



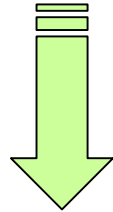
# **Le premesse metodologiche all'esperienza dell'Università degli Studi di Verona: verso il Controllo Direzionale**

*Bettina Campedelli*  
*Professore Ordinario di Economia Aziendale*  
*Rimini 27 ottobre 2003*

uso responsabile delle risorse

misurazione delle performance

accountability



sistema di controllo direzionale di Ateneo



sistema di controllo direzionale di Ateneo

tende al bilanciamento sistematico di  
diverse prospettive di valutazione  
dell'attività universitaria



## 1. PROSPETTIVA DELL'EFFICIENZA

rapporto tra prestazioni offerte e risorse impiegate

## 2. PROSPETTIVA DELLA QUALITA'

validità tecnica delle prestazioni offerte e fruite

## 3. PROSPETTIVA DELL'OUTCOME

effetto delle prestazioni sulla ricerca scientifica e sulla società civile



#### **4. PROSPETTIVA DI SVILUPPO DELLE RISORSE**

accrescimento di competenze professionali, organizzative e tecnologiche

#### **5. PROSPETTIVA DI COMUNICAZIONE**

costruzione e diffusione di una specifica immagine di Ateneo

#### **6. PROSPETTIVA DI RELAZIONE**

soddisfazione degli interessi e delle attese in gioco



sistema di controllo direzionale di Ateneo

tende alla valutazione consuntiva delle performance conseguite, ma anche a promuovere processi decisionali in merito alle future performance

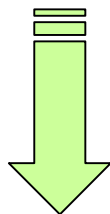


sistema di controllo **direzionale** di Ateneo

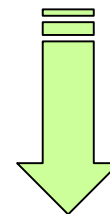
si rivolge agli organi di governo dell'Ateneo (Senato-Facoltà-CdL-Dipartimenti-Direzioni-CdA) che, a diverso titolo, assumono decisioni in merito al funzionamento dell'università e intrattengono relazioni con i molteplici interlocutori che si rapportano al mondo universitario



## sistema di controllo direzionale di Ateneo



strumento informativo di **valutazione e di decisione** in merito alle attività istituzionali



strumento informativo di **relazione** con i soggetti che l'Ateneo riconosce quali propri stakeholder



## FINANZIATORI

- Stato
- Regione
- Enti locali
- Aziende
- Istituzioni
- Studenti
- Committenti

## RISORSE UMANE

- Docenti
- Ricercatori
- Addetti alle attività amministrative
- Studenti

**Ateneo**

## UTENZA ALLARGATA

- Sistema economico
- Sistema sociale
- Sistema della ricerca

## UTENZA DIRETTA

- Studenti (cdl, cdls, master, cdp)
- Committenti ricerche



amministrazione e supporto generale

servizi

ricerca

didattica

diritto allo studio

diparti  
mento

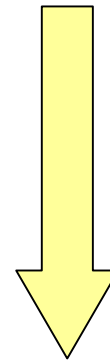
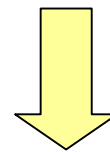
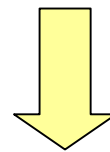
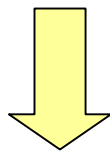
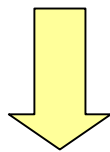
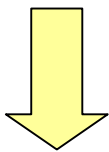
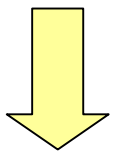
...

diparti  
mento

corso  
studio

...

corso  
studio



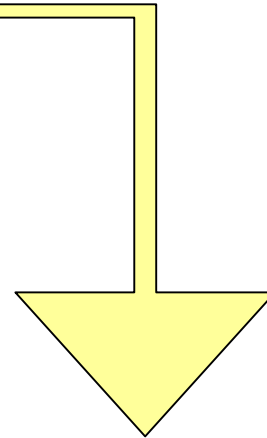
utenza



didattica

corso di studio

utenza



**EFFICIENZA** rapporto costi – volumi prestazioni

**QUALITA'** validità processo e strutture, soddisfazione

**OUTCOME** sbocchi occupazionali

**RISORSE** professionalità didattiche e di tutoraggio

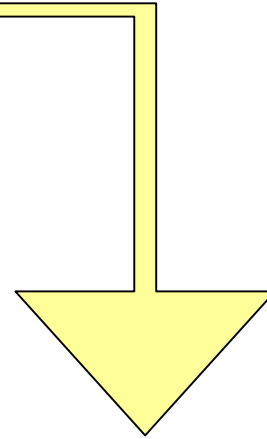
**COMUNICAZIONE** trasparenza e chiarezza informativa



ricerca

dipartimento

utenza



**EFFICIENZA** rapporto costi – volumi prestazioni

**QUALITA'** riconoscimento scientifico, soddisfazione

**OUTCOME** brevetti, proprietà intellettuali, commesse

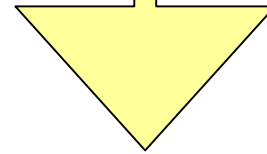
**RISORSE** tecnologia, know how, reputazione

**COMUNICAZIONE** immagine



servizi

utenza



**EFFICIENZA** rapporto costi – volumi prestazioni

**QUALITA'** semplificazione procedurale, soddisfazione

**OUTCOME** complemento didattica e ricerca

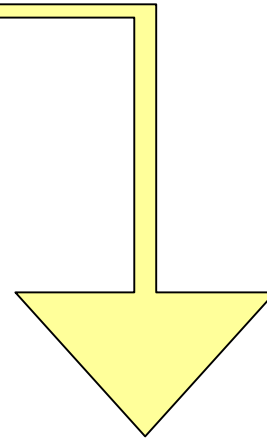
**RISORSE** sviluppo professionalità e processi operativi

**COMUNICAZIONE** immagine



diritto allo studio

utenza



**EFFICIENZA** incidenza % costi

**QUALITA'** semplificazione procedurale, soddisfazione

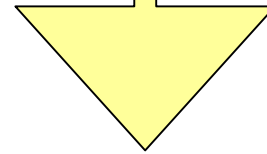
**OUTCOME** rilevanza del sostegno

**RISORSE** sviluppo conoscenza contesto

**COMUNICAZIONE** trasparenza e chiarezza informativa



utenza



**EFFICIENZA** incidenza % costi, rapporto costi - volumi

**QUALITA'** semplificazione procedurale, soddisfazione

**OUTCOME** complemento di valore delle attività

**RISORSE** sviluppo professionalità e processi operativi

**COMUNICAZIONE** coesione interna, immagine

