

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività	Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare		
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
PIANIFICAZIONE E CONTROLLO									
1	Auditing e risk management	152	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario pianificazione e controllo	FTE TA pianificazione e controllo (o costo attività)/valore entrate+uscite	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
2	Supporto ai Valutazione (Nuclei e OOGG)	153	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficacia percepita	Soddisfazione organi di governo su reportistica e supporto alla pianificazione	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction (riferimento a laureati)	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
3	Servizi statistici								
4	Pianificazione strategica								
5	Controllo di gestione								
6	Supporto alla valutazione del sistema organizzativo								
7	Supporto direzione amministrativa e OOGG								
8	Sviluppo Sistema Informativo di Ateneo								
9	Attività di analisi e valutazione per lo sviluppo dei sistemi informativi di ateneo								
10	Presidio banche dati produttività scientifica + elementi (convegni, ecc.)								
CONTABILITA'									
1	Gestione contribuzioni studentesche	98	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario contabilità	FTE TA contabilità (o costo attività)/valore entrate+uscite	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
2	Gestione altre entrate	99	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficacia percepita	Soddisfazione del personale su servizi contabili	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
3	Gestione spese	100	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Tempo medio rimborso missioni	Media del tempo che intercorre tra consegna della documentazione completa per il rimborso missioni e momento del rimborso finanziario	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento della efficacia
4	Gestione compensi e missioni	101	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Tempo medio pagamento fatture	Media del tempo che intercorre tra invio della fattura e momento di erogazione finanziaria della fattura	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento della efficacia
5	Adempimenti fiscali								
6	Budget e bilancio di previsione								
7	Bilancio								
8	Contabilità analitica, monitoraggio e reportistica								
9	Gestione istituti, consorzi e strutture senza autonomia amministrativa								
10	Gestione rapporti con strutture autonome								
11	Rapporti con istituto tesoriere e gestione del fabbisogno								
12	Gestione patrimoniale								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività	Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare		
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI									
1	Gestione contenzioso	13	GENERALE	GOVERNANCE	Finanziaria	Rischio	Valore ipotesi di soccombenza cause in atto su entrate	Previsione esborso finanziario da cause pendenti/valore entrate correnti	L'aumento dell'indicatore indica un rischio crescente per l'ateneo in ipotesi di accadimento negativo
2	Gestione convenzioni e contratti	102	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario affari generali e legali	FTE TA affari generali e legali (o costo attività)/n. unità personale	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
3	Pareri e consulenze	103	SERVIZI	GOVERNANCE	Finanziaria	Rischio	Esposizione a ricorsi e citazioni	n. ricorsi e citazioni (o valore danni) (possibilità di dividere per studenti e altro)	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore esposizione al rischio di esborsi finanziari futuri
4	Attivazione/Disattivazione e gestione consorzi e centri	104	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Incidenza decisioni stragiudiziali	Valore delle decisioni stragiudiziali/Previsione esborso finanziario da cause pendenti	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore efficacia
5	Segreteria attori istituzionali e organi collegiali								
6	Supporto Organi collegiali								
7	gestione delle elezioni di ateneo								
8	Gestione della costituzione/regolamentazione e nomina dei responsabili delle strutture scientifiche e di servizio								
PERSONALE									
1	Concorsi personale docente e tecnico amministrativo	78	GENERALE	SVILUPPO RISORSE UMANE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	% fabbisogno formativo soddisfatto su pianificato	N. ore formazione effettivamente erogate nell'anno 20XX/N. ore pianificate all'inizio dell'anno 20XX	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della capacità di effettuare una pianificazione coerente con le risorse e vincoli disponibili
2	Gestione amministrativa del personale docente	79	GENERALE	SVILUPPO RISORSE UMANE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione personale TA su formazione	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
3	Gestione amministrativa del personale tecnico-amministrativo	80	GENERALE	SVILUPPO RISORSE UMANE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Completezza mappa delle posizioni	Valutazione Check up	Si veda report check up
4	Gestione compensi del personale dipendente	81	GENERALE	SVILUPPO RISORSE UMANE	Processi supporto	Efficienza	Completezza valutazione delle prestazioni	Valutazione Check up	Si veda report check up
5	Gestione trattamento previdenziale di fine rapporto e attività connesse	108	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario per gestione del personale	FTE TA gestione personale (o costo attività)/n. unità personale	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
6	Gestione procedure di autorizzazione ad attività esterne e gestione anagrafe prestazione rese dai dip. pubblici								
7	Gestione affidamenti/supplenze incarichi didattici								
8	Gestione contratti di collaborazione e relativa liquidazione								
9	Gestione contratti di collaboratori linguistici e relativa liquidazione								
10	Pianificazione del personale (personale tecnico-amministrativo e docente)								
11	Formazione e sviluppo del personale tecnico amministrativo								
12	Gestione procedure di valutazione del personale tecnico-amministrativo e gestione sistema incentivante								
13	Relazioni sindacali								
14	Gestione archivio banche dati e statistiche								
15	Monitoraggio e reportistica								
16	analisi e consulenza organizzativa								
17	Servizi sociali e welfare								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività	Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura		Cosa misura e come interpretare	
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
COMUNICAZIONE									
1	Comunicazione e relazione con l'esterno (presidio del marchio e dell'immagine dell'ateneo)	17	GENERALE	GOVERNANCE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Penetrazione comunicazione web	n. contatti web al sito principale di ateneo	L'aumento dell'indicatore segnala un aumento della penetrazione della comunicazione via web
2	Comunicazione e relazione con l'interno	105	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario gestione della comunicazione	FTE TA comunicazione (o costo attività)/n. unità personale	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
3	Standardizzazione e protocollo informativo (delibere, lettere)	106	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Indice presenza per gestione eventi	n. eventi gestiti/totale personale	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore presenza del personale addetti alla gestione della comunicazione
4	Ufficio Stampa e Piano di comunicazione	107	SERVIZI	GOVERNANCE	Finanziaria	Efficienza	Ritorno su attività di merchandising	Entrate da attività commerciali di merchandising/spese attività commerciali di merchandising	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della redditività
5	Verifica efficacia comunicativa								
6	Organizzazione eventi								
7	Web marketing e comunicazione integrata								
8	Bilancio Sociale								
SISTEMI INFORMATIVI									
1	Progettazione e gestione applicativi (procedure e data base)	27	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Innovazione	Efficacia oggettiva	Indisponibilità rete	n. ore di fermo rete all'anno in ore lavorative	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento della disponibilità della rete
2	Progettazione e gestione sistemistica (dba e tuning)	28	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Innovazione	Stato risorse	Copertura rete wireless	Metri quadri raggiunti da wireless/metri quadri	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore copertura della rete wireless
3	Progettazione architettura e gestione piattaforme tecnologiche	29	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Rischio	Sicurezza sistema	N. intrusioni informatiche bloccate/n. intrusioni rilevate	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore capacità nel bloccare intrusioni informatiche
4	Progettazione e gestione rete	117	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario sistemi informativi	FTE TA sistemi informativi (o costo attività)/n. punti connessi in rete	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
5	Progettazione e gestione telefonia	118	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione personale su supporto per sistemi informativi	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
6	Organizzazione e gestione dei corsi di formazione per il personale che nelle strutture di ateneo si occupa di web	119	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Copertura rete	N. punti rete dati/fonia cablati/totale metri quadri d'ateneo	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
7	Gestione Sicurezza	120	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Disponibilità assistenza per sistemi informativi	N. ore di assistenza telefonica mensile (o media mensile)	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
8	Progettazione e gestione portale dei servizi di ateneo	121	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Tasso utilizzo assistenza	N. telefonate di assistenza in ingresso/n. totale personale	Non definibile a priori un andamento
9	Consulenza, manutenzione, help desk								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività		Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare	
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
EDILIZIA									
1	Pianificazione e programmazione interventi edilizi (nuove costruzioni)	26	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Innovazione	Stato risorse	Incidenza spazi in classe energetica A	Metri quadri aule, uffici e spazi comuni in classe energetica A/metri quadri totali	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficienza energetica degli spazi
2	Gestione appalti	109	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario per gestione servizi tecnici ed edilizia	FTE TA gestione servizi tecnici ed edilizia (o costo attività)/MQ	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
3	Direzione lavori	110	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Variazioni di tempi e costi di esecuzione grandi opere	Le variazioni fanno riferimento ai dati comunicati all'Osservatorio Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento dell'efficacia
4	Manutenzione ordinaria	111	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione del personale per gli spazi	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
5	Manutenzione straordinaria e interventi di urgenza	112	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione degli studenti per gli spazi	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
6	Gestione impianti e forniture di servizi	113	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	N. infortuni e incidenti	N. infortuni e incidenti che hanno causato morte o ricovero in struttura ospedaliera	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento nella gestione della sicurezza
7	Redazione Piano risparmio energetico e monitoraggio consumi	114	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Incidenza varianti per grandi opere	Valore delle varianti per grandi opere/valore a base d'asta dell'opera. Le variazioni fanno riferimento ai dati del Osservatorio Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento dell'efficacia
8	Gestione documentazione, archiviazione e rendicontazione	115	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Valore delle riserve/valore accordo bonario	Le variazioni fanno riferimento ai dati del Osservatorio Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento dell'efficacia
		116	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Rischio	Capacità di programmazione interventi	N. interventi manutentivi per somma urgenza	L'aumento dell'indicatore indica maggiori rischi nella gestione/pianificazione della manutenzione
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI									
1	Gestione flussi documentali (protocollo)	32	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficienza	Costo manutenzione al metro quadro	Valore uscite (o costo) per manutenzione ordinaria e straordinaria/ totale metri quadri	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza nella gestione della manutenzione
2	Servizio posta	122	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficienza	Costo unitario servizi generali	FTE TA logistica e servizi generali (o costo attività)/MQ	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
3	Trasloco e facchinaggio	123	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione personale per servizi generali e logistica	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
4	Manutenzione aree verdi								
5	Arredi Uffici e aule, manutenzione								
6	Gestione automezzi e autisti								
7	Magazzino e servizi logistici								
8	Custodia e portierato								
9	Supporto legale								
10	Gestione database patrimonio edilizio								
11	Sicurezza								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività		Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare	
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
APPROVVIGIONAMENTI									
1	Definizione e pianificazione dei fabbisogni	30	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficienza	Costo energia al metro quadro	Valore uscite (o costo) utenze energia/metri quadri ateneo	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza nella gestione delle utenze
2	Gestione patrimoniale beni mobili	31	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficienza	Costo telefono a persona	Valore uscite (o costo) utenze telefono/personale	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza nella gestione delle utenze
3	Gestione spese in economia, trattativa privata e Consip	33	GENERALE	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficienza	Costo vigilanza e pulizia al metro quadro	Valore uscite vigilanza e pulizia/mq	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza nella gestione della vigilanza e pulizia
4	Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte	124	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Tempi approvvigionamento per modalità di acquisto	Tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta d'acquisto alla ricezione del bene. Le modalità di acquisto non vengono definite a priori a causa della elevata diversificazione nelle modalità di approvvigionamento degli atenei	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
5	Gestione procedure ad evidenza pubblica ristrette	125	SERVIZI	INFRASTRUTTURE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione personale approvvigionamenti	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
6	Gestione amministrativa e contabile dei contratti passivi								
7	Gestione contratti di servizio (vigilanza, pulizia, portierato, facchinaggio)								
8	Gestione contratti per utenze (energia, gas, acqua, riscaldamento, smaltimento rifiuti)								
9	Gestione Assicurazioni								
10	Servizio cassa								
SERVIZI SOCIALI E WELFARE									
1	Gestione asilo	18	GENERALE	GOVERNANCE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Spesa attività culturali, ricreative, sportive, contributi mobilità dipendenti/dipendenti	Somma uscite per spesa attività culturali, ricreative, sportive, contributi mobilità dipendenti/dipendenti	L'aumento delle spese indica una maggiore propensione dell'ateneo alle attività culturali
2	Gestione attività ricreative per dipendenti	126	SERVIZI	GOVERNANCE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Invasione domande posti asilo	N. domande inevase per posti asilo/n. totale domande pervenute per posti asilo	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento dell'efficacia
3	Gestione visite mediche	127	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Tasso utilizzo convenzioni	N. fruitori convenzioni-servizi (trasporti, sport, attività culturali, altro)/n. totale personale	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
		128	SERVIZI	GOVERNANCE	Finanziaria	Equità	Valore unitario di spese per sussidi	Valore fondo sussidi / numero dipendenti	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore attenzione all'equità; non definibile tuttavia un andamento
		129	SERVIZI	GOVERNANCE	Finanziaria	Equità	Spesa pro-capite per attività culturali	Valore fondi culturali ricreativi / dipendenti	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore attenzione alla persona; non definibile tuttavia un andamento
ORIENTAMENTO IN ENTRATA									
1	Accordi con istituti esterni per orientamento	134	SERVIZI	DIDATTICA	Processi didattica	Efficienza	Costo unitario orientamento in ingresso	FTE TA orientamento in ingresso (o costo attività)/immatricolato	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
2	Progetto di orientamento formativo con le Scuole Medie Superiori e saloni orientamento	135	SERVIZI	DIDATTICA	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione studenti 1 anno (rispetto ad orientamento)	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction (solo studenti al 1 anno)	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
3	Punti informativi e front office								
4	Prova test di orientamento on line								
5	Guida immatricolazione e orientamento								
6	Gestione campagna immatricolazioni su quotidiani, affissioni, ecc.								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività	Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare		
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
DIRITTO ALLO STUDIO									
1	Organizzazione Accoglienza	49	GENERALE	RICERCA	Processi ricerca	Equità	Disponibilità borse per corsi di dottorato	Indicatore PRO3 - B2: Numero medio di borse per corso di dottorato di ricerca	Indicatore di policy; non definibile a priori un riferimento.
2	Iniziative culturali-ricreative	86	GENERALE	GOVERNANCE	Stakeholder	Equità	Incidenza trasferimenti enti DSU	Valore dei trasferimenti a enti DSU/ valore totale entrate	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore propensione al diritto allo studio; tuttavia risulta difficile definire a priori un andamento essendo legato a scelte di policy.
3	Gestione alloggi	87	GENERALE	GOVERNANCE	Stakeholder	Equità	Incidenza pro capite delle spese per diritto alla studio	Valore spese per diritto allo studio/ n. studenti.	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore propensione al diritto allo studio; tuttavia risulta difficile definire a priori un andamento essendo legato a scelte di policy.
4	Gestione mense	88	SERVIZI	GOVERNANCE	Finanziaria	Efficienza	Costo unitario gestione residenze	Costo gestione delle residenze/n. posti letto	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
5	Gestione amministrativa delle risorse finalizzate agli interventi di Diritto allo studio	89	SERVIZI	GOVERNANCE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione studenti per alloggio	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
		90	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi didattica	Efficacia oggettiva	Tasso di occupazione letti	N. posti letto occupati/n. giorni di occupazione/N. posti letto disponibili*365	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della capacità di saturare i posti disponibili
		91	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi didattica	Efficacia oggettiva	Tempo medio erogazione borse di studio	N. giorni che intercorrono tra assegnazione formale della borsa di studio e erogazione finanziaria della borsa	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento della tempestività nell'erogare le borse di studio
		92	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi didattica	Efficienza	Costo unitario per servizi di diritto allo studio	FTE TA diritto alla studio (o costo attività)/studente	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
		93	SERVIZI	GOVERNANCE	Processi didattica	Equità	Incidenza prestiti d'onere	Valore prestiti d'onore/numero studenti	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della disponibilità di risorse per studenti
		94	SERVIZI	GOVERNANCE	Finanziaria	Efficienza	Ritorno economico per gestione residenze	Entrate derivanti da residenze/spese per gestione residenze	L'aumento dell'indicatore indica una migliore redditività delle residenze
		95	SERVIZI	GOVERNANCE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Copertura residenze di studenti fuori sede	N.posti letto assegnati a studenti/n. totale studenti fuori sede	L'aumento dell'indicatore indica una migliore copertura degli studenti fuori sede
		96	SERVIZI	GOVERNANCE	Stakeholder	Rischio	Invasione domande	N. richieste posti letto non soddisfatte / totale richieste posti letto	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento della capacità di far fronte alle esigenze degli studenti
		97	SERVIZI	GOVERNANCE	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Tasso copertura erogazione pasti	N. pasti erogati al giorno a studenti/totale studenti iscritti	L'aumento dell'indicatore indica un aumento della copertura nell'erogazione pasti. Non definibile a priori un riferimento

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività	Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare		
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA									
1	Servizio di assistenza psicologica studenti diversamente abili	136	SERVIZI	DIDATTICA	Processi didattici	Efficienza	Costo unitario didattica in itinere	FTE TA servizi didattici in itinere (o costo attività)/iscritto	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
2	Supporto informativo agli studenti in itinere	137	SERVIZI	DIDATTICA	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione studenti su servizi didattici in itinere	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
3	Immatricolazioni a corsi, lauree o lauree specialistiche a libero accesso	138	SERVIZI	DIDATTICA	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione studenti a eventi di orientamento	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction (partecipanti a eventi orientamento)	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
4	Immatricolazioni a corsi lauree o lauree specialistiche a numero chiuso o con prova di accertamento obbligatoria	139	SERVIZI	DIDATTICA	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Indice di reclamo	N. reclami/n. studenti iscritti	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento della qualità
5	Iscrizioni, libretti/tessere e abilitazione ai servizi	140	SERVIZI	DIDATTICA	Innovazione	Efficacia oggettiva	Informatizzazione procedure didattica	N. esami per cui è possibile l'iscrizione on line/n. esami totale attivati	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
6	Autocertificazione, esoneri e rimborsi tasse								
7	Supporto alla gestione dell'offerta didattica e formativa								
8	Supporto alla gestione di corsi, esami ed appelli di laurea								
9	Supporto alla gestione degli esami di stato								
10	Gestione carriere, piani di studio e certificazione (anche predisposizione on line)								
11	Attività per gli studenti e borse di studio								
12	Master, corsi di perfezionamento, scuole di specializzazione (non mediche)								
13	Gestione dottorandi								
14	Gestione assegnisti di ricerca								
15	Reportistica e gestione dell'anagrafe nazionale degli studenti								
16	Supporto informativo ai docenti e ai collaboratori alla didattica								
17	Gestione convenzioni didattiche e accordi con partner nazionali								
18	Supporto alla gestione dei laboratori didattici								
19	supporto alla riorganizzazione didattica e Quality Assurance								
20	gestione del contenzioso e reclami degli studenti								
21	Cooperazione tra amministrazione centrale e uffici periferici per la didattica								
22	supporto informatico della determinazione/gestione della contribuzione studentesca (gestione degli incentivi, gestione bollettini di sollecito di pagamento, gestione degli scarti di pagamento e supporto agli OOA nella determinazione dell'importo della co								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività	Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare		
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT									
1	Consulenza a laureandi e laureati (anche telefonica e via e-mail)	57	GENERALE	DIDATTICA	Processi didattici	Impatto	Tasso di occupazione (ad un anno dalla laurea)	% laureati che trovano lavoro tramite placement (dopo un anno)	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della occupabilità dei laureati; utile benchmark temporale e con altre organizzazioni
2	Convenzioni per la didattica	58	GENERALE	DIDATTICA	Processi didattici	Efficacia oggettiva	Tasso di frequentazione stage	% laureati che hanno fatto stage e tirocini	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della capacità dell'ateneo di mantenere relazioni con imprese/enti
3	Convenzioni con imprese ed enti per attività di tirocinio inserite nei piani di studio	141	SERVIZI	DIDATTICA	Processi didattici	Efficienza	Costo unitario orientamento in uscita	FTE TA orientamento in uscita (o costo attività)/Laureati	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
4	Gestione progetti formativi e orientamento	142	SERVIZI	DIDATTICA	Processi didattici	Efficacia oggettiva	Incremento convenzioni	n. nuove convenzioni sottoscritte/totali convenzioni	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
5	Placement	143	SERVIZI	DIDATTICA	Processi didattici	Efficacia percepita	Soddisfazione studenti che hanno usufruito servizio placement	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction (riferimento a laureati)	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
SUPPORTO ALLA RICERCA E KNOWLEDGE EXCHANGE									
1	Gestione brevetti	42	GENERALE	RICERCA	Processi ricerca	Stato risorse	Incidenza personale supporto alla ricerca	Full time equivalent (FTE) dedicati ad attività di supporto ricerca (si veda mappa)/ n. totale FTE personale TA	Indicatore caratterizzante lo stato delle risorse; non definibile a priori un riferimento.
2	Valorizzazione dei brevetti (licensing)	44	GENERALE	RICERCA	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione docenti su servizi di supporto alla ricerca	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
3	Istruttoria per spin-off	45	GENERALE	RICERCA	Finanziaria	Rischio	Indice di mancata copertura spese	Valore spese non riconosciute a valle di rendicontazione/ valore spese rendicontate	L'aumento dell'indicatore segnala una scarsa efficacia nella rendicontazione e un rischio di immagine per l'ateneo
4	Gestione spin-off	46	GENERALE	RICERCA	Processi ricerca	Efficienza	Costo unitario personale dedicato a brevetti	Costo TA attività brevettuale/n. brevetti licenziati	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
5	Attività di consulenza e supporto in merito alla redazione dei progetti	47	GENERALE	RICERCA	Processi ricerca	Efficienza	Costo unitario personale laboratori	Costo personale TA presso laboratori / valore prestazioni a pagamento (entrate)	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
6	Attività di consulenza e supporto in merito alla negoziazione dei progetti approvati	130	SERVIZI	RICERCA	Finanziaria	Efficienza	Costo unitario gestione spin off	FTE (o Costo) personale dedicato a gestione spin off/n. spin off supportati	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
7	Attività di assistenza alla gestione e rendicontazione dei contratti finanziati	131	SERVIZI	RICERCA	Stakeholder	Rischio	Incorrettezza rendicontazioni	numero osservazioni-richieste rettifica da parte degli organi di vigilanza/totali rendiconti	L'aumento dell'indicatore indica un aumento del rischio di immagine e di esborsi finanziari futuri
8	Monitoraggio del contesto e normativa sui bandi	132	SERVIZI	RICERCA	Processi ricerca	Efficacia oggettiva	Volume brevetti depositati	N. brevetti depositati	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore efficacia
9	Help desk	133	SERVIZI	RICERCA	Processi ricerca	Efficacia oggettiva	Volume brevetti licenziati	N. brevetti licenziati	L'aumento dell'indicatore indica una maggiore efficacia
10	Supporto alla comunicazione per la ricerca								
11	Formazione e supporto personale di altre strutture								
12	Supporto e valutazione della ricerca								
13	Supporto alla ripartizione e gestione dei fondi								
14	Supporto in materia giuridica per la ricerca								
15	Gestione amministrativa dei contratti e dei progetti di ricerca (escluso conto terzi)								
16	Gestione amministrativa dei contratti e dei progetti di ricerca (solo conto terzi)								
17	Supporto diretto alle attività di ricerca								
18	Supporto alla gestione dei laboratori di ricerca								
19	Attività relazionali e promozionali degli interessi di ricerca dell'Ateneo								
20	Creazione e mantenimento di network con i partner strategici per accesso a fondi								
21	Cerificazione e messa a norma laboratori								
22	Consulenza legale per attività collegate alla ricerca								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività	Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare		
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
INTERNAZIONALIZZAZIONE									
1	Supporto definizione accordi/programmi e rappresentanza internazionali	62	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi didattici	Efficienza	Costo unitario supporto per studenti stranieri	FTE TA servizi studenti stranieri iscritti (o Costo attività TA)/n. studenti stranieri iscritti	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
2	Servizio accoglienza	63	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi didattici	Efficienza	Costo unitario supporto per studenti in mobilità	FTE TA mobilità (o Costo attività TA)/n. studenti mobilità	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
3	Organizzazione eventi internazionali e visite delegazioni straniere	64	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione studenti stranieri	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
4	Pre-valutazione e ammissioni studenti stranieri	65	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione laureandi per il supporto a soggiorni all'estero	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
5	Iscrizione studenti stranieri "indipendenti" e gestione programmi di mobilità e scambi internazionali (progetti dell'ateneo, UE ed extra UE)	67	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi didattici	Efficacia oggettiva	Incidenza studenti in mobilità in uscita	Indicatore PRO3 D3 - Proporzione di studenti in mobilità in uscita nell'anno accademico/n. totale studenti iscritti	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della mobilità in uscita
6	gestione mobilità studentesca (in entrata e in uscita)	68	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi didattici	Efficacia oggettiva	Incidenza studenti in mobilità in ingresso	Studenti in mobilità in ingresso nell'anno accademico/n. totale studenti iscritti	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della mobilità in ingresso
7	gestione mobilità personale docente e tecnico-amministrativo (in entrata e in uscita)	69	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi didattici	Efficacia oggettiva	Incidenza immatricolati stranieri a corsi di laurea	n. immatricolati stranieri/n. totale immatricolati	L'aumento dell'indicatore indica un aumento dell'attrattività verso studenti stranieri
8	Relazione e creazione sinergie con uffici della questura e comune per studenti stranieri	70	GENERALE	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi ricerca	Efficacia percepita	Incidenza immatricolati stranieri a corsi di dottorato	Indicatore PRO3 D3 - Proporzione di studenti stranieri iscritti ai corsi di dottorato	L'aumento dell'indicatore indica un aumento dell'attrattività verso studenti stranieri
9	Mediazione culturale e attività ricreative	144	SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione visiting fellows and professors	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction (riferimento a visiting fellows and professors)	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
10	Gestione accordi interuniversitari; Gestione di progetti internazionali e promozione indiretta	145	SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi supporto	Efficacia oggettiva	Attrazione di visiting professors e reclutamento internazionale	N. docenti e ricercatori non italiani/n. personale docente e di ricerca	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
11	Comunicazione Internazionale (siti web, pubblicazioni)	146	SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE	Processi didattici	Efficacia oggettiva	Visiting professors	n. visiting professor con contratti occasionali	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
BIBLIOTECHE									
1	Gestione monografie	71	GENERALE	BIBLIOTECA	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione studenti per servizi biblioteca	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
2	Gestione periodici cartacei	72	GENERALE	BIBLIOTECA	Stakeholder	Efficacia percepita	Soddisfazione docenti per servizi biblioteca	Indice di soddisfazione complessiva di indagine customer satisfaction	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento della soddisfazione
3	Gestione risorse elettroniche	73	GENERALE	BIBLIOTECA	Processi ricerca	Efficienza	Costo unitario sistema bibliotecario	FTE TA sistema bibliotecario (o Costo attività)/Utenti potenziali	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
4	Catalogazione tesi	147	SERVIZI	BIBLIOTECA	Processi ricerca	Efficienza	Costo unitario servizi bibliotecari	FTE TA sistema bibliotecario (o costo attività)/(Posti a sedere * ore di apertura)	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
5	Prestito Utenti	148	SERVIZI	BIBLIOTECA	Processi ricerca	Efficacia oggettiva	Indice di utilizzo	(Prestiti + ILL attivi + DD attivi) / Patrimonio documentario* 100	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
6	Reference strutturata	149	SERVIZI	BIBLIOTECA	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Copertura utenti potenziali per posti lettura in biblioteca	Utenti potenziali/Posti di lettura	L'aumento dell'indicatore indica un peggioramento dell'efficacia
7	Internet Library Loan (ILL) attivo e passivo	150	SERVIZI	BIBLIOTECA	Stakeholder	Efficacia oggettiva	Media delle ore di apertura	N. ore di apertura settimanale/7	L'aumento dell'indicatore indica un miglioramento dell'efficacia
8	Document Delivery (DD) attivo e passivo	151	SERVIZI	BIBLIOTECA	Finanziaria	Stato risorse	Incidenza spese risorse elettroniche	Spesa per risorse elettroniche / spesa per risorse bibliografiche	Indicatore di stato delle risorse non definibile a priori un andamento
9	Formazione utente								
10	Gestione web e gestione ed evoluzione della biblioteca digitale								
11	Gestione infrastruttura (postazioni)								
12	Gestione help desk sistema automazione								
13	Gestione amministrativa								
14	Gestione progetti innovazione								
15	Presidio e gestione della sala								
16	Formazione bibliotecari (organizzazione e gestione dei corsi di formazione ai bibliotecari)								

Lista Attività		Lista Indicatori							
n.	attività		Indica l'appartenenza alla mappa generale o ad un servizio specifico	Indica l'area di riferimento della mappa generale (indicata anche nel caso degli indicatori di servizio)	Riferimento alle aree tipiche della balanced scorecard (innovazione/finanziaria/stakeholder/processi)	Indica il tipo di misura: efficacia, efficienza, stato risorse, equità, rischio, impatto	Descrizione della misura	Cosa misura e come interpretare	
		n.	LIVELLO	AREA	PROSPETTIV A MAPPA STRATEGICA	TIPO MISURA	Titolo della misura	Specifiche	Scopo/Andamento
SUPPORTO ALLA FACOLTA' DI MEDICINA									
1	Supporto amministrativo	35	GENERALE	MEDICINA	Finanziaria	Efficienza	Costo personale convenzionato / totale personale gestito	Valore spese fisse per personale convenzionato/ n. unità di personale gestito	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
2	Supporto diretto all'attività ospedaliera	36	GENERALE	MEDICINA	Finanziaria	Stato risorse	Incidenza personale docente convenzionato	N. (o costo) personale convenzionato docente / n. (o costo) totale personale docente	Indicatore caratterizzante lo stato delle risorse; non definibile a priori un riferimento.
3	Gestione Rapporti con Servizio Sanitario Nazionale	37	GENERALE	MEDICINA	Finanziaria	Stato risorse	Incidenza personale TA convenzionato	N. (o costo) personale convenzionato TA / n. (o costo) totale personale ta	Indicatore caratterizzante lo stato delle risorse; non definibile a priori un riferimento.
		38	GENERALE	MEDICINA	Processi supporto	Efficienza	Incidenza personale specializzazione	Costo TA dedicato a specializzazione in medicina/ numero specializzandi	L'aumento dell'indicatore indica una minore efficienza
		39	GENERALE	MEDICINA	Stakeholder	Rischio	Numerosità convenzioni	N. enti convenzionati	L'aumento dell'indicatore indica l'aumento del rischio di gestione della complessità
		40	GENERALE	MEDICINA	Finanziaria	Stato risorse	Incidenza competenze accessorie	Importo competenze accessorie / costo totale personale	Indicatore caratterizzante lo stato delle risorse; non definibile a priori un riferimento.
		41	GENERALE	MEDICINA	Finanziaria	Rischio	Valore contenzioso	Previsione esborso finanziario per anno 20XX da cause pendenti per facoltà di medicina	L'aumento dell'indicatore indica un maggior rischio per l'ateneo
								Spesa totale Facoltà di Medicina / Spesa Totale di Ateneo	
								Entrate procapite per ricerca docenti medicina / Entrate procapite per docenti ateneo	
								(Crediti erogati dai docenti di medicina in altre facoltà + Crediti erogati da docenti di altre facoltà a medicina) / Totale crediti erogati da docenti medicina	
								Posti disponibili scuole di specializzazione nell'a.a. x / Laureati in medicina a.a. x-1	