo disp
SBMA-05.03 SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back-office	N Docenti + N docenti a contratto+ N ricercatori tempo det + N ricercatori tempo indet + N dottorandi + N assegnisti di ricerca + N specializz, master e perfez + N iscritti I e II liv
SBMA-05.04 SBA_Gestione front-office biblioteche	N prestiti effettuati
SBMA-05.05 Gestione museale e/o archivistica	N beni museali catalogati