

INDICE

Presentazione, <i>di Giuseppe De Rita</i>	p. 9
Presentazione, <i>di Piero Tosi</i>	13
Introduzione: Il <i>benchmarking</i> e la valutazione delle attività amministrative come strumenti di <i>governance</i> , <i>di Giuseppe Catalano</i>	17
PARTE PRIMA: LA VALUTAZIONE DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DELLE UNIVERSITÀ: IL GOOD PRACTICES II	
I. Gli obiettivi e la metodologia, <i>di Giovanni Azzone</i>	35
1. Gli obiettivi	35
2. I problemi metodologici	38
3. L'impatto organizzativo del progetto	44
II. L'analisi di efficienza, <i>di Michela Arnaboldi</i>	47
1. La metodologia di rilevazione	47
2. I costi di <i>benchmark</i>	60
III. L'analisi di efficacia, <i>di Paola Carlucci</i>	67
1. Le scelte progettuali	67
2. La metodologia di rilevazione	70

3. I principali risultati	p.	77
Appendice 1. Gli strumenti metodologici per le rilevazioni di efficacia		97
IV. L'integrazione dei dati di efficienza ed efficacia, <i>di Michela Arnaboldi e Paola Carlucci</i>		121
1. La metodologia		121
2. I risultati		125
3. La selezione degli studi di caso		128
V. I sistemi informativi a supporto dei processi amministrativi, <i>di Valentina Lazzarotti</i>		131
1. La rilevazione dei dati		131
2. I risultati		140
VI. Il cruscotto gestionale, <i>di Michela Arnaboldi</i>		157
1. La struttura generale		157
2. La soluzione informatica adottata		162
PARTE SECONDA: LE BUONE PRATICHE NELLA GESTIONE DELLE UNIVERSITÀ		
VII. Il decentramento dei servizi agli studenti dell'Università degli Studi di Genova, <i>di Giuseppe Aceti</i>		169
1. La strategia dell'ateneo		169
2. Il modello organizzativo per i servizi agli studenti		170
3. Conclusioni		180

VIII.	Il nuovo assetto organizzativo della Divisione Servizi agli studenti e alla didattica dell'Università degli Studi di Trento, <i>di Piera Menghini e Paolo Zanei</i>	p. 183
	1. Il contesto	183
	2. L'articolazione dell'area tecnico-amministrativa	184
	3. La Direzione Servizi e comunicazione	186
	4. La Divisione Servizi agli studenti e alla didattica	193
	5. Punti di forza e di debolezza	205
IX.	L'evoluzione organizzativa della funzione gestione e sviluppo risorse umane dell'Università degli Studi di Padova, <i>di Antonio Marcato e Gabriele Rizzetto</i>	207
	1. La contestualizzazione dell'azione organizzativa	207
	2. La strategia dell'ateneo	209
	3. La <i>vision</i> della funzione gestione risorse umane (GRU)	213
	4. I sistemi di gestione interna	220
	5. Linee di evoluzione	220
X.	La gestione contabile del Politecnico di Torino, <i>di Giovanni Cadinu e Irene D'Amuri</i>	223
	1. Premessa	223
	2. Le linee guida dell'ateneo	223
	3. Il contesto organizzativo	225
	4. I processi	225
	5. I sistemi di gestione interna	230

XI.	L'organizzazione dei processi e delle attività nella gestione contabile dell'Università degli Studi di Padova, <i>di Anna Maria Cremonese e Renato Ferro</i>	p. 233
	1. La strategia dell'ateneo	233
	2. L'organizzazione dei processi e delle attività	237
	3. Il quadro dei principali servizi	247
	4. Le risorse disponibili	251
	5. I sistemi di gestione interna	256
	6. Conclusioni	257
XII.	Il sistema gestionale e contabile dell'Università degli Studi di Pavia: un'evoluzione per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, <i>di Emma Varasio, Gaetano Serafino e Mariangela Mazzaglia</i>	259
	1. La strategia dell'ateneo	259
	2. L'Area Finanza, Contabilità e Controllo	262
	3. Le principali innovazioni introdotte	265
	4. La programmazione e il controllo di gestione	270
	5. I criteri di distribuzione delle risorse ai dipartimenti	273
	6. Considerazioni conclusive	279
	Postfazione, <i>di Marco Tomasi</i>	281
	Postfazione, <i>di Guido Fabiani</i>	285
	Summaries	289
	Gli autori	293