



I CRUSCOTTI DIREZIONALI

Università di Verona

BETTINA CAMPEDELLI 16 NOVEMBRE 2011

CONCEPT



- Dotare i soggetti decisori, nei differenti livelli organizzativi, di uno strumento di conoscenza delle performance dell'ateneo attraverso la costruzione di cruscotti direzionali intesi quali sistemi integrati di indicatori atti a monitorare l'andamento delle performance delle attività istituzionali in una logica sintetica e di analisi multi prospettica
- Valorizzare il patrimonio informativo esistente promuovendo la completa implementazione del data warehouse di ateneo nelle sue principali fonti di alimentazione: cofi, coep, coan, stipendi, personale, carriere studenti, ricerca, nonché di alcuni strumenti di business intelligence con i quali simulare la previsione di determinati fenomeni

CARATTERISTICHE DEI CRUSCOTTI



- Gestione univoca delle informazioni
- Dati certificati e facilmente tracciabili
- Rispondente alle esigenze informative degli organi di governo e degli stakeholder interni ed esterni con i quali l'ateneo interagisce
- Flessibilità nella configurazione dei contenuti in relazione alla strategia adottata e aggiornabilità dei dati



FASI DEL PROGETTO

- individuazione delle prospettive di analisi delle performance di ateneo
- costruzione di un catalogo di indicatori di performance (KPI)
- impostazione di una balanced scorecard di rappresentazione sistemica delle performance ateneo
- costruzione di cruscotti direzionali differenziati in funzione dei soggetti decisori
- costruzione di report per classi di stakeholder



LE PROSPETTIVE DI ANALISI





I PROFILI DI MISURAZIONE

- Ciascuna prospettiva viene declinata in profili di misurazione predefiniti che ne evidenziano i momenti più significativi. Avremo quindi:
 - Indicatori di **input**, dove vengono analizzate dimensioni quali-quantitative riguardanti i fattori che entrano nel processo “produttivo” (es. prospettiva DIDATTICA: tasso attrazione talenti e trend immatricolazioni rispettivamente);
 - Indicatori di **processo**, che fanno riferimento all’attività posta in essere per il raggiungimento dei fini dell’ateneo (es. prospettiva DIDATTICA: cfu acquisiti nel corso della carriera)



I PROFILI DI MISURAZIONE

- Indicatori di **output**, dove vengono analizzate dimensioni quali-quantitative riguardanti il risultato finale del processo (es. voto medio di laurea e trend laureati);
- Indicatori di **outcome**, dove si verifica la rispondenza dell'output alle esigenze del contesto o alle aspettative dell'utente (es. ricadute occupazionali dei laureati)



I PROFILI DI MISURAZIONE

La prospettiva DIDATTICA

1. caratteristiche degli studenti,
2. sostenibilità dell'offerta formativa,
3. internazionalizzazione,
4. risultati dei processi formativi,
5. conformità dei processi formativi.

La prospettiva RICERCA

1. potenzialità in termini di personale attivamente impegnato,
2. attrattività interna ed esterna,
3. internazionalizzazione,
4. prodotti.

La prospettiva SERVIZI agli studenti

1. orientamento e diritto allo studio,
2. supporto alla didattica,
3. servizi bibliotecari e strutture informatiche,
4. *stage e placement.*

La prospettiva RISORSE

1. risorse umane,
2. risorse finanziarie,
3. risorse strutturali.

La prospettiva ATTIVITA' di SUPPORTO

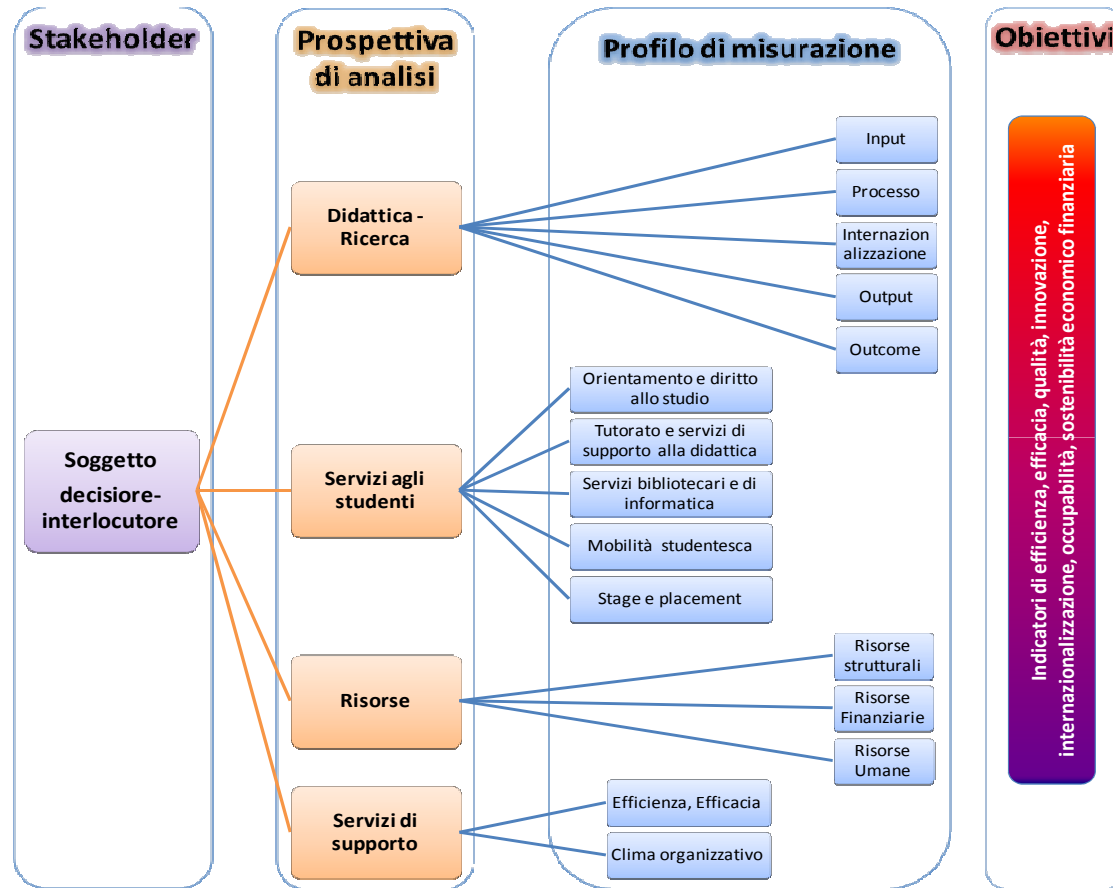
è tesa ad analizzare l'efficienza delle unità organizzative di cui è composta l'amministrazione centrale, ciò in logico collegamento con l'adozione di uno specifico piano delle performance, così come tra l'altro previsto dalla c.d. Riforma Brunetta (di cui alla D.Lgs.150/09)



IL CATALOGO DEGLI INDICATORI

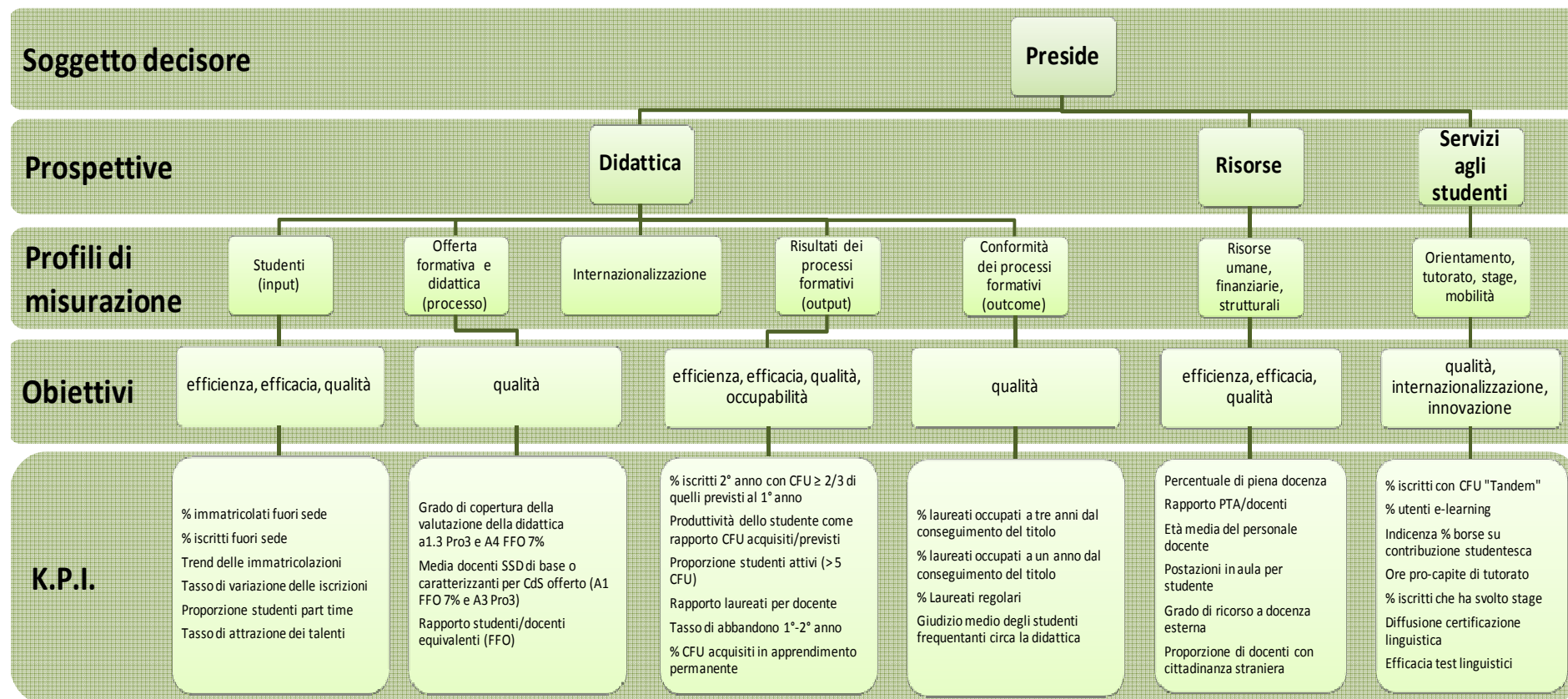
- il codice,
- il nome e la descrizione (anagrafica),
- la regola di calcolo,
- il processo (profilo di misurazione),
- l'obiettivo (oggetto di analisi),
- la prospettiva (area di analisi),
- la profondità (granularità del dato),
- *lo stakeholder*,
- la tipologia dell'indicatore (prev., cons.),
- il periodo di *refresh*,
- la fonte dati,
- l'unità di misura.

I CRUSCOTTI DIREZIONALI: L'ALBERO DECISIONALE





ALBERO DECISIONALE DI FACOLTA'





CRITICITA' DEL PROGETTO

- Individuazione delle informazioni “rilevanti” da inserire nel catalogo,
- Necessità di acquisire dati al di fuori del dwh richiedendo l' implementazione di un sistema di alimentazione semi-automatico,
- Progetto di lungo respiro che ha richiesto un significativo investimento in termini di risorse umane e finanziarie,
- Mancanza da parte dei decisori di fiducia verso sistemi di reporting evoluti che affievolisce il ruolo e il significato del controllo direzionale,