

PIANO INTEGRATO 2019 – RELAZIONE SULL'ATTUAZIONE DELL'OBIETTIVO INDIVIDUALE E DI GRUPPO PER IL PERSONALE DIRIGENTE E TECNICO AMMINISTRATIVO

n°27: *Migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza esterna ed interna*

L'OBIETTIVO

Nell'ambito del ciclo della performance 2019, al personale dirigente e tecnico amministrativo dell'Ateneo è stato assegnato l'obiettivo n° 27 del *Piano integrato 2019: Migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza esterna ed interna*:

N.	OBIETTIVO	INDICATORE/FORMULA	VALORE INIZIALE	TARGET 2019
27	Migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza esterna ed interna	Numero di correttivi e miglioramenti dei servizi offerti proposti (*)	-	Eccellenza: 3 proposte di correzione/miglioramento servizi = 100% Standard: 2 proposte di correzione/miglioramento servizi = 85% Soglia: 1 proposta di correzione/miglioramento servizi = 70% Obiettivo non raggiunto: nessuna proposta di correzione/miglioramento servizi entro il termine = 0%

(*) La modalità di descrizione dell'indicatore e del target è stata modificata in occasione del monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 24.07.2019.

Esso prevedeva lo svolgimento, sotto la coordinazione del dirigente e dei titolari di posizione organizzativa presso le aree dirigenziali e le strutture fondamentali, di un'analisi di eventuali criticità nei servizi rivolti all'utenza interna ed esterna delle varie strutture. Quale fonte informativa primaria sono stati individuati gli esiti del questionario annuale di *customer satisfaction* somministrato dall'Area Direzionale a studenti, docenti, direttori di Dipartimento, presidi di Scuola e presidenti di Centro, responsabili di progetto e coordinatori di corso di studio, organi di governo, dirigenti e personale tecnico amministrativo. Sono state altresì prese in esame altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza esterna ed interna in relazione servizi erogati, anche svolte ad hoc direttamente dalla struttura erogante, nonché altri indicatori di qualità e segnalazioni dirette o indirette da parte dell'utenza. L'obiettivo prevedeva quindi che, a soluzione di tali criticità, fossero individuati adeguati correttivi e miglioramenti e definito un relativo piano di applicazione.

Come previsto dal *Sistema di Misurazione e valutazione della performance*, l'obiettivo costituisce obiettivo individuale per chi riveste un incarico di responsabilità (Capi Servizio, Capi Settore, Capi Ufficio, Responsabili di Sportello, Direttori di Biblioteca, Direttori di Centro servizi, Responsabili amministrativi ed equiparati, Coordinatori tecnici), e obiettivo di gruppo per il restante personale.

Tale assegnazione è stata tesa a favorire la collaborazione e il lavoro di gruppo rispetto alla frammentazione delle attività e alla competizione.

In particolare, a seconda della categoria di appartenenza e del ruolo organizzativo rivestito dal personale, la partecipazione individuale e di gruppo al raggiungimento dell'obiettivo è stata così declinata:

RUOLO ORGANIZZATIVO	TIPOLOGIA OBIETTIVO	ATTIVITA' RICHIESTA
Dirigenti	Individuale	Costituzione di gruppi di lavoro all'interno dell'Area o presso le Strutture fondamentali. Coordinamento generale dell'attività di analisi condivisa degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction, di altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza o di indicatori di qualità del servizio. Disposizione dello svolgimento di eventuali indagini ad hoc sulla soddisfazione dell'utenza o rilevazione indicatori di qualità dei servizi. Verifica delle relazioni dei gruppi di lavoro sulle criticità individuate e della validità delle proposte di correttivi/miglioramenti presentate. Definizione di un piano di applicazione. Presentazione delle proposte al Direttore Generale entro il 31.12.2019.
Personale di categoria D e EP con incarico (Capo Servizio, Capo Settore, Capo Ufficio, Responsabile di Sportello, Responsabile)	Individuale	Coordinamento dei gruppi di lavoro all'interno della struttura di competenza. Coordinamento dell'attività di analisi condivisa degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction, di altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza o di indicatori di qualità dei servizi offerti.

Amministrativo, Direttore di Biblioteca, Direttore di Centro, Coordinatore tecnico)		Svolgimento di eventuali indagini ad hoc sulla soddisfazione dell'utenza o rilevazione indicatori di qualità dei servizi. Presentazione al dirigente di una relazione contenente proposte di di correttivi/miglioramenti dei servizi di competenza.
Restante Personale	Di gruppo	Partecipazione ai gruppi di lavoro per l'analisi condivisa degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction, di altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza o di indicatori di qualità dei servizi offerti. Contributo all'attività di analisi delle criticità. Contributo all'individuazione di proposte di correttivi/miglioramenti dei servizi.

Ai fini della misurazione del grado di realizzazione dell'obiettivo, nell'ottica della semplificazione dei processi e della diffusione delle best practice - e privilegiando un approccio trasversale con la costituzione di gruppi di lavoro coinvolgenti più strutture - si è deciso di conteggiare le proposte di intervento a correttivo e miglioramento dei servizi nel seguente modo:

- Aree dirigenziali: almeno 3 proposte per Area, anche comuni a più Aree;
- Dipartimenti e Scuole: almeno 3 proposte per Scuola (di cui almeno una relativa a servizi di supporto tecnico - scientifico (laboratori) per le Scuole di Scienze Mediche e farmaceutiche, Scuola di Scienze MFN e Scuola Politecnica), anche comuni a più strutture;
- Centri: almeno 3 proposte in totale, anche comuni a più centri;
- Biblioteche: almeno 3 proposte in totale, anche comuni a più biblioteche.

I GRUPPI DI LAVORO E L'ATTIVITÀ DI ANALISI DELLE CRITICITÀ

Le attività di realizzazione dell'obiettivo hanno avuto avvio nel mese di marzo 2019, con la messa a disposizione di tutto il personale degli esiti del questionario annuale di customer satisfaction somministrato annualmente a studenti, docenti, direttori di Dipartimento, presidi di Scuola e presidenti di Centro, organi di governo, dirigenti e personale tecnico amministrativo. I dirigenti e i responsabili di struttura sono stati invitati a procedere con l'avvio delle attività, provvedendo alla costituzione di gruppi e sotto-gruppi di lavoro all'interno della propria struttura e all'attività di analisi della qualità percepita dei servizi erogati dalla struttura (sia sulla base del questionario annuale di customer, che di altre indagini sulla soddisfazione dell'utenza esterna ed interna in relazione ai servizi erogati, anche svolte ad hoc direttamente dalla struttura erogante, che di altri indicatori di qualità). Le modalità di organizzazione delle attività di analisi delle criticità e condivisione delle proposte di correttivi/miglioramenti dei servizi sono state lasciate all'autonoma scelta dei responsabili, ferma restando la necessità di coinvolgere tutto il personale della struttura, richiedendo il contributo di ciascuno - secondo il ruolo ricoperto e l'attività svolta.

Gli uffici referenti per l'obiettivo sono stati il Settore Supporto al Nucleo di Valutazione e programmazione ministeriale - in relazione al questionario annuale di customer satisfaction e a informazioni necessarie e suggerimenti per eventuali altre modalità di rilevazione della customer - e il Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione - in relazione alle modalità e tempistiche relative al perseguimento dell'obiettivo.

In occasione del monitoraggio in itinere di luglio, il Direttore Generale ha rilevato lo stato di avanzamento dell'obiettivo presso le strutture alla fine del primo semestre, analizzando i report inoltrati tramite compilazione di apposito format on line da parte dei diversi responsabili, descrittivi delle modalità di coinvolgimento del personale, delle fonti utilizzate per l'analisi della customer satisfaction e dei servizi individuati come critici o comunque migliorabili ai quali si è ritenuto di apportare correttivi e miglioramenti. Si sono quindi svolti incontri tra il Direttore Generale, i dirigenti e i responsabili delle Strutture Fondamentali e dell'Area Direzionale, durante i quali si sono analizzate le criticità registrate, individuando le eventuali tematiche condivise e la coerenza e la fattibilità degli interventi proposti, anche alla luce delle priorità complessive.

Il Direttore Generale ha quindi invitato i vari responsabili a proseguire con le attività di gruppo alla luce del feedback fornito, chiedendo la formulazione di un piano di applicazione degli interventi proposti con la specifica delle fasi e delle attività necessarie, delle tempistiche previste, di altre strutture eventualmente coinvolte nella realizzazione dell'intervento, di possibili indicatori e relativi target che possono essere utilizzati per misurare il grado di realizzazione dell'intervento, nonché di una stima di massima del personale necessario e del budget aggiuntivo, laddove prevedibile.

LE PROPOSTE DI INTERVENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

L'attività di definizione degli interventi è stata completata presso tutte le strutture entro il mese di novembre e ha prodotto la formulazione di numerose proposte di interventi migliorativi dei servizi all'utenza dell'Ateneo (alcuni dei quali hanno già trovato avvio o realizzazione nel corso dell'anno, mentre altri costituiranno obiettivi per i prossimi cicli della performance). In particolare, sono state presentate al Direttore Generale le seguenti proposte di intervento:

STRUTTURA	N° PROPOSTE
Area Didattica e internazionalizzazione	5
Area Apprendimento permanente e orientamento	5
Area Ricerca e trasferimento tecnologico	3
Area Personale	5
Area Legale e generale	3
Area Negoziabile	3
Area Risorse e bilancio	4
Area Logistica e promozione	3
Area Conservazione edilizia	3
Area Sviluppo edilizio	3
CeDIA	3
Area Direzionale	22
Centro di Servizi per il Ponente Ligure (CENVIS) Centro di Servizio d'Ateneo di Simulazione e Formazione Avanzata (SIMAV) Centro di eccellenza per lo studio dei meccanismi molecolari di comunicazione tra cellule: dalla ricerca di base alla clinica (CEBR) Centro italiano di eccellenza sulla logistica, i trasporti e le infrastrutture (CIELI) Scuola Superiore dell'Università degli studi di Genova (IANUA)	10
Biblioteche di Scuola (Scienze Umanistiche, Scienze Sociali, Scienze MFN, Scienze Mediche e Farmaceutiche, Politecnica) (Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo)	3
Scuola di Scienze Umanistiche, DAFIST, DIRAAS, Dipartimento di Lingue e culture moderne, Scuola di Scienze Sociali, DISFOR, DISPO, Dipartimento di Giurisprudenza, Dipartimento di Economia (Servizio Scuola e dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche)	6
Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali, DCCI, DIFI, DIMA, DISTAV, DIBRIS sezione Scuola di Scienze MFN (Servizio Scuola e dipartimenti di Scienze MFN)	4 (di cui 2 relative ad attività di supporto tecnico scientifico)
Scuola di Scienze Mediche e Farmaceutiche, DIFAR, DIMI, DIMES, DINOGMI, DISC, DISSAL (Servizio Scuola e dipartimenti di Scienze mediche e farmaceutiche)	5 (di cui 1 relativa ad attività di supporto tecnico scientifico)
Scuola Politecnica, DICCA, DIME, DITEN, DAD, DIBRIS sezione Scuola Politecnica (Servizio Scuola e dipartimenti politecnici)	6 (di cui 1 relativa ad attività di supporto tecnico scientifico)

Le proposte di intervento sono illustrate in allegato.

Genova, 17 dicembre 2019

Visto IL DIRETTORE GENERALE

(dott. Cristian Borrello)

Firmato digitalmente

DIREZIONE GENERALE E CEDIA

Area Didattica e internazionalizzazione	
Proposte presentate: 5	
Modalità di coinvolgimento del personale	Costituiti 3 grandi Gruppi di lavoro facenti capo uno al Servizio Internazionalizzazione, uno al Servizio Segreterie Studenti e uno che raggruppa i tre settori in Staff al Dirigente (Settore Contribuzione studentesca e Benefici, Settore Offerta formativa e Ufficio supporto all'Area) suddivisi poi in sottogruppi facenti capo ai vari settori. In generale viene segnalata la relativa valenza dei questionari somministrati agli studenti considerata la bassa percentuale di adesione agli stessi. Per quanto riguarda le problematiche legate al programma Erasmus si evidenzia una discrepanza tra l'opinione degli studenti e l'alto livello del punteggio relativo alla valutazione dell'Agenzia (oltre 90/100). Per quanto riguarda la segnalazione relativa alla difficoltà delle procedure si ricorda che le stesse sono stabilite da Enti esterni all'Università che, da parte sua, ha poca possibilità di intervento. Il Dirigente propone di chiedere di eliminare la domanda diretta sulla chiarezza delle procedure valutando modalità differenti di acquisire la customer satisfaction degli studenti. Si propone di utilizzare il questionario dell'Agenzia tenendo conto delle valutazioni positive e delle eventuali osservazioni sulle criticità.
Eventuali altre strutture con cui è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Area Didattica e internazionalizzazione - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	SERVIZIO SEGRETERIE STUDENTI - Sperimentazione Sportelli unici e Segreterie Studenti: Ampliamento orario di apertura
Utenza	Studenti
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Attualmente le Segreterie studenti sono articolate in 7 settori: SPORTELLI UNICI STUDENTI DI SCIENZE SOCIALI, SPORTELLI UNICI STUDENTI DI SCIENZE MATEMATICHE FISICHE E NATURALI, SPORTELLI UNICI STUDENTI DI SCIENZE UMANISTICHE, SETTORE SEGRETERIA STUDENTI DIPARTIMENTI DELLA SCUOLA POLITECNICA, SETTORE SEGRETERIA STUDENTI DIPARTIMENTI DELLA SCUOLA DI SCIENZE MEDICHE E FARMACEUTICHE, SETTORE DOTTORATO DI RICERCA, SETTORE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE, ESAMI DI STATO E MASTER con il seguente orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00 - 12.00 martedì ore 9.00 - 11 e 14.30 - 16.00. Gli sportelli unici gestiscono le carriere degli studenti iscritti ai corsi di I e II ciclo e i percorsi non finalizzati al conseguimento di un titolo di studio, assicurando i rapporti con le strutture dell'Ateneo per le attività correlate (o interfunzionali). Le competenze relative ai tirocini e le competenze relative a Erasmus sono assicurate da appositi uffici che fanno capo rispettivamente all'Area apprendimento permanente e orientamento e all'Area didattica e internazionalizzazione. I settori segreterie studenti, attivi limitatamente alla Scuola Politecnica e della Scuola di Scienze Mediche e Farmaceutiche, erogano i servizi amministrativi agli studenti in concorrenza con gli sportelli degli studenti ancora costituiti presso le rispettive strutture didattiche. E' peraltro previsto il completamento della transizione anche di questi ultimi due settori in sportello unico studenti. Il settore Dottorato di Ricerca e il settore Scuole di specializzazione, Esami di Stato e Master provvedono all'intera gestione della carriera degli studenti di rispettiva competenza. Esigenze evidenziate Dall'analisi dell'Indagine sulla soddisfazione degli studenti sui servizi amministrativi per l'anno 2018 è emersa come principale criticità l'orario di apertura degli sportelli. Con questo progetto le Segreterie studenti si propongono di assicurare all'utenza un servizio più efficace non soltanto intervenendo sull'ampliamento dell'orario di apertura degli sportelli, ma anche proponendo, accanto agli sportelli tradizionali, forme più evolute di erogazione del servizio.
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Segreterie Studenti - Settori e Sportelli unici del Servizio - Servizio Internazionalizzazione - Settore contribuzione studentesca e benefici - Settore Offerta formativa - Ufficio supporto all'Area. Ancorché per il momento la struttura coinvolta sia principalmente il Servizio Segreterie studenti e in particolare gli Sportelli unici e le Segreterie Studenti, non si escludono riflessi anche per gli altri Servizi
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna

Interventi migliorativi proposti	Si propone una modifica degli orari di apertura all'utenza degli uffici e delle modalità di accesso agli stessi: 1. Ricevimento su appuntamento: Gli studenti potranno fissare appuntamento per uno degli slot temporali a disposizione tramite i seguenti canali: • Pc (tramite sito web di Ateneo), • Smartphone (tramite sito web ottimizzato per l'accesso via smartphone) • telefono. Nel fissare l'appuntamento gli utenti dovranno specificare numero di matricola (se studenti UNIGE,) e la tematica dell'appuntamento, da scegliere in apposito menù a tendina, al fine di ottenere un servizio mirato e senza attese. 2. Ricevimento tradizionale Rimodulazione e ampliamento orari del servizio: L'obiettivo perseguito è di assicurare all'utenza un servizio più ampio, diversificato ed efficiente anche attraverso l'uso di moderne tecnologie. L'accessibilità h24 alle informazioni tramite assistente virtuale, la possibilità di avere due giornate dedicate al ricevimento su appuntamento e l'ampliamento dell'orario di ricevimento tradizionale, comprendendo anche la fascia della pausa pranzo, vengono incontro alle esigenze di studenti e studenti/lavoratori. Questa proposta ha avuto come premessa l'analisi degli orari di lavoro dei colleghi in servizio alle segreterie studenti e non comporta particolari criticità, considerato che quasi la totalità del personale a tempo pieno effettua il martedì e il mercoledì le giornate di rientro pomeridiano.
Piano di applicazione dell'intervento	Modifica degli orari di apertura all'utenza degli uffici e delle modalità di accesso agli stessi: 1. Ricevimento su appuntamento: 2 giornate, lunedì e venerdì. Gli studenti potranno fissare appuntamento per uno degli slot temporali a disposizione tramite i seguenti canali: • Pc (tramite sito web di Ateneo), • Smartphone (tramite sito web ottimizzato per l'accesso via smartphone) • telefono. Nel fissare l'appuntamento gli utenti dovranno specificare numero di matricola (se studenti UNIGE,) e la tematica dell'appuntamento, da scegliere in apposito menù a tendina, al fine di ottenere un servizio mirato e senza attese. Orari del servizio: gli appuntamenti saranno gestiti dalle 9.00 alle ore 13.00. 2 Ricevimento tradizionale: 3 giornate, martedì, mercoledì e giovedì. Orari del servizio: • nella giornata di martedì sarà assicurato un servizio di apertura in via continuativa dalle ore 9.00 alle ore 16.00, per venire incontro alle esigenze di studenti lavoratori • nelle giornate di mercoledì e giovedì sarà assicurato il servizio nell'orario consueto, dalle ore 9.00 alle ore 12.00) E' previsto che in occasione di particolari punte di attività i singoli settori possano estendere, per un periodo limitato di tempo, il servizio di apertura in via continuativa dalle ore 9.00 alle ore 16.00 anche alla giornata di mercoledì.
Possibili indicatori di performance e target	Fase 1: Definizione dei requisiti tecnici dei supporti necessari per la prenotazione degli appuntamenti (1 mese); Fase 2: Verifica della presenza o meno in house delle soluzioni tecniche individuate e dei tempi di adeguamento e/o di acquisizione delle stesse (3 mesi); Fase 3: Avvio della sperimentazione per 3 sportelli (6 mesi); Fase 4: monitoraggio degli accessi in particolare nei giorni su appuntamento e nelle ore centrali delle giornate in orario continuato (6 mesi); Fase 5: adeguamento dell'orario, con eventuali aggiustamenti, a tutti gli uffici aperti al pubblico dell'Area. Avvio della sperimentazione entro luglio 2020 Ampliamento a tutti gli sportelli entro 31.12.2020
Personale necessario	Fase 1: 0,042 Fase 2: 0,5 Fase 3: Fase 4: Fase 5: * 1FTE= 1 persona tempo pieno per un anno
Budget stimato	Costo eliminacode già in fase di acquisizione: in corso di verifica Eventuale costo software per prenotazione appuntamenti: in corso di verifica
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEDIA
Note	

Area Didattica e internazionalizzazione - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Supporto programma Erasmus – Area didattica e internazionalizzazione: Chiarezza delle procedure e Supporto fornito
Utenza	Studenti Personale dedicato alla didattica (in particolare mobilità studenti) operante in Scuole e Dipartimenti
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Documento di valutazione dell'Agenzia nazionale
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi del contesto Programma Erasmus+ - Azione KA103 – Beneficiari: studenti risultati vincitori di Borsa Erasmus+ per motivi di studio e di Traineeship, applicativi sul software di “accessori” Esigenze evidenziate Alcuni studenti omettono o dimenticano di ottemperare alle procedure previste dai bandi Erasmus+, nel contempo dai questionari è emersa la non completa soddisfazione nel supporto fornito
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Internazionalizzazione e Settori del Servizio
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Il Progetto prevede un sistema di “reminder” per ogni procedura che lo studente deve seguire secondo la tempistica prevista dalla normativa ed una notifica, successiva alla conclusione di ogni procedura (es. accettazione della borsa, “modulo A” di conferma arrivo, sottoscrizione dell’accordo). Il Progetto parte dal software Accessori per l’azione KA103 e potrà estendersi alle altre azioni di mobilità, i cui software sono attualmente in fase di sviluppo. Prevede la creazione di un profilo dello studente sul Portale studenti, una sorta di cartella dello studente dove lo stesso possa verificare lo “stato dell’opera” della sua situazione. Obiettivo finale e ricadute positive Mettere in atto un costante e puntuale monitoraggio di tutti gli studenti e delle procedure cui devono ottemperare, al fine di supportare gli studenti nell’iter procedurale, limitando nel contempo eventuali rinunce involontarie
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: Definizione delle caratteristiche tecniche e di contenuti della "cartella" dello studente. (1 mese); Fase 2: Verifica della presenza o meno in house dei software necessari e dei tempi di adeguamento e/o di acquisizione degli stessi (nd); Fase 3: Avvio della sperimentazione per gli studenti impegnati nella mobilità relativa all'azione KA103(6 mesi); Fase 4: monitoraggio del miglioramento della comunicazione con gli studenti (6 mesi); Fase 5: allargamento alle altre azioni di mobilità.
Possibili indicatori di performance e target	Avvio della sperimentazione entro 31.07.2020 Servizio operativo per la mobilità Erasmus entro il 31.12.2020 e avvio della sperimentazione per alcune delle altre mobilità, per le quali dovranno essere preventivamente portate a termine la dematerializzazione delle fasi di candidatura e pagamento attualmente avviate
Personale necessario	Fase 1: 0,088 Fase 2: 0,088 Fase 3: 1,32 Fase 4: 1,32 Fase 5: 1,32 * 1FTE= 1 persona tempo pieno per un anno
Budget stimato	In corso di verifica
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEDIA
Note	

Area Didattica e internazionalizzazione - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Servizi collegati al Diritto allo Studio: Modalità di attribuzione ed erogazione delle borse di studio e Chiarezza delle procedure REVOCA/RINUNCIA BORSA ALISEO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO Revisione procedura aggiornamento carriere e modalità di comunicazione agli studenti
Utenza	Studenti Aliseo (Agenzia ligure per gli studenti e l'orientamento)
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi del contesto 1. ALISEO invia periodicamente al Settore Contribuzione Studentesca e Benefici gli elenchi degli studenti decaduti dalle graduatorie di assegnazione della borsa di studio a seguito di un provvedimento di revoca in quanto, sulla base di un accertamento da parte dell'Agenzia Regionale, risultano carenti dei requisiti di reddito o di merito, ovvero hanno rinunciato agli studi o alla fruizione della borsa; 2. Il Settore Contribuzione Studentesca e Benefici provvede manualmente all'aggiornamento delle carriere per singolo studente: - annullamento dell'esonero totale dal versamento della contribuzione studentesca (attribuito ai beneficiari di borsa ai sensi dell'art. 9 comma 2 del D.lgs 68/2012) e inserimento di un'informazione codificata sul programma "Segreterie Studenti" per evidenziare l'avvenuta revoca/rinuncia; - in caso di revoca per "reddito", registrazione del nuovo valore ISEE-U, qualora accertato da ALISEO; - in caso di studenti nel frattempo laureati, predisposizione di un carrello personalizzato di pagamento. 3. Il Settore Contribuzione Studentesca e Benefici invia una comunicazione e-mail agli studenti che devono regolarizzare la posizione contributiva (tassa regionale e contributo universitario). Esigenze evidenziate Revisione dell'intero processo di revoca borsa di studio/esonero contributivo con adeguamento alle modalità informatiche in uso per la fase iniziale di attribuzione dei benefici contributivi. FASE INIZIALE Al momento dell'approvazione delle graduatorie definitive per l'assegnazione della borsa di studio, i soggetti coinvolti nella procedura sono esclusivamente ALISEO e CEDIA: - ALISEO comunica a CEDIA, con flusso informatico, i numeri di matricola e il valore ISEE-U degli studenti beneficiari; - CEDIA aggiorna automaticamente le carriere degli interessati con l'inserimento dell'esonero contributivo totale e del valore ISEE-U. PROPOSTA PER FASE FINALE Stante il rilevante numero di revoche effettuate annualmente da ALISEO (diverse centinaia), l'anzidetta procedura manuale risulta assolutamente inadeguata, con rallentamenti nell'aggiornamento delle carriere e nel correlato recupero della contribuzione. La proposta prevede l'implementazione di un nuovo flusso informatico da ALISEO a CEDIA per il trasferimento dei dati relativi alle revoche nonché l'attivazione di un riscontro automatico agli studenti attraverso i servizi online.
Articolazioni interne coinvolte	Settore contribuzione studentesca e benefici - Servizio Segreterie studenti - Settore offerta formativa e Ufficio supporto all'Area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	La proposta è la seguente: 1. ALISEO comunica a CEDIA il flusso dati relativo alle matricole revocate. In caso di revoca per reddito, il flusso includerà anche il nuovo valore ISEE-U accertato da ALISEO; 2. CEDIA effettua un aggiornamento massivo delle carriere degli studenti, con annullamento dell'esonero contributivo totale e inserimento: dell'informazione codificata dell'avvenuta revoca/rinuncia; dell'eventuale nuovo valore ISEE-U (in caso di revoca per reddito). 3. CEDIA invia automaticamente una e-mail agli studenti debitori (testo predisposto dal Settore Contribuzione Studentesca e Benefici) con richiesta di regolarizzazione della posizione debitoria: - contribuzione (tassa regionale e contributo universitario); - somme erogate da ALISEO (es. borsa di studio, servizi mensa, alloggio) indebitamente percepite; 4. CEDIA inserisce un avviso di allerta nella pagina personale dei pagamenti dello studente revocato (https://servizionline.unige.it/studenti/tasse - testo predisposto dal Settore Contribuzione Studentesca e Benefici) con rimando agli adempimenti di cui al precedente punto 2.

Piano di applicazione dell'intervento	Servizi collegati al Diritto allo Studio: Modalità di attribuzione/revoca esoneri relativi alla titolarità delle borse per il diritto allo studio universitario e chiarezza delle procedure REVOCA/RINUNCIA BORSA ALISEO PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO Revisione procedura aggiornamento carriere e modalità di comunicazione agli studenti Fase 1: Analisi e definizione dei supporti tecnici necessari alla realizzazione del progetto e dei tempi di comunicazione dei dati da parte di Aliseo (1 mese); Fase 2: Verifica della presenza o meno in house dei software necessari e dei tempi di adeguamento e/o di acquisizione degli stessi (1 mese); Fase 3: Avvio della sperimentazione per l'anno accademico 2019/2020; Fase 4: monitoraggio del regolare flusso delle informazioni e dell'effettivo miglioramento delle comunicazioni agli studenti (6 mesi); Fase 5: Stabilizzazione della procedura
Possibili indicatori di performance e target	Avvio della sperimentazione/Completamento della fase di coordinamento tra i soggetti coinvolti entro 31.12.2019 Monitoraggio flusso informativo ed eventuale stabilizzazione della procedura 31.12.2020
Personale necessario	Fase 1: 0,275 Fase 2: 0,275 Fase 3: 0,25 Fase 4: 0,25 Fase 5: 0,25 * 1FTE= 1 persona tempo pieno per un anno
Budget stimato	In corso di verifica
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEDIA
Note	
Area Didattica e internazionalizzazione - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Rilevazione posizioni debitorie degli studenti. Necessità di monitoraggio e conseguente messa in mora studenti debitori
Utenza	Studenti Aliseo (Agenzia ligure per gli studenti e l'orientamento) - viene segnalata l'eventuale posizione debitoria anche in relazione alla tassa regionale
Fonti	analisi interna del controllo sulla regolarità della contribuzione (anche in collaborazione con Aliseo)
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi del contesto Al momento non esiste una procedura informatizzata: il controllo sulle posizioni debitorie avviene sulla base di elenchi che il Settore Contribuzione Studentesca e Benefici e le Segreterie Studenti richiedono periodicamente a CEDIA. Riscontrata la situazione debitoria, gli Uffici inviano allo studente una nota di messa in mora (tramite raccomandata o via e-mail), al fine della regolarizzazione della posizione entro un termine stabilito, decorso il quale viene attivata la procedura di recupero crediti (ai sensi dell'art. 19, comma 2, del Regolamento Contribuzione Studentesca e Benefici Universitari). Esigenze evidenziate: si tratta di un'attività di rilevante importanza per l'Ateneo. Dato l'elevato numero di studenti universitari, il controllo richiederebbe un maggior numero di addetti e una semplificazione della procedura attuabile attraverso l'informatizzazione di alcune fasi. Si rileva l'esigenza di impostare un controllo informatizzato e periodico (frequenza semestrale) sulla posizione contributiva degli studenti che, qualora riscontri un debito relativo agli anni accademici antecedenti a quello corrente, attivi una segnalazione automatica di messa in mora agli interessati, in particolare al fine di evitare la prescrizione del debito contributivo insoluto. Qualora lo studente non adempia alla regolarizzazione dei debiti, si procederà al blocco della carriera e alla trasmissione della pratica al Servizio Affari Legali per l'avvio della procedura di recupero credito. La nuova procedura richiederà un'implementazione di un nuovo servizio da parte di CEDIA degli attuali programmi "Segreterie Studenti" per l'attivazione di un riscontro automatico al verificarsi della condizione debitoria.
Articolazioni interne coinvolte	Settore contribuzione studentesca e benefici - Sportelli studente e Segreterie studenti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna

Interventi migliorativi proposti	CEDIA predispone un sistema di controllo periodico e automatico sulle posizioni contributive debitorie, sulla base del quale, al verificarsi delle condizioni stabilite, determina l'invio, attraverso i servizi online di UNIGE, di una segnalazione di messa in mora (testo predisposto dal Settore Contribuzione Studentesca e Benefici) allo studente interessato. E' necessario, a tal fine, definire a decorrere da quale anno accademico sia possibile richiedere il ristoro del debito (tenuto conto delle recenti indicazioni sui termini di prescrizione fornite dal Garante di Ateneo – termine di prescrizione pari a 5 anni). Inserimento di un avviso nella pagina personale https://servizionline.unige.it/studenti/tasse (testo predisposto dal Settore Contribuzione Studentesca e Benefici) che allerti lo studente circa la posizione debitoria, invitandolo a consultare la propria casella di posta elettronica istituzionale (matricola@studenti.unige.it) indicata sui servizi online di UNIGE.
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: Analisi e definizione dei supporti tecnici necessari alla realizzazione del progetto e della cadenza con cui fare i controlli (1 mese); Fase 2: Verifica della eventuale necessità di implementazione e/o di acquisizione dei software necessari (1 mese); Fase 3: Avvio della sperimentazione per l'anno accademico 2019/2020; Fase 4: monitoraggio del regolare flusso delle informazioni e dell'effettivo miglioramento delle comunicazioni agli studenti (6 mesi); Fase 5: Stabilizzazione della procedura (12 mesi)
Possibili indicatori di performance e target	Avvio della sperimentazione entro 30/06/2020 Monitoraggio flusso informativo ed eventuale stabilizzazione della procedura 31.12.2020
Personale necessario	Fase 1: 0,275 Fase 2: 0,275 Fase 3: 1,35 Fase 4: 1,35 Fase 5: 1,35 * 1FTE= 1 persona tempo pieno per un anno
Budget stimato	in corso di verifica
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEDIA
Note	
Area Didattica e internazionalizzazione - 5	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Procedura acquisizione certificazione invalidità e aggiornamento della stessa
Utenza	Studenti
Fonti	segnalazione da parte degli studenti di avere la propria posizione aggiornata
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Lo studente con disabilità/invalidità, in fase di pre-immatricolazione o nel corso della carriera, invia via e-mail al Settore Contribuzione Studentesca e Benefici - Area Didattica e Internazionalizzazione (ai fini dell'applicazione degli esoneri contributivi) il certificato rilasciato dalla competente commissione medica attestante la disabilità, con riconoscimento di handicap ai sensi dell'art. 3, comma 1, Legge 104/1992, o con invalidità pari o superiore al 66% (per usufruire dell'esonero totale) o con invalidità compresa tra il 50 e 65% (per usufruire dell'esonero parziale di 3^ rata della contribuzione studentesca). Il Settore Contribuzione Studentesca provvede successivamente: - all'inserimento manuale dell'esonero spettante; - al salvataggio informatico del certificato per ogni studente; - alla compilazione di un file excel, con l'indicazione di tutti i dati; - al controllo periodico dei certificati soggetti a revisione, all'annullamento dell'esonero in caso di intervenuta scadenza e alla richiesta allo studente di produzione dell'eventuale documentazione aggiornata. Si evidenzia il rilevante numero degli studenti disabili che comporta la gestione di numerose e-mail e conseguente salvataggio dei dati, nonché il monitoraggio periodico delle certificazioni soggette a revisione e invio delle comunicazioni ai singoli studenti interessati per l'acquisizione della documentazione medica aggiornata. Esigenze evidenziate 1. Agevolare lo studente nella produzione della certificazione, con invio della stessa ad un unico contatto di riferimento, considerato che dati analoghi sono comunicati anche al Settore Servizi Studenti Disabili e Studenti con DSA - Area Apprendimento Permanente e Orientamento, per usufruire di supporti tecnico-informatici e di assistenza. 2. Snellimento attività di acquisizione dei dati, di inserimento degli esoneri e di gestione dei controlli per i certificati soggetti a revisione da parte del Settore Contribuzione Studentesca
Articolazioni interne coinvolte	Settore contribuzione studentesca e benefici

Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Settore Servizi Studenti Disabili e Studenti con DSA - Area Apprendimento Permanente e Orientamento
Interventi migliorativi proposti	Implementazione di nuove funzioni da parte di CEDIA nei seguenti applicativi informatici: - nel programma di pre-immatricolazione e nei servizi online inserire, nella sezione dedicata ai disabili, in cui lo studente carica il certificato e indica il tipo di problematica che lo riguarda (disabilità, invalidità, DSA ecc.), già esistente (a cura del Settore Servizi Studenti Disabili e Studenti con DSA - Area Apprendimento Permanente e Orientamento), i seguenti ulteriori dati: percentuale di invalidità, decorrenza; scadenza del certificato (eventuale); - possibilità di accesso da parte del Settore Contribuzione Studentesca e Benefici al database degli studenti disabili (già in uso), integrato con gli anzidetti nuovi dati, e possibilità di visualizzazione del certificato inserito dagli interessati per le operazioni di controllo e per il successivo inserimento automatico dell'esonero; - controllo automatico sulla data di scadenza/revisione del certificato medico, con implementazione delle funzioni di annullamento dell'esonero in carriera e invio automatico allo studente di mail informativa e di richiesta di eventuale rinnovo della documentazione medica entro un termine prefissato. Obiettivo finale e ricadute positive L'adozione della nuova procedura consentirebbe: - al Settore Contribuzione Studentesca il miglioramento della gestione della carriera dello studente, lo snellimento dell'attività di controllo e inserimento dell'esonero e il monitoraggio automatico degli esoneri giunti a scadenza; - allo studente di produrre la documentazione in un solo contesto procedurale (pre-immatricolazione o servizi online).
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: Analisi e definizione dei supporti tecnici necessari alla realizzazione del progetto e della cadenza con cui fare i controlli (1 mese); Fase 2: Verifica della eventuale necessità di implementazione e/o di integrazione dei software necessari (1 mese); Fase 3: Avvio della sperimentazione per l'anno accademico 2019/2020; Fase 4: monitoraggio del regolare flusso delle informazioni e dell'effettivo miglioramento delle comunicazioni agli studenti (6 mesi); Fase 5: Stabilizzazione della procedura (12 mesi)
Possibili indicatori di performance e target	Avvio della sperimentazione entro 30/06/2020 Monitoraggio flusso informativo ed eventuale stabilizzazione della procedura 31.12.2020
Personale necessario	Fase 1: 0,275 Fase 2: 0,275 Fase 3: 1,35 Fase 4: 1,35 Fase 5: 1,35 * 1FTE= 1 persona tempo pieno per un anno
Budget stimato	In corso di verifica
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEDIA
Note	

Area Apprendimento permanente e orientamento	
Proposte presentate: 5	
Modalità di coinvolgimento del personale	In prima battuta sono stati organizzati incontri con i Capi Servizio dell'Area per una prima analisi dei risultati dei questionari annuali di customer somministrati dall'Area direzionale, finalizzati a condividere le modalità operative successive. Sono stati costituiti gruppi di lavoro a livello di Servizio con il criterio della consultazione di tutti i colleghi nell'analisi degli esiti dei suddetti questionari anche per acquisire eventuali proposte condivise di correttivi/miglioramenti delle attività/servizi individuati. Già in queste fasi si è rilevato che tali questionari, in parte, dovranno essere rivisti per meglio rispondere alle specificità organizzative dei Servizi.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Nessuna (per Career service e Servizio orientamento e tutorato), Settore Compensi per lavoro autonomo e altri emolumenti e il Servizio e-learning, multimedia e strumenti web (per Servizio apprendimento permanente).
Area Apprendimento permanente e orientamento - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Dall'analisi dei questionari ad hoc somministrati dal Servizio Career Service per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi di orientamento al lavoro e placement, si rileva un giudizio estremamente positivo nelle risposte; per contro dal questionario somministrato dalla Direzione Generale, peraltro su un numero poco significativo di risposte, si evidenzia una insufficiente conoscenza e conseguente fruizione di tali servizi. Pertanto l'obiettivo non sarà quello di intervenire sulle modalità di erogazione dei singoli servizi ma quello di favorire una più efficace e capillare conoscenza tra gli studenti dei servizi di orientamento al lavoro e placement.
Utenza	Studenti
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Come indicato al punto B1, l'attività di analisi si è sostanzialmente svolta attraverso il confronto tra le risultanze del questionario somministrato dall'Area Direzionale e quello sottoposto agli utenti che hanno effettivamente fruito di servizi orientamento al lavoro e placement. Partendo da questa analisi, la riflessione comune ha individuato la necessità di organizzare momenti specifici di informazione finalizzati ad una più diffusa conoscenza, tra i potenziali utenti, dei servizi erogati.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Placement e servizi di orientamento al lavoro, Settore Tirocini, Settore servizi a studenti disabili e DSA
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Nella fase conclusiva di analisi, si è già pensato ad una ipotesi progettuale di intervento migliorativo così articolata: A) presentazione dei servizi di placement e orientamento al lavoro (compresi quelli previsti per le fasce deboli), nell'ambito dei corsi di studio (ad inizio o fine lezione) con la collaborazione dei Corsi di Studio. B) organizzazione, in sinergia con il Servizio Orientamento e tutorato, de "la giornata del laureando" durante la quale, oltre alla presentazione dei percorsi di studio di secondo livello e postlauream da parte del Servizio orientamento e tutorato, potranno essere illustrati e approfonditi i servizi di orientamento al lavoro e placement. Sarà offerto agli studenti un "Kit del laureando". L'evento sarà organizzato anche con la collaborazione delle strutture fondamentali e con i tutor ad esse assegnati, per la parte riguardante la promozione e diffusione dell'iniziativa.

Piano di applicazione dell'intervento	A) Presentazione dei servizi di placement e orientamento al lavoro Fase 1. Definizione di un calendario delle presentazioni d'intesa e sulla base delle disponibilità dei Corsi di studio individuati in via prioritaria (lauree magistrali/ciclo unico) Fase 2. Predisposizione materiale informativo a supporto dell'intervento Fase 3. Individuazione del personale dedicato alla presentazione dei servizi Fase 4. Presentazione dei servizi di orientamento al lavoro e placement all'inizio o alla fine delle lezioni secondo il calendario stabilito Altre strutture coinvolte: CdS B) La Giornata del laureando - in collaborazione con il Servizio Orientamento e Tutorato (2 giornate, una per i terzi anni delle triennali e una per i secondi anni delle magistrali) Fase 1. Programmazione della tempistica a partire da marzo 2020 Fase 2. Predisposizione del calendario e suddivisione dei gruppi per aree disciplinari e per contenuti omogenei Fase 3. Ideazione e realizzazione del Kit del laureando Fase 4. Promozione e diffusione dell'iniziativa Fase 5. Svolgimento degli incontri Fase 6. Monitoraggio e valutazione ex-post dell'iniziativa Altre strutture coinvolte: Strutture fondamentali; Servizio comunicazione e relazioni esterne
Possibili indicatori di performance e target	A) Indicatore: N. presentazioni realizzate presso CdS Target 2020. n. 10 B) Indicatore: numero giornate realizzate e svolte Target: 2
Personale necessario	A) Fase 1. 2 fte Fase 2. 2 fte Fase 3. 1 fte Fase 4. 2 fte B) (Servizio Career Service e Servizi per studenti disabili e con DSA) Fase 1. 2 fte Fase 2. 3 fte Fase 3. 3 fte Fase 4. 2 fte Fase 5. 6 fte Fase 6. 3 fte (Full time Equivalent)
Budget stimato	A) Euro 2.500 B) Euro 7.000
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Strutture fondamentali; Servizio comunicazione e relazioni esterne
Note	
Area Apprendimento permanente e orientamento - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Si ritiene migliorabile l'efficacia dell'attività di promozione dei corsi di laurea magistrale e dell'offerta formativa post lauream.
Utenza	Studenti
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Nell'analisi delle risposte ai questionari di customer satisfaction, seppure si tratti di un campione numericamente poco significativo, si evince una criticità con riguardo all'efficacia della promozione dell'offerta formativa. Questo dato ha posto in evidenza la necessità di promuovere con maggiore incisività l'offerta formativa di secondo livello, anche in considerazione di: - un certo tasso di mancate iscrizioni nel passaggio dalla triennale alla magistrale; - la promozione dell'offerta formativa di primo livello è stata notevolmente potenziata a partire dal 2018 mentre non sono previste iniziative mirate e strutturate per la promozione dell'offerta formativa di secondo livello.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Orientamento agli studi universitari e Settore Orientamento in itinere e tutorato
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna

Interventi migliorativi proposti	Si propongono i sotto indicati interventi: A) open day di Ateneo dedicato alle lauree magistrali, da proporre nella primavera di ogni anno; B) la Giornata del Laureando, in collaborazione con il Servizio Career Service, che in continuità con la Giornata della Matricola che si svolge al primo anno, si propone la diffusione e l'approfondimento mirati dell'offerta formativa di secondo livello agli studenti laureandi delle 11 aree disciplinari. La collaborazione con il Servizio Career Service, porterebbe all'offerta agli studenti di un "kit del laureando" con la diffusione dei servizi di orientamento al lavoro e placement e, allo stesso tempo, dell'offerta formativa post lauream. La Giornata del Laureando si dovrebbe organizzare in collaborazione con le Strutture fondamentali e con i tutor ad esse assegnati, per la parte riguardante la promozione e diffusione dell'iniziativa.
Piano di applicazione dell'intervento	A) Il primo open day alle lauree magistrali avrà luogo il 18 gennaio 2020. L'organizzazione dell'evento prevede una fase intensa di promozione capillare anche fuori regione con l'invio di email mirate agli studenti che sono stati incontrati negli ultimi tre anni. Inoltre invio agli enti territoriali di materiale informativo e divulgativo dell'iniziativa. Fase 1. Promozione e diffusione dell'iniziativa Fase 2. Organizzazione dell'evento: individuazione della location, progettazione dello spazio Fase 3. Coinvolgimento delle Strutture fondamentali Fase 4. Svolgimento Altre strutture coinvolte: Strutture fondamentali; Servizio comunicazione e relazioni esterne B) La Giornata del laureando - in collaborazione con il Servizio Career Service (2 giornate, una per i terzi anni delle triennali e una per i secondi anni delle magistrali) Fase 1. Programmazione della tempistica a partire da marzo 2020 Fase 2. Predisposizione del calendario e suddivisione dei gruppi per aree disciplinari e per contenuti omogenei Fase 3. Ideazione e realizzazione del Kit del laureando Fase 4. Promozione e diffusione dell'iniziativa Fase 5. Svolgimento degli incontri Fase 6. Monitoraggio e valutazione ex-post dell'iniziativa Altre strutture coinvolte: Strutture fondamentali; Servizio comunicazione e relazioni esterne
Possibili indicatori di performance e target	A) Indicatore: numero partecipanti Target: 500 B) Indicatore: numero giornate realizzate e svolte Target: 2
Personale necessario	A) Fase 1. 2 fte Fase 2. 5 fte Fase 3. 2 fte Fase 4. 10 fte B) (Servizio Orientamento e tutorato) Fase 1. 2 fte Fase 2. 3 fte Fase 3. 3 fte Fase 4. 2 fte Fase 5. 10 fte Fase 6. 3 fte (Full time Equivalent)
Budget stimato	A) 10.000 euro B) 7.000 euro
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Strutture fondamentali; Servizio comunicazione e relazioni esterne
Note	
Area Apprendimento permanente e orientamento - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Si ritiene migliorabile la conoscenza e la conseguente efficacia del tutorato in tutti i suoi aspetti (tutorato studenti, tutorato matricole, tutorato alla pari, tutorato didattico)
Utenza	Studenti
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti

	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Nell'analisi delle risposte ai questionari di customer satisfaction, seppure si tratti di un campione numericamente poco significativo, si evincono alcune criticità con riguardo all'efficacia e alla conoscenza del tutorato. In particolare, le risposte con punteggio basso si riferiscono alla scarsa utilità percepita del servizio di tutorato per supporto e sostegno all'inserimento universitario, ad integrazione della didattica e a livello di counseling psicologico. Questo dato ha posto in evidenza la necessità di promuovere con maggiore incisività la disponibilità dei servizi di ateneo dedicati e anche un maggiore coinvolgimento dei diversi tutor selezionati al fine di renderli consapevoli del ruolo che svolgono.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Orientamento agli studi universitari, Settore Orientamento in itinere e tutorato
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Si propone di potenziare la diffusione delle informazioni disponibili sul tutorato in tutti gli eventi di ateneo e su aulaweb per ovviare anche alla criticità evidenziata di incompletezza delle informazioni disponibili sul sito. I tutor saranno maggiormente informati sulla necessità di dover fare rete con gli studenti. A questo riguardo si prevede di informare i tutor sin dal corso di formazione, creando un apposito spazio su aulaweb e dedicando uno spazio apposito di informazione tenuto dai tutor del progetto matricole secondo uno schema prestabilito. I tutor del progetto promuoveranno anche le fasi del Progetto matricole. Le slide del corso saranno disponibili in aulaweb, dove si caricherà anche un "Manuale del tutor". Infine, si propone di presidiare le Strutture fondamentali, per una mezza giornata al mese, con un desk e personale dedicato che diffonda la disponibilità del servizio e raccolga le domande e le necessità degli studenti in modo da poterli "connettere" con le varie tipologie di tutor.
Piano di applicazione dell'intervento	#conosciltuotutor Fase 1. Ideazione e predisposizione materiale e strumenti per diffusione informazioni sul tutorato negli eventi di ateneo e aulaweb Fase 2. Creazione di una mailing list per ogni tipologia di tutor per comunicare linee omogenee di svolgimento del tutorato e per un maggiore raccordo con gli studenti Fase 3. Ideazione e realizzazione di un Manuale del tutor e diffusione Fase 4. Predisposizione del calendario per il presidio presso le strutture fondamentali Fase 5. Svolgimento del presidio presso le Strutture fondamentali Fase 6. Monitoraggio e valutazione ex-post (Full time Equivalent)
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: numero presidi presso le Strutture fondamentali Target: 60
Personale necessario	Fase 1. 2 fte Fase 2. 2 fte Fase 3. 3 fte Fase 4. 2 fte Fase 5. 10 fte Fase 6. 3 fte (Full time Equivalent)
Budget stimato	nessun costo diretto aggiuntivo
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Strutture fondamentali; Servizio comunicazione e relazioni esterne
Note	
Area Apprendimento permanente e orientamento - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Si ritiene migliorabile l'efficacia dell'assistenza fornita nelle fasi di pre-iscrizione e iscrizione.
Utenza	Studenti
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Questionari somministrati durante la fase di pre-immatricolazione
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Nell'analisi delle risposte ai questionari di customer satisfaction, seppure si tratti di un campione numericamente poco significativo, si evince una criticità con riguardo all'efficacia dell'assistenza fornita nelle fasi di pre-iscrizione e iscrizione. In particolare, confrontando le risposte al questionario suddetto con il gradimento risultante dai questionari somministrati dal Servizio Orientamento e tutorato in fase di pre-immatricolazione che restituisce un risultato migliore, si è dedotto che il supporto fornito agli studenti in ingresso non sia omogeneo nel momento in cui gli studenti si rivolgono anche alle Strutture fondamentali.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Orientamento agli studi universitari, Settore Orientamento in itinere e tutorato
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna

Interventi migliorativi proposti	Produrre delle Linee guida interne considerate solo il punto di partenza di un percorso di condivisione delle informazioni più lungo ed articolato che possa contribuire, con un approccio trasversale, a definire tecniche da condividere sinergicamente, contribuire al recupero della competenza tecnica di chi opera a livello centrale e a livello di Strutture fondamentali per il raggiungimento di un obiettivo unico che è il supporto agli studenti nel passaggio dalla scuola all'università. In questo modo si potenzierebbe anche il coordinamento con le Strutture fondamentali di cui all'atto di organizzazione amministrativa e tecnica DDG 6403/2018. In aggiunta si propone la "giornata delle matricole" di ateneo per dare il benvenuto a tutte le matricole in modo omogeneo e per far sì che tutti gli studenti abbiano le informazioni sui servizi. Sarebbe auspicabile poter consegnare ai partecipanti un Kit della matricola.
Piano di applicazione dell'intervento	A) Linee guida interne iscrizioni Fase 1. Progettazione delle Linee guida interne Fase 2. Diffusione capillare delle Linee guida interne a tutte le Strutture fondamentali compresi gli sportelli unici Fase 3. Realizzazione di video tutorial Fase 4. Monitoraggio in itinere e finale Altre strutture coinvolte: Strutture fondamentali; Servizio e-learning, multimedia e strumenti web B) Giornata delle matricole di ateneo Fase 1. Progettazione dell'iniziativa da svolgersi a settembre/ottobre 2020 Fase 2. Predisposizione del calendario e suddivisione dei gruppi per aree disciplinari e per contenuti omogenei Fase 3. Ideazione e realizzazione del Kit della matricola Fase 4. Promozione e diffusione dell'iniziativa Fase 5. Svolgimento della/delle giornata/e Fase 6. Monitoraggio e valutazione ex-post dell'iniziativa Altre strutture coinvolte: Strutture fondamentali; Servizio comunicazione e relazioni esterne
Possibili indicatori di performance e target	A) Indicatore: numero di strutture raggiunte con le Linee guida interne Target: 20 B) Indicatore: numero giornate realizzate e svolte Target: 2
Personale necessario	A) Fase 1. 2 fte Fase 2. 2 fte Fase 3. 4 fte Fase 4. 2 fte B) Fase 1. 2 fte Fase 2. 3 fte Fase 3. 3 fte Fase 4. 2 fte Fase 5. 10 fte Fase 6. 3 fte (Full time Equivalent)
Budget stimato	A) 0 B) 7.000 euro
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Strutture fondamentali; Servizio e-learning, multimedia e strumenti web; Servizio comunicazione e relazioni esterne; CEDIA
Note	
Area Apprendimento permanente e orientamento - 5	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Processo di gestione degli incarichi di docenza esterna in master e corsi di formazione permanente e relativa liquidazione del pagamento
Utenza	Fornitori (Lavoratori autonomi titolari di incarichi di docenza)
Fonti	Interviste a campione ai singoli docenti

Sintesi dell'attività di analisi svolta	Il Settore Amministrazione e rendicontazione progetti ha costruito la flow chart del processo, individuando per ciascuna fase gli interlocutori interni ed esterni e i documenti da produrre. Con riferimento alla ricostruzione del processo, questo è suddiviso in tre fasi. Nella fase pre-incarico, al docente viene richiesto di: - Produrre il cv - Produrre la scheda anagrafica - Dichiarare l'assenza di conflitto di interessi - Dichiarare di non avere parentele con membri della governance In fase di incarico, al docente viene richiesto di: - Firmare l'incarico per accettazione In fase di post incarico, al docente viene chiesto di: - Inviare la nota di prestazione o la fattura Per ciascuna fase del processo è stata valutata la possibilità di: - Digitalizzare sia i documenti, sia l'iter di trasmissione degli stessi tra interno ed esterno e tra uffici interni - Approvazione telematica da parte del docente dei dati già in possesso dell'Amministrazione o possibilità di modifica/aggiornamento degli stessi
Articolazioni interne coinvolte	Tutto il personale del Servizio Apprendimento permanente e, in particolare, i Settori Amministrazione e rendicontazione progetti, Gestione progetti, Formazione del personale, Sviluppo competenze linguistiche e l'Ufficio supporto all'Area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Sono stati coinvolti il Settore Compensi per lavoro autonomo e altri emolumenti e il Servizio e-learning, multimedia e strumenti web.
Interventi migliorativi proposti	- I moduli da produrre pre-incarico diventano digitali con un sistema automatico di aiuto alla compilazione. Il docente accede alla sua pagina personale contenente i suoi dati e, se necessario, li aggiorna. Altrimenti li approva. - La firma sugli stessi (per chi non possiede firma digitale) non deve essere più in originale, purché accompagnata da un doc di identità - Il flusso di comunicazioni e documentazione allegata viaggia su OTRS, in modo da essere rintracciabile da tutti gli uffici e utenti coinvolti, eliminando la necessità di visti e stampa e accorciando sensibilmente i tempi di evasione della pratica. L'inoltro della mail da parte dello snodo responsabile vale come visto e approvazione.
Piano di applicazione dell'intervento	1) I moduli da produrre pre-incarico diventano digitali con un sistema automatico di aiuto alla compilazione (attività già realizzata) 2) Il docente accede alla sua pagina personale contenente i suoi dati e, se necessario, li aggiorna. Altrimenti li approva. 3) La firma sugli stessi (per chi non possiede firma digitale) non deve essere più in originale, purché accompagnata da un doc di identità. (attività già realizzata) 4) - Il flusso di comunicazioni e documentazione allegata viaggia su OTRS, in modo da essere rintracciabile da tutti gli uffici e utenti coinvolti, eliminando la necessità di visti e stampa e accorciando sensibilmente i tempi di evasione della pratica. L'inoltro della mail da parte dello snodo responsabile vale come visto e approvazione. (attività già realizzata)
Possibili indicatori di performance e target	A) Indicatore: numero di strutture raggiunte con le Linee guida interne Target: 20 B) Indicatore: numero giornate realizzate e svolte Target: 2
Personale necessario	A) Fase 1. 2 fte Fase 2. 2 fte Fase 3. 4 fte Fase 4. 2 fte B) Fase 1. 2 fte Fase 2. 3 fte Fase 3. 3 fte Fase 4. 2 fte Fase 5. 10 fte Fase 6. 3 fte (Full time Equivalent)
Budget stimato	A) 0 B) 7.000 euro
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	
Note	

Area Ricerca e trasferimento tecnologico	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	- condivisione con il Comitato Operativo di Area dei risultati della customer satisfaction - analisi diffusa dei punteggi relativi alle aree di miglioramento dei servizi - valutazione nei settori delle possibili azioni di miglioramento
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Area Ricerca e trasferimento tecnologico - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attivazione e assegnazione borse di ricerca
Utenza	Candidati a borse di ricerca
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le borse di ricerca post-laurea, ad oggi, sono state conferite in un contesto fortemente eterogeneo con alcune criticità interpretative della, purtroppo esigua, normativa esistente. La nostra Università non ha ancora regolamentato le modalità di accesso ai bandi di concorso attraverso cui le borse di ricerca post-laurea vengono conferite, basandosi unicamente su quanto disposto dall'art. 18, comma 5 della L. 30 dicembre 2010, n. 240 (Legge Gelmini). E' necessario pertanto, stante l'eterogeneità delle richieste che pervengono dalle strutture interessate a bandire concorsi per il conferimento di borse di ricerca post-laurea, dotarsi di un regolamento che individui in maniera univoca i limiti entro cui operare e che consenta di stabilire una procedura sulla base della quale facilitare, fra l'altro, la valutazione dell'attività degli uffici dedicati. Il miglioramento atteso riguarda pertanto il seguente item: • qualità delle informazioni.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Ricerca di Ateneo
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Area Risorse e Bilancio, Area Legale e Generale
Interventi migliorativi proposti	Miglior definizione di: requisiti di accesso, termini temporali di processo, ruoli dei docenti responsabili di progetti e ambiti di intervento dei borsisti.
Piano di applicazione dell'intervento	I FASE: predisposizione Regolamento per il conferimento borse di ricerca entro il 31 ottobre 2019 II FASE: pubblicazione su sito di Ateneo di procedura, format e FAQ entro 31 ottobre 2019
Possibili indicatori di performance e target	I FASE: Entrata in vigore Regolamento. II FASE: Comunicazione al personale docente e personale tecnico amministrativo relativa alla creazione della pagina Intranet dedicata.
Personale necessario	I FASE: 1 FTE II FASE: 1 FTE (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area risorse e bilancio, Area legale e generale
Note	I FASE: Regolamento per il conferimento borse di ricerca entrato in vigore 16/10/2019 II FASE: Comunicazione del 17/10/2019 al personale docente e tecnico amministrativo in merito alla predisposizione della sezione Intranet Ricerca - Procedura di conferimento borse di ricerca (fasi della procedura, format e FAQ). Pubblicazione in data 17/10/2019
Area Ricerca e trasferimento tecnologico - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Richiesta di costituzione/riconoscimento di spin off universitario
Utenza	Docenti, gruppi di ricerca
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Il questionario annuale di customer satisfaction riporta per l'attività sopra indicata una votazione molto positiva (punteggio 5,6/6). Si riscontrano due sole criticità con punteggio pari a 3,5/6, sui seguenti item: • qualità delle informazioni • capacità di orientamento e integrazione di informazioni di altri uffici/strutture/enti finanziatori

Articolazioni interne coinvolte	Settore trasferimento tecnologico
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Da un'attenta analisi delle criticità si propone come attività correttiva, volta a migliorare il servizio, la redazione di un vademecum contenente tutte le informazioni e le procedure necessarie per procedere alla richiesta di costituzione/riconoscimento di spin off universitario. Questo documento verrà pubblicato sul sito internet e andrà a completare le attività di supporto già in atto che comprendono comunicazioni tramite email, telefonate e incontri individuali.
Piano di applicazione dell'intervento	I FASE: Redazione vademecum Entro il 15/12/19 II FASE: pubblicazione su sito di Ateneo Entro il 30/12/19
Possibili indicatori di performance e target	Realizzazione intervento SI/NO
Personale necessario	I FASE: 1 FTE II FASE: 1 FTE (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Area Ricerca e trasferimento tecnologico - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Conferimento della posizione di visiting researcher
Utenza	Docenti, ricercatori
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	La recente emanazione del Regolamento che disciplina le figure dei visiting professor e dei visiting researcher comporta, specie per questa seconda, l'esigenza di dettagliare le fasi di processo in modo da garantire informazioni consolidate e tipizzate ai soggetti interessati; risponde pertanto all'esigenza di migliorare il seguente item: • qualità delle informazioni
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Supporto alla ricerca: Settore Ricerca internazionale, Ufficio Ricerca Europea
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Area Didattica e Internazionalizzazione
Interventi migliorativi proposti	Definizione in fasi del processo e condivisione della relativa informazione con i potenziali destinatari; informatizzazione della comunicazione e possibilità di trasformare la rappresentazione del processo in fruizione della relativa modulistica in modalità interattiva.
Piano di applicazione dell'intervento	I FASE: Predisposizione workflow e pubblicazione su sito di Ateneo in apposita sezione visiting researcher entro il 30/09/2019 II FASE: redazione format delibera dei dipartimenti Entro il 30/11/2019
Possibili indicatori di performance e target	Realizzazione intervento SI/NO
Personale necessario	I FASE: 1 FTE II FASE: 1 FTE (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	I FASE: Predisposizione workflow e pubblicazione su sito di Ateneo in apposita sezione visiting researcher avvenuta in data 21/8/2019 II FASE: predisposizione format delibera dei dipartimenti e integrazione su pagina intranet "Ricerca". Comunicazione in data 4/11/2019

Area Personale	
Proposte presentate: 5	
Modalità di coinvolgimento del personale	Costituzioni di gruppi trasversali all'Area per l'analisi dei questionari di customer satisfaction e le istanze degli utenti, con riunioni periodiche, che integrano i Capi Servizio, i Capi Settore costituzioni di gruppi verticali, per servizio, per l'analisi dei processi emersi come critici, con riunioni periodiche, in base alla precedente analisi che integrano tutto il personale del servizio
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	
Area Personale - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Procedimenti di autorizzazione al personale tecnico amministrativo (comando, mobilità, autorizzazioni ad attività extra istituzionali)
Utenza	Personale tecnico amministrativo
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Altro	panel di utenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Considerato che il livello di dettaglio del questionario di customer satisfaction somministrato dall'Ateneo consente solo di distinguere tra servizi al personale docente e tecnico amministrativo e tra procedure concorsuali e servizi, si è tenuto conto anche delle esigenze che gli utenti quotidianamente presentano, formando un panel di utenti esperti e chiedendo la loro opinione. Sono emerse, confermando il dato parziale del questionario, quella del regime delle autorizzazioni in quanto la normativa è complessa e la regolamentazione interna è assente o datata
Articolazioni interne coinvolte	Servizio personale tecnico amministrativo
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Altri Servizi dell'Area
Interventi migliorativi proposti	Si propone l'emanazione, tramite circolare, di un vademecum per la richiesta delle diverse autorizzazioni da parte del personale tecnico amministrativo che riordini e, nell'ambito del potere datoriale, semplifichi gli adempimenti, riducendo, nel contempo, il ricorso allo strumento.
Piano di applicazione dell'intervento	Analisi della normativa (effettuata) Analisi delle prassi nell'Ateneo (effettuata) Analisi delle buone prassi delle altre amministrazioni (effettuata) Predisposizione del vademecum (effettuato) Invio del testo al Direttore Generale entro 31.12.2019 (effettuato) Emanazione entro 30.3.2020 Verifica dell'idoneità del vademecum con questionario al personale (1.10.2020-31.10.2020) Eventuali interventi di modifica (1.11.2020-31.12.2020)
Possibili indicatori di performance e target	Emanazione entro 30.3.2020: SI/NO Questionario dopo 6 mesi di applicazione (1.10.2020-31.10.2020): target soddisfazione $\geq 3,5/6$
Personale necessario	4,75 (Full Time Equivalent) direttamente (14 personale coinvolto)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Area Personale - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Servizi al personale con disabilità
Utenza	Personale con disabilità
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
	istanze del CUG e del CPO

Sintesi dell'attività di analisi svolta	I servizi al personale disabile forniti dall'Ateneo, al contrario di quelli agli studenti, non sono codificati e resi pubblici. Inoltre, diversi uffici forniscono servizi in questo ambito. Il CPO e il CUG, anche nell'ambito del Piano di azioni positive, hanno ufficialmente chiesto l'emanazione di una carta dei servizi per il personale disabile. Tale richiesta, proveniente da organismi rappresentativi degli utenti è stata presa in considerazione, analizzando quali servizi sono forniti e da quali uffici, al fine di censirli, individuare una collocazione organizzativa efficace ed efficiente e migliorarli
Articolazioni interne coinvolte	Settore Welfare e Servizio personale tecnico amministrativo
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Settore reclutamento e mobilità del personale tecnico amministrativo
Interventi migliorativi proposti	Come previsto dal Piano di azioni positive, prendendo spunto dalla già presente carta dei servizi per gli studenti disabili, si propone redazione ed emanazione, in collaborazione con CUG, CPO e Settore Servizi di supporto alla disabilità e agli studenti con DSA di una carta dei servizi che indichi quali servizi e a quale livello l'Ateneo fornisca al personale con disabilità, a valle di un loro riordino.
Piano di applicazione dell'intervento	Esame dei servizi attualmente offerti al personale con disabilità (1.1.2020 - 30.4.2020) Esame delle esigenze del personale con disabilità (1.3.2020-30.6.2020) Definizione dei servizi al personale con disabilità (1.6.2020-30.9.2020) Stesura della Carta dei Servizi al personale con disabilità (1.6.2020-30.9.2020) Verifica dell'idoneità della Carta dei Servizi al personale con disabilità con CUG, CPO e un panel di utenti (1.10.2020-31.10.2020) Eventuali interventi correttivi (1.11.2020-31.12.2020) Pubblicazione sul sito della Carta dei servizi al personale con disabilità Entro il 31.12.2020
Possibili indicatori di performance e target	Pubblicazione sul sito della Carta dei servizi al personale con disabilità entro il 31.12.2020 (SI/NO)
Personale necessario	5,75 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Apprendimento permanente e orientamento, Servizio career service e servizi per studenti disabili e DSA, CUG, CPO (Organi)
Note	-
Area Personale - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Procedure concorsuali del personale tecnico amministrativo
Utenza	Personale TA
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
	panel di utenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Considerato che il questionario di customer satisfaction somministrato annualmente dall'Ateneo prevede una specifica domanda sull'assistenza fornita a chi ha fatto parte di una commissione di concorso, si è interpellato un panel di colleghi che nel 2018 e nei primi mesi del 2019 abbia rivestito il ruolo di Segretario. E' emersa, stante la complessità delle norme (legislative e regolamentari) e frequenti problematiche operative, l'esigenza di un "manuale" per i Segretari che, oltre agli aspetti normativi, tratti anche gli aspetti pratici
Articolazioni interne coinvolte	Servizio personale tecnico amministrativo
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Considerato il continuo aumento di procedure concorsuali e la centralità, per gli adempimenti burocratici, della figura del Segretario della commissione, si ritiene opportuno redigere un manuale da consegnare ai Segretari designati dal Direttore Generale che contenga oltre le norme, legislative e regolamentari, un vero e proprio vademecum pratico per chi si appresta a rivestire tale ruolo

Piano di applicazione dell'intervento	Analisi del nuovo regolamento di assunzione del personale tecnico amministrativo (1.1.2020-31.3.2020) Esame delle attuali prassi dell'Ateneo (1.1.2020-30.4.2020) Esame delle migliori prassi delle altre amministrazioni (1.2.2020-30.3.2020) Stesura del manuale (1.5.2020-30.9.2020) Verifica dell'idoneità del manuale con un panel di utenti (1.10.2020-30.11.2020) Eventuali interventi correttivi (1.11.2020-31.12.2020) Pubblicazione del manuale per i segretari delle commissioni di concorso Entro 31.12.2020
Possibili indicatori di performance e target	Pubblicazione del manuale entro 31.12.2020 (SI/NO)
Personale necessario	4,5 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	-
Area Personale - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Front office informativo e di consulenza
Utenza	Docenti Personale TA Medici in formazione specialistica
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
	panel
Sintesi dell'attività di analisi svolta	E' stato analizzato il flusso quali quantitativo dei tradizionali canali di supporto, come il telefono, la e-mail o la richiesta di appuntamento presso gli stessi uffici e rilevati quali sono i quesiti posti più frequentemente ai singoli uffici.
Articolazioni interne coinvolte	Settori del Servizio previdenza e personale convenzionato
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Creazione, nell'area intranet dell'Ateneo, https://intranet.unige.it/pers_convenzionato_ssn , relativa all'Area Personale - Servizio Previdenza e Personale Convenzionato ed ai suoi tre Settori, di n° 3 nuove sezioni web (una per ciascun Settore del Servizio) destinate a fornire, alle diverse specifiche utenze (personale strutturato UNIGE, medici in formazione specialistica, personale universitario convenzionato con il SSN, altri uffici / strutture di ateneo), un servizio on line di front office informativo e di consulenza (FAQ - Frequently Asked Questions), accessibile tramite l'utilizzo delle credenziali UNIGEPASS, ovvero un ampio e completo elenco delle domande / quesiti posti più frequentemente ai singoli uffici + le correlate risposte, queste ultime elaborate e redatte in modo chiaro, colloquiale, semplice ed esaustivo, ovvero senza l'appesantimento di eccessivi tecnicismi e riferimenti normativi (adottando quindi un c.d. approccio positivo), quest'ultimi, peraltro, già ampiamente illustrati in altre sezioni web dei Settori del Servizio, ai quali verrà fatto richiamo, tramite appositi link, per eventuali ulteriori approfondimenti che risultassero necessari e/o di interesse degli utenti."
Piano di applicazione dell'intervento	1)creazione gruppi di lavoro per settore 2)Predisposizione nuove sezioni web entro 31/12/2019
Possibili indicatori di performance e target	Predisposizione nuove sezioni web SI/NO Questionario dopo un anno di applicazione: target soddisfazione>=3,5/6
Personale necessario	5 unita' di personale - 0,33 fte (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Area Personale - 5	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Supporto alla Commissione nazionale per ASN
Utenza	Componenti della Commissione nazionale per Abilitazione Scientifica Nazionale (ASN)

Fonti	panel di esperti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Si è svolta un'analisi del supporto fornito alle Commissioni nazionali nel passato al fine di individuare le maggiori aree di miglioramento
Articolazioni interne coinvolte	Servizio personale docente
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Si intendono fornire una migliore interazione e immediatezza di contatti tra i singoli membri delle Commissioni e l'Ufficio. In merito, inoltre, all'attività di collaborazione con il Miur si intende perseguire uniformità di comportamenti e azioni da parte dell'Ufficio. Piano di applicazione: Creazione di un gruppo ristretto di lavoro specifico, all'interno del quale ciascun membro sarà il referente diretto di una/due Commissioni, supportandone le esigenze di natura logistica e amministrativa. Individuazione di canali di contatto dedicati, diversi da quelli in uso per il reclutamento in Ateneo. Coordinamento delle attività da parte del Capo settore al fine di garantire uniformità e omogeneità di azione, specie per quella di supporto amministrativo al Ministero.
Piano di applicazione dell'intervento	1) individuazione gruppo lavoro e attività formativa; 2) avvio fase sperimentale; 3) conclusione fase sperimentale ,valutazione della stessa e introduzione di procedure migliorative; 4) avvio fase a regime
Possibili indicatori di performance e target	indicatori: 1) numero interventi di supporto logistico positivamente conclusi/numero totale interventi 2) numero pratiche di supporto amministrativo al MIUR correttamente trattate/numero totale pratiche. target : migliorare l'interazione e i contatti tra Commissioni ed ufficio ; uniformità di comportamenti e riduzione dei tempi di interfaccia con il MIUR.
Personale necessario	5 unità di personale - 0,33 fte (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	

Area Legale e generale	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	Costituzione di gruppi di lavoro nell'ambito di ciascun servizio, coordinati dai capi servizio e/o dai capi settore; analisi dei risultati del questionario annuale di customer satisfaction e degli input ricevuti dall'utenza sui procedimenti di competenza L'analisi è stata effettuata coinvolgendo anche i singoli settori e il relativo personale Gli obiettivi proposti intendono (n. 1 e 2) spingere verso l'adozione di sistemi informatizzati per rendere i servizi più efficienti ed efficaci, snellendo gli adempimenti burocratici, e (n. 3) rispondere alle specifiche esigenze manifestate dalla governance e dalla direzione generale
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Cedia per la digitalizzazione della procedura di presentazione delle candidature nelle elezioni (ob.vo 1), Servizio e-learning per OTRS pareri legali (ob.vo 2), Settore pianificazione edilizia per dismissioni immobili (ob.vo 3)
Area Legale e generale - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Processo di digitalizzazione della presentazione delle domande di candidatura a cariche e organi, ove previste dallo Statuto, da parte di docenti, TA, esterni e studenti (con l'eccezione, per questi ultimi, dell'elezione dei rappresentanti negli organi di governo che avviene attraverso la piattaforma Eligo di ID Technology - elezioni studentesche)
Utenza	Candidati a cariche e organi di Ateneo
Fonti	indagine interna
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi degli input pervenuti dall'utenza e dalla governance, ai fini di una semplificazione dei processi e di una sempre maggiore dematerializzazione della documentazione
Articolazioni interne coinvolte	Servizio affari generali - settori affari generali e procedimenti elettorali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	1) introduzione di modalità informatica di presentazione della candidatura (che si affianca a quella tradizionale "cartacea") iniziando con i procedimenti relativi ai direttori di dipartimento, ai presidi di scuola e ai componenti del consiglio di amministrazione (in fase di rinnovo nel 2020), utilizzando il software Concorsi online già in uso 2) introduzione di una domanda online che preveda l'upload del CV e del programma elettorale (ove previsto) 3) introduzione di tale ulteriore modalità di presentazione delle candidature tra quelle previste dai regolamenti in materia elettorale/decreti di indizione 4) inoltro della domanda subordinato alla compilazione di campi obbligatori e all'inserimento dei dati richiesti 5) eventuale integrazione (se tecnicamente possibile) con il programma del protocollo
Piano di applicazione dell'intervento	1. Redazione dei modelli informatici delle domande di candidatura per ogni tipo di procedura interessata (strutture: servizio affari generali; tempi: dicembre 2019). 2. Razionalizzazione dei modelli, uniformazione del <i>layout</i> e definizione dei campi acquisiti direttamente dall' <i>account</i> , precompilati dagli uffici, premarcati, obbligatori e facoltativi (strutture: servizio affari generali e CeDIA; tempi: dicembre 2019). 3. Pre-esame dei modelli da parte dei tecnici informatici (strutture: CeDIA; tempi: da definirsi nei prossimi mesi, a cura CeDIA) 4. Adempimenti contrattuali-rapporti col fornitore del software Concorsi online (strutture: CeDIA; tempi: da definirsi nei prossimi mesi, a cura CeDIA) 5. Progettazione e sviluppo dell'applicazione concorsi <i>on line</i> (strutture: CeDIA) - fase di test (strutture: CeDIA e servizio affari generali; tempi: gennaio 2020).
Possibili indicatori di performance e target	Numero di procedure la cui fase di presentazione della candidatura è stata informatizzata.
Personale necessario	Servizio affari generali: 2 CeDIA: 1 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	Da definire
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CeDIA
Note	
Area Legale e generale - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività di consulenza agli utenti interni sotto forma di parere legale

Utenza	Docenti, Personale TA
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi dei risultati dei questionari di customer satisfaction
Articolazioni interne coinvolte	Ufficio Legale
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	1) individuazione di un iter per la presentazione di richieste di parere legale, definendo i soggetti deputati alla richiesta 2) predisposizione di un form da compilare online da parte del richiedente per la raccolta degli elementi utili all'espressione del parere, con la previsione di campi obbligatori, attraverso un sistema informatizzato (es. OTRS) che consenta di tracciare le richieste e i tempi di risposta
Piano di applicazione dell'intervento	1) predisposizione <i>form</i> da compilare on line entro il 30.6.2020; 2) informatizzazione form e caricamento su OTRS: entro il 31.12.2020.
Possibili indicatori di performance e target	adozione del form e della gestione delle richieste tramite OTRS (si/no)
Personale necessario	predisposizione elementi del format per richiesta parere legale (area legale): 1 FTE informatizzazione format (Servizio E-learning): 0.5 FTE gestione richieste tramite OTRS (Servizio E-learning): 0,5 FTE (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Direzionale - Servizio e-learning, multimedia e strumenti web
Note	
Area Legale e generale - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Dismissione di immobili pervenuti all'Ateneo in forza di lascito e/o di proprietà non utilizzati per attività istituzionali
Utenza	Governance
Fonti	Commissione lasciti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi degli input pervenuti dalla governance e dalla Commissione lasciti, ai fini di un più efficace impatto sul pubblico delle procedure di alienazione
Articolazioni interne coinvolte	Settore gestione giuridica degli immobili e Ufficio legale
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Implementazione del piano di dismissioni attraverso bandi per più lotti omogenei
Piano di applicazione dell'intervento	Fase preliminare 1 (indispensabile e propedeutica per inclusione di alcuni immobili nella pratica da presentare ad Organi per approvazione bando/i ad asta unica con più lotti); Regolarizzazione catastale/urbanistica e sanatoria dei seguenti immobili: - appartamento Piazza Manzoni 6/8 Genova; Osservatorio Monte Capellino Savignone; Villa Italia Genova. Strutture coinvolte: Area Sviluppo edilizio e Settore pianificazione edilizia mediante affidamento incarico esterno. Tempistiche di avvio procedimento: entro dicembre 2019/gennaio 2020 (previo ulteriore verifica) Tempistiche conclusione del procedimento: non preventivabili. Fase preliminare 2 (indispensabile e propedeutica per inclusione di alcuni immobili nella pratica da presentare ad Organi per approvazione bando/i ad asta unica con più lotti); Acquisizione titolo formale di proprietà attraverso azione giudiziale di usucapione nanti il Tribunale di Genova per i seguenti immobili: - Passo X Dicembre 10/8; Via Napoli 10/10.

	Acquisizione provvedimento di sfratto per morosità e consequenziale esecuzione dello stesso per il seguente immobile; - Via Aurelia Levante 41/3 Rapallo Struttura coinvolta: Settore Ufficio legale di Ateneo mediante Avvocatura distrettuale di Stato. tempistiche di avvio procedimento: trasmissione pratiche all'Avvocatura entro novembre 2019; tempistiche conclusione del procedimento non preventivabili (trattasi di procedimenti giudiziari i cui sviluppi possono essere molteplici con conseguente incidenza sulle tempistiche). Fase preliminare 3 (indispensabile e propedeutica la presentazione della pratica ad Organi per approvazione bando/i ad asta unica con più lotti): Acquisizione valutazioni di stima dei seguenti immobili: - Via Repetto 6/6; Via Cecchi 1/3 e 1/10; Via Calvari 20 Davagna; Villa Italia; Via Malta 4/10; ex Osservatorio Monte Capellino Savignone; Via Aurelia Levante 41/3 Rapallo; Passo X Dicembre 10/8; Via Napoli 10/10; Struttura coinvolta: Settore gestione giuridica degli immobili e Agenzia Entrate; Tempistiche avvio richieste di stima (scaglionate): novembre 2019 - marzo 2020; tempistiche ricezione stime non preventivabile in quanto di competenza Agenzia Entrate. In via del tutto presuntiva e prudenziale si può ipotizzare la ricezione entro marzo 2020 (Via Repetto 6/6; Via Cecchi 1/3 e 1/10; Via Calvari 20 Davagna; Via Malta) ed entro giugno 2020 (Villa Italia, ex Osservatorio Monte Capellino, Via Aurelia Levante, Passo X Dicembre e Via Napoli); Ipotesi 1 pratica Organi per approvazione 1° bando con più lotti, subordinata ad acquisizione di tutte le stime - Aprile 2020 - Via Repetto 6/6; Via Cecchi 1/3; Via Cecchi 1/10; Via Calvari 20 Davagna; Via B. Garibaldi Tortona; Via Malta; Struttura coinvolta Settore gestione Giuridica e Agenzia Entrate Ipotesi 2 pratica Organi per approvazione 2° bando con più lotti, subordinata ad acquisizione di tutte le stime nonché alla conclusione della 1° e 2° fase preliminare e propedeutica - Settembre 2020 - Piazza Manzoni 6/8; Via Aurelia Levante 41/3; Osservatorio Monte Cappellino; immobili invenduti nel 1° bando Strutture coinvolte: Area Sviluppo edilizio, Settore Pianificazione edilizia, professionista esterno, Settore Ufficio legale di Ateneo, Avvocatura di Stato, Settore gestione giuridica immobili, Agenzia Entrate. Ipotesi 3 pratica Organi per approvazione 3° bando con più lotti, subordinata ad acquisizione di tutte le stime nonché alla conclusione della 1° e 2° fase preliminare e propedeutica - Dicembre 2020 - Passo X Dicembre 10/8; Via Napoli 10/10; Villa Italia; immobili invenduti 1° e 2° bando Strutture coinvolte: Area Sviluppo edilizio, Settore Pianificazione edilizia, professionista esterno, Settore Ufficio legale di Ateneo, Avvocatura di Stato, Settore gestione giuridica immobili, Agenzia Entrate.
Possibili indicatori di performance e target	Presentazione pratica agli Organi per approvazione del bando entro data da stabilirsi SI/NO
Personale necessario	3 FTE per Settore giuridica degli immobili; 1 FTE per Settore Pianificazione edilizia; 1 FTE per Area Sviluppo edilizio; 1 FTE per Settore Ufficio legale di Ateneo. (Full Time Equivalent)
Budget stimato	Stime: € 16,000 come da preventivo budget 2020; Pubblicità obbligatoria: € 6000 come da preventivo budget 2020. Regolarizzazioni catastali/urbanistiche e pratiche sanatoria/condono mediante affidamento esterno: da quantificare
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Sviluppo edilizio Settore pianificazione edilizia
Note	

Area Negoziale	
Proposte presentate:3	
Modalità di coinvolgimento del personale	Durante una riunione con tutto il personale ho illustrato gli obiettivi individuali e di gruppo di quest'anno e ho suggerito di farmi avere alcune proposte, in particolare con riferimento alle principali criticità che venivano evidenziate dai nostri utenti nei questionari somministrati. Essendo emersa, inoltre, una nuova esigenza derivante dall'aumento di richieste di acquisti di strumentazione scientifica, ho invitato, in particolare i due settori che si occupano di procedure di acquisizione di servizi (di importi sopra e sotto i 40.000), a collaborare insieme per predisporre una circolare operativa per acquisti di attrezzature scientifiche.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Area Negoziale - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	acquisto di beni e/o servizi di alto contenuto tecnologico (attrezzature scientifiche per attività di ricerca e dipartimenti di eccellenza)
Utenza	Docenti Strutture fondamentali
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Sono stati analizzati i risultati dei questionari, che hanno evidenziato punteggi particolarmente negativi sulle tempistiche di approvvigionamento e sulla chiarezza delle procedure; quindi si è deciso di individuare possibili soluzioni su questi due aspetti. E' stato rilevato, tuttavia, che solo dal 2019 l'area negoziale si occupa delle procedure di acquisizione di beni e servizi per le strutture fondamentali, per importi da 40.000 euro in su e quindi i risultati dei questionari, che si riferiscono al 2018, potrebbero essere non pienamente rispondenti alla realtà dell'attuale organizzazione.
Articolazioni interne coinvolte	settore programmazione e gare per affidamento di servizi forniture e settore acquisto servizi
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Tenuto conto dell'aumento delle richieste che pervengono da responsabili scientifici e gruppi di ricerca, derivante dall'avvio da parte dell'Ateneo di alcune iniziative in favore della valorizzazione della ricerca, tra cui un bando per l'erogazione di contributi per acquisto/aggiornamento di attrezzature scientifiche, nonché da parte dei due Dipartimenti di eccellenza (DIFI e DINOEMI), per l'acquisto di strumentazioni scientifiche finanziate dal Ministero, e delle difficoltà riscontrate nel ricevere la corretta documentazione e le informazioni tecniche per avviare le procedure, questa circolare si pone l'obiettivo di migliorare la qualità della comunicazione e informazione in merito alle tipologie di procedure da attivare per procedere a questo tipo di acquisti e i tempi di avvio, svolgimento e conclusione delle stesse. Si propone inoltre di fornire format di documentazione da inoltrare agli uffici per predisporre richiesta di acquisto, capitolato, schema di valutazione offerta, ecc..
Piano di applicazione dell'intervento	1) esame delle richieste pervenute, della specificità delle stesse; 2) verifica delle criticità più rilevanti riscontrate; 3) valutazione della necessità di mettere a disposizione un documento riepilogativo delle tipologie di procedure, fasi, tempi, individuazione rup e dec, modulistica; 4) preparazione della circolare e condivisione delle bozze tra i settori interessati, capo servizio e dirigente; 5) diffusione a tutte le strutture
Possibili indicatori di performance e target	invio della circolare entro il 30.06.2020
Personale necessario	4,5 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	area conservazione edilizia (per la parte relativa ad eventuali interventi tecnici richiesti per adeguamento locali che ospitano attrezzature scientifiche)
Note	
Area Negoziale - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	adempimenti e tempistiche per acquisti di beni/ servizi pari o superiori a 40.000 per centri autonomi di gestione

Utenza	Docenti Personale TA Strutture fondamentali Direzione generale
Fonti	esigenze manifestate da direzione generale
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Sono stati analizzati i risultati dei questionari, che hanno evidenziato punteggi particolarmente negativi sulle tempistiche di approvvigionamento e sulla chiarezza delle procedure; quindi, in analogia a quanto si è deciso di fare con riferimento agli acquisti di alto livello tecnologico, si è pensato di adottare una soluzione analoga anche per quanto riguarda le altre procedure di acquisto di beni e servizi.
Articolazioni interne coinvolte	settore programmazione e gare per affidamento di servizi forniture, settore acquisto servizi, settore acquisto forniture
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	miglioramento della qualità dell'informazione e della comunicazione e, mettendo a disposizione delle strutture maggiori informazioni anche sulle fasi e documentazione necessarie per avviare una procedura, si propone di migliorare i tempi standard per lo svogimento della stessa
Piano di applicazione dell'intervento	1) esame delle richieste pervenute, e verifica delle difficoltà e criticità più rilevanti riscontrate; 2) valutazione dei punti ed informazioni su cui maggiormente soffermarsi; 3) predisposizione di un documento riepilogativo delle tipologie di procedure, fasi, tempi, individuazione rup e dec, modulistica; 4) preparazione della comunicazione e condivisione delle bozze tra i settori interessati, capo servizio e dirigente; 5) diffusione a tutte le strutture
Possibili indicatori di performance e target	invio della comunicazione entro il 30.06.2020
Personale necessario	6,5 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Area Negoziale - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	procedure acquisto beni e servizi e affidamento lavori per importi inferiori a 40.000 euro e modulistica per tutte le procedure, indipendentemente dal valore
Utenza	docenti responsabili amministrativi dipartimenti e centri capi servizio scuola e dipartimenti aree dirigenziali
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	è stata rilevata la necessità di schematizzare le procedure per quanto riguarda l'acquisto di beni, servizi e per affidamento di lavori sotto i 40.000, illustrando le fasi, le tempistiche, indicando i referenti sia per la fase di approvvigionamento e sia per la fase di esecuzione dei contratti, che è gestita da da altre aree; ciò anche in considerazione delle ultime linee operative che prevedono la possibilità di delegare ai responsabili amministrativi le procedure di importi fino a 40.000 euro. E' stata rilevata, altresì la necessità di aggiornare la modulistica per tutte le procedure, indipendentemente dal valore.
Articolazioni interne coinvolte	settore gare e affidamento lavori, settore acquisto forniture, settore acquisto servizi, settore programmazione e gare per affidamento di servizi forniture
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna

Interventi migliorativi proposti	miglioramento della qualità dell'informazione e della comunicazione e, mettendo a disposizione delle strutture maggiori informazioni sulle fasi. modulistica e documentazione necessarie per avviare una procedura, si punta ad un miglioramento dei tempi standard per lo svoglimento della stessa
Piano di applicazione dell'intervento	1) esame della modulistica oggi disponibile; 2) analisi delle carenze /criticità più rilevanti; 3) valutazione dei punti da migliorare/integrare; 4) predisposizione della nuova modulistica; 5) predisposizione schema procedure di importo pari o inferiore 40.000 euro; 5) condivisione bozze tra i settori interessati, capo servizio e dirigente; 6) diffusione a tutte le strutture
Possibili indicatori di performance e target	invio della modulistica entro il 30.06.2020
Personale necessario	9 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	

Area Risorse e bilancio	
Proposte presentate: 4	
Modalità di coinvolgimento del personale	Per ottenere i migliori risultati e il coinvolgimento di tutto il personale dell’Area è stato creato un gruppo di lavoro, formato dai Capi Servizio, che coinvolge i Capi settore attraverso l’attività di “focus groups”, in modo da poter contare sul contributo dei singoli individui, con competenze e ruoli diversificati, che apportino i propri differenti punti di vista. Inoltre, al fine del coinvolgimento di tutto il personale, sono stati svolti incontri dedicati all'argomento, durante i quali si è illustrato il lavoro sviluppato dai "focus groups" e gli esiti che hanno portato all'identificazione delle proposte di miglioramento (gli incontri si sono svolti nelle giornate del 22.03.2019 e del 10.07.2019)
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Area Risorse e bilancio - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività di supporto ai centri autonomi di gestione a cura del Settore Supporto, monitoraggio e controllo
Utenza	Personale TA
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Prima di analizzare in dettaglio i dati di quest’ultima valutazione riportiamo i valori complessivi dei risultati ottenuti dall’Area a seguito dell’elaborazione dei questionari somministrati negli anni dal 2015 al 2018. 2015 2016 2017 2018 Mediana Media 4,66 4,70 4,63 4,89 4,68 4,72 Dalla relazione sulla performance 2018 ricaviamo alcuni dati utili all’analisi dei risultati ottenuti dall’Area. I componenti del CdA hanno espresso un valore pari a 5,25 per l’item “efficacemente illustrata” nell’ambito della valutazione “La documentazione fornita in relazione al ciclo di bilancio dell’Ente (Bilancio preventivo e rendiconto unico d'esercizio con relativi allegati, altre pratiche di bilancio o collegate agli enti partecipati, ecc.)”. Per contro l’item “disponibile in tempi congrui” pur essendo posto nella posizione più bassa ha ottenuto un valore significativamente positivo di 4,50. I dirigenti e i quadri intermedi hanno valutato in 4,78 il supporto ricevuto dall’Area risorse e bilancio nel suo complesso. Gli eccellenti risultati ottenuti dal personale dell’Area potranno essere difficilmente mantenuti a causa di una generalizzata criticità dovuta ai numerosi fattori quali i pensionamenti non previsti favoriti dall’introduzione delle agevolazioni della c.d. “quota 100”, il trasferimento di personale presso altre Aree o presso altre pubbliche amministrazioni, di cui non è prevista una completa copertura, trattandosi di fenomeno diffuso per tutte le Aree. Il personale rimasto dovrà quindi farsi carico di attività aggiuntive per le quali sarà necessario acquisire adeguate competenze e professionalità a scapito, almeno in un primo tempo, della tempestività nell’erogazione dei servizi. Questa situazione ci sprona, comunque, a sperimentare nuove strategie per rendere più agevole e proficuo il dialogo tra i servizi e i loro fruitori, risparmiando tempo su entrambi i versanti. Si auspica di poter introdurre interventi sinergici con altre Aree dirigenziali al fine di far collidere le diverse azioni allo scopo di poter raggiungere l’esito prefissato.
Articolazioni interne coinvolte	Servizio attività commerciale e centri autonomi di gestione e suoi settori
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Attivazione di un sistema di ticketing OTRS sull’esempio di quelli già presenti nell’Area e creazione di un sistema di FAQ che risponda alle domande più frequenti e/o di interesse generale per l'utenza
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1 (2019): Attivazione di un sistema di ticketing OTRS Fase 2 (2020): Creazione di un sistema di FAQ che risponda alle domande più frequenti e/o di interesse generale per l'utenza
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore fase 1: Attivazione sistema OTRS SI/No (già realizzato nel luglio 2019) Indicatore fase 2: : numero di FAQ create entro il 31.12.2020: Target 2020: Eccellenza: > = 40 FAQ = 100% Standard: =30 FAQ = 85% Soglia: =20 FAQ = 70% Obiettivo non raggiunto: FAQ create <20=0%
Personale necessario	0,2 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0

Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio e-learning, multimedia e strumenti WEB.												
Note	Al fine di ottenere un numero ottimale di FAQ, raggruppate per sezioni e tematiche, occorre che il servizio OTRS contenga le informazioni relative almeno ad un anno di servizio Il servizio è entrato in funzione solo nella seconda metà dell'anno e quindi non riflette l'arco temporale della contabilità economico patrimoniale, dal bilancio di previsione al bilancio di esercizio.												
Area Risorse e bilancio - 2													
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività di informazione relativamente ai prestiti al personale a cura dei Settore emolumenti al personale docente e Settore emolumenti al personale tecnico amministrativo												
Utenza	Docenti - Personale TA - CEL												
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA												
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri												
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo												
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Prima di analizzare in dettaglio i dati di quest’ultima valutazione riportiamo i valori complessivi dei risultati ottenuti dall’Area a seguito dell’elaborazione dei questionari somministrati negli anni dal 2015 al 2018. <table><tr><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>Mediana</td><td>Media</td></tr><tr><td>4,66</td><td>4,70</td><td>4,63</td><td>4,89</td><td>4,68</td><td>4,72</td></tr></table> Dalla relazione sulla performance 2018 ricaviamo alcuni dati utili all’analisi dei risultati ottenuti dall’Area. I componenti del CdA hanno espresso un valore pari a 5,25 per l’item “efficacemente illustrata” nell’ambito della valutazione “La documentazione fornita in relazione al ciclo di bilancio dell’Ente (Bilancio preventivo e rendiconto unico d’esercizio con relativi allegati, altre pratiche di bilancio o collegate agli enti partecipati, ecc.)”. Per contro l’item “disponibile in tempi congrui” pur essendo posto nella posizione più bassa ha ottenuto un valore significativamente positivo di 4,50. I dirigenti e i quadri intermedi hanno valutato in 4,78 il supporto ricevuto dall’Area risorse e bilancio nel suo complesso. Gli eccellenti risultati ottenuti dal personale dell’Area potranno essere difficilmente mantenuti a causa di una generalizzata criticità dovuta ai numerosi fattori quali i pensionamenti non previsti favoriti dall’introduzione delle agevolazioni della c.d. “quota 100”, il trasferimento di personale presso altre Aree o presso altre pubbliche amministrazioni, di cui non è prevista una completa copertura, trattandosi di fenomeno diffuso per tutte le Aree. Il personale rimasto dovrà quindi farsi carico di attività aggiuntive per le quali sarà necessario acquisire adeguate competenze e professionalità a scapito, almeno in un primo tempo, della tempestività nell’erogazione dei servizi. Questa situazione ci sprona, comunque, a sperimentare nuove strategie per rendere più agevole e proficuo il dialogo tra i servizi e i loro fruitori, risparmiando tempo su entrambi i versanti. Si auspica di poter introdurre interventi sinergici con altre Aree dirigenziali al fine di far collidere le diverse azioni allo scopo di poter raggiungere l’esito prefissato.	2015	2016	2017	2018	Mediana	Media	4,66	4,70	4,63	4,89	4,68	4,72
2015	2016	2017	2018	Mediana	Media								
4,66	4,70	4,63	4,89	4,68	4,72								
Articolazioni interne coinvolte	Servizio trattamento economico del personale												
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Area Personale, Settore Welfare												
Interventi migliorativi proposti	Creazione di una pagina sul sito web di Ateneo contenente tutte le FAQ relative all’argomento “prestiti” richiesti all’INPS e previsione aggiornamento. Eventuale realizzazione di videotutorial tematico, previa analisi di opportunità considerata la frequenza degli aggiornamenti normativi di ambito.												
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1: Creazione sezione web contenente tutte le FAQ relative all’argomento “prestiti” richiesti all’INPS (2019) fase 2: Migrazione e razionalizzazione del materiale informativo già reperibile presso la pagina Welfare (2019) fase 3: Realizzazione di videotutorial tematico (2020), previa analisi di opportunità considerata la frequenza degli aggiornamenti normativi di ambito. L'utenza interessata è costituita dal personale docente, ricercatore, dai collaboratori ed esperti linguistici (CEL) e dal personale tecnico amministrativo dell'Ateneo.												

Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: Pubblicazione FAQ e materiale informativo SI/NO (già realizzata In data 18/09/2019, con la pubblicazione del materiale relativo ai prestiti INPS sulla pagina Intranet del Servizio Trattamento Economico del Personale, e delle FAQ relative all'argomento "prestiti" richiesti all'INPS. Le FAQ sono state condivise con l'Area personale-Settore Welfare, in capo a cui insisteva la gestione dei prestiti INPS fino al 31/08/2019. Realizzazione Videotutorial SI/NO In data 18/09/2019 si è provveduto alla pubblicazione del materiale relativo ai prestiti INPS sulla pagina Intranet del Servizio Trattamento Economico del Personale, e delle FAQ relative all'argomento "prestiti" richiesti all'INPS. Le FAQ sono state condivise con l'Area personale-Settore Welfare, in capo a cui insisteva la gestione dei prestiti INPS fino al 31/08/2019. L'utenza è costituita dal personale docente, ricercatore, dai collaboratori ed esperti linguistici (CEL) e dal personale tecnico amministrativo dell'Ateneo. Si sta valutando l'ipotesi di realizzare un video-tutorial per la simulazione dei prestiti INPS (elemento di criticità il periodico aggiornamento in seguito alle modifiche apportate dall'INPS al sito ed al portale)
Personale necessario	0,2 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Personale, Settore Welfare
Note	
Area Risorse e bilancio - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività di raccolta dati riguardanti la codifica anagrafica dei fornitori a cura del Settore Ordinativi
Utenza	Fornitori
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Prima di analizzare in dettaglio i dati di quest’ultima valutazione riportiamo i valori complessivi dei risultati ottenuti dall’Area a seguito dell’elaborazione dei questionari somministrati negli anni dal 2015 al 2018. 2015 2016 2017 2018 Mediana Media 4,66 4,70 4,63 4,89 4,68 4,72 Dalla relazione sulla performance 2018 ricaviamo alcuni dati utili all’analisi dei risultati ottenuti dall’Area. I componenti del CdA hanno espresso un valore pari a 5,25 per l’item “efficacemente illustrata” nell’ambito della valutazione “La documentazione fornita in relazione al ciclo di bilancio dell’Ente (Bilancio preventivo e rendiconto unico d'esercizio con relativi allegati, altre pratiche di bilancio o collegate agli enti partecipati, ecc.)”. Per contro l’item “disponibile in tempi congrui” pur essendo posto nella posizione più bassa ha ottenuto un valore significativamente positivo di 4,50. I dirigenti e i quadri intermedi hanno valutato in 4,78 il supporto ricevuto dall’Area risorse e bilancio nel suo complesso. Gli eccellenti risultati ottenuti dal personale dell’Area potranno essere difficilmente mantenuti a causa di una generalizzata criticità dovuta ai numerosi fattori quali i pensionamenti non previsti favoriti dall’introduzione delle agevolazioni della c.d. “quota 100”, il trasferimento di personale presso altre Aree o presso altre pubbliche amministrazioni, di cui non è prevista una completa copertura, trattandosi di fenomeno diffuso per tutte le Aree. Il personale rimasto dovrà quindi farsi carico di attività aggiuntive per le quali sarà necessario acquisire adeguate competenze e professionalità a scapito, almeno in un primo tempo, della tempestività nell’erogazione dei servizi. Questa situazione ci sprona, comunque, a sperimentare nuove strategie per rendere più agevole e proficuo il dialogo tra i servizi e i loro fruitori, risparmiando tempo su entrambi i versanti. Si auspica di poter introdurre interventi sinergici con altre Aree dirigenziali al fine di far collidere le diverse azioni allo scopo di poter raggiungere l’esito prefissato.
Articolazioni interne coinvolte	I settori del Servizio Bilancio
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Attivazione di un sistema di ticketing OTRS, utile anche a tenere traccia delle varie richieste di codifica, modifica, cancellazione dell'anagrafica presente in U-GOV, e fornire all’utenza informazioni in tempi ridotti.
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1: Attivazione sistema di ticketing OTRS
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: (2019) operatività sistema OTRS: SI /NO
Personale necessario	0,2 (Full Time Equivalent)

Budget stimato	€ 0												
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio e-learning, multimedia e strumenti WEB per l'implementazione tecnica del sistema di ticketing OTRS												
Note	Si precisa che l'archivio "anagrafica dei fornitori" è quello presente su U-Gov												
Area Risorse e bilancio - 4													
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività di raccolta dati riguardanti la codifica anagrafica del personale esterno e dei professionisti a cura del Settore compensi per lavoro autonomo e altri emolumenti												
Utenza	Personale TA												
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA												
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri												
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo												
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Prima di analizzare in dettaglio i dati di quest’ultima valutazione riportiamo i valori complessivi dei risultati ottenuti dall’Area a seguito dell’elaborazione dei questionari somministrati negli anni dal 2015 al 2018. <table><tr><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>Mediana</td><td>Media</td></tr><tr><td>4,66</td><td>4,70</td><td>4,63</td><td>4,89</td><td>4,68</td><td>4,72</td></tr></table> Dalla relazione sulla performance 2018 ricaviamo alcuni dati utili all’analisi dei risultati ottenuti dall’Area. I componenti del CdA hanno espresso un valore pari a 5,25 per l’item “efficacemente illustrata” nell’ambito della valutazione “La documentazione fornita in relazione al ciclo di bilancio dell’Ente (Bilancio preventivo e rendiconto unico d'esercizio con relativi allegati, altre pratiche di bilancio o collegate agli enti partecipati, ecc.)”. Per contro l’item “disponibile in tempi congrui” pur essendo posto nella posizione più bassa ha ottenuto un valore significativamente positivo di 4,50. I dirigenti e i quadri intermedi hanno valutato in 4,78 il supporto ricevuto dall’Area risorse e bilancio nel suo complesso. Gli eccellenti risultati ottenuti dal personale dell’Area potranno essere difficilmente mantenuti a causa di una generalizzata criticità dovuta ai numerosi fattori quali i pensionamenti non previsti favoriti dall’introduzione delle agevolazioni della c.d. “quota 100”, il trasferimento di personale presso altre Aree o presso altre pubbliche amministrazioni, di cui non è prevista una completa copertura, trattandosi di fenomeno diffuso per tutte le Aree. Il personale rimasto dovrà quindi farsi carico di attività aggiuntive per le quali sarà necessario acquisire adeguate competenze e professionalità a scapito, almeno in un primo tempo, della tempestività nell’erogazione dei servizi. Questa situazione ci sprona, comunque, a sperimentare nuove strategie per rendere più agevole e proficuo il dialogo tra i servizi e i loro fruitori, risparmiando tempo su entrambi i versanti. Si auspica di poter introdurre interventi sinergici con altre Aree dirigenziali al fine di far collidere le diverse azioni allo scopo di poter raggiungere l’esito prefissato.	2015	2016	2017	2018	Mediana	Media	4,66	4,70	4,63	4,89	4,68	4,72
2015	2016	2017	2018	Mediana	Media								
4,66	4,70	4,63	4,89	4,68	4,72								
Articolazioni interne coinvolte	Servizio trattamento economico del personale												
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Altre Aree												
Interventi migliorativi proposti	Attivazione di un sistema di ticketing OTRS, inserito nel flusso documentale di affidamento di incarichi del Servizio Apprendimento permanente, da estendere eventualmente dopo adeguata sperimentazione anche alle richieste degli altri Centri di Gestione												
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1: Configurazione e avvio del sistema per il Servizio Apprendimento permanente (affidamenti di incarichi) (entro 2019) (già realizzato nel settembre 2019) fase 2: Estensione del sistema ad altri centri di gestione (entro 2020), nel caso di specifica richiesta degli stessi.												
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: (2019) Operatività sistema di ticketing OTRS SI/NO per affidamento incarichi Servizio Apprendimento permanente (già realizzato settembre 2019) (2020) N° Centri di gestione a cui il sistema è esteso eventualmente su specifica richiesta degli stessi.												
Personale necessario	0,2 (Full Time Equivalent)												
Budget stimato	€ 0												
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area apprendimento permanente e orientamento- Servizio Apprendimento Permanente												
Note	Si precisa che il servizio di ticketing è rivolto alla fase della gestione delle richieste di codifica che pervengono tramite l'Area Apprendimento Permanente. La gestione delle procedure di affidamento avviene a cura dell'Area, precede la fase gestita dal ticketing ed è al di fuori delle competenze e della possibilità di gestione del settore. L'eventuale gestione delle procedure di affidamento di incarichi esterni attraverso il software dei concorsi dovrà essere valutato dalle aree che governano le procedure di affidamento.												

Area Logistica e promozione	
Proposte presentate:3	
Modalità di coinvolgimento del personale	In data 12.6.19 è stata fatta una riunione tra i capi settore presenti in servizio dell'area logistica e promozione a cui sono stati illustrati gli obiettivi di miglioramento e le modalità di costituzione dei gruppi di lavoro e gli altri settori dell'area direzionale coinvolti. Sono state proiettate delle slides che illustravano i 3 obiettivi di miglioramento selezionati. I settori dell'area direzionale coinvolti sono il settore pianificazione e il settore eventi e comunicazione interna, building manager. I criteri di selezione per i gruppi di lavoro sono relativi alle competenze del personale coinvolto relativamente agli obiettivi stessi.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Settore Pianificazione edilizia, Servizio E-learning, multimedia e strumenti web, referenti di edifici
Area Logistica e promozione - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Programmazione degli smaltimenti
Utenza	Strutture fondamentali e Direzione generale
Fonti	richieste delle strutture
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Sulla base del riscontri all'attività di smaltimenti dell'anno 2018 ci si è resi conto della necessità di maggiore programmazione individuando anche le priorità.
Articolazioni interne coinvolte	settore logistica
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	settore pianificazione edilizia
Interventi migliorativi proposti	Dare priorità agli smaltimenti derivanti dal progetto sicurezza, dal risparmio degli affitti e il miglioramento degli spazi studenti (aule, spazi studio, biblioteche) rispetto alle altre richieste (magazzini strutture, ecc. in ordine di arrivo cronologico). Adottare un sistema di otrs e di ticketing che sia in grado di fornire all'utenza (presa in carico/previsione di svolgimento di attività) Circolare in cui si spiegano i gradi di priorità e come deve essere usato il ticket da parte dell'utenza Costituire un gruppo di lavoro che coinvolga il personale del settore logistica
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: Predisposizione otrs (entro 2019) Fase 2: Redazione circolare di spiegazione di compilazione del form alle aree dirigenziali e alle strutture con evidenza dei gradi di priorità (2020) Fase 3: Formazione al personale del settore logistica per utilizzo del sistema otrs (2020) Fase 4: Operatività del sistema (2020)
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: Funzionalità del sistema entro il 31.12.2020 SI
Personale necessario	0,03 FTE 5 riunioni x 5 unità totale: 25 ore predisposizione OTRS: 6 ore formazione: 2 ore x 11=22 tot: 53 fte 48*36=1728 53/1728=0,03
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Settore Pianificazione edilizia Servizio E-learning, multimedia e strumenti web
Note	
Area Logistica e promozione - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Migliorare gli interventi con riguardo alla pianificazione dei traslochi
Utenza	Strutture fondamentali e Direzione generale
Fonti	richieste delle strutture

Sintesi dell'attività di analisi svolta	Sulla base dei riscontri all'attività centralizzata dei traslochi avviata nel 2018 ci si è resi conto della necessità di una maggiore programmazione in base alle priorità e non in base all'ordine di arrivo delle richieste e la necessità di utilizzare al meglio OTRS
Articolazioni interne coinvolte	settore logistica
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	settore pianificazione edilizia
Interventi migliorativi proposti	Creazione di un gruppo di lavoro tra settore logistica e il settore pianificazione edilizia – Area Direzionale Elaborare un sistema di ticketing e di priorità
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: Predisposizione otrs (entro 2019) Fase 2: Redazione circolare di spiegazione di compilazione del form alle aree dirigenziali e alle strutture con evidenza dei gradi di priorità (2020) Fase 3: Formazione al personale del settore logistica per utilizzo del sistema otrs (2020) Fase 4: Operatività del sistema (2020)
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: Funzionalità del sistema entro il 31.12.2020 Si
Personale necessario	0,04 FTE 5 riunioni x 7 unità totale 35 ore predisposizione OTRS: 6 ore formazione: 2 ore x 11=22 tot: 63 fte 48*36=1728 63/1728=0,04
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Settore pianificazione edilizia Servizio E-learning, multimedia e strumenti web
Note	
Area Logistica e promozione - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Migliorare il monitoraggio e alzare il livello della qualità delle pulizie
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Ospiti dell'Ateneo
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Situazione critica del livello qualitativo delle pulizie. Sopralluoghi e segnalazioni dell'utenza.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Logistica
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Settore Pianificazione edilizia
Interventi migliorativi proposti	Costituzione di un gruppo di lavoro settore logistica, settore pianificazione edilizia – Area Direzionale, referenti di edificio e/o chi si occupa della logistica nelle scuole/dipartimenti. Elaborare e distribuire un questionario ai responsabili amministrativi delle strutture per capire (dipartimenti, scuole, biblioteche, centri) subito quali sono i punti critici attuali e come si può intervenire. Ricognizione per scuola anche con visite da parte del settore logistica, sopralluoghi pianificati con foto dei bagni in vari momenti della giornata nelle 5 scuole e poli didattici. Introduzione di un sistema di alert nel momento in cui si rilevino sul territorio. Migliorare il sistema di segnalazione alle ditte in proroga dell'appalto di pulizia. Verificare se a parità di budget è possibile massimizzare la forza lavoro presente per migliorare la qualità del servizio di pulizia. Incontri periodici con le principali ditte che forniscono il servizio.

Piano di applicazione dell'intervento	fase 1: ricognizione bagni (200) usati dagli studenti fase 2: redazione relazioni accompagnate da foto fase 3: redazione questionario e distribuzione alle strutture fase 4: predisposizione di proposta per aumentare i passaggi o per scrivere note alle ditte di pulizie per migliorare il servizio fase 5: rilevamento di piccole manutenzioni da fare nei bagni oggetto dell'indagine
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: Effettuazione ricognizione due volte l'anno con rilievi fotografici SI/ (entro il 2020)
Personale necessario	0,11 FTE 5 riunioni x 7 unità totale 35 ore rilievi bagni n 16 unità per circa una mattina e un pomeriggio x 2 = 16x7=112 tempo per relazione e foto 16x1. tempo per relazione finale 15 ore questionario 20 ore tot:198 fte 48*36=1728 198/1728=0,04
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Settore Pianificazione edilizia, personale logistico delle strutture, referenti di edificio
Note	

Area Conservazione edilizia	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti all'utenza esterna ed interna, in base agli indici di customer satisfaction rilevati, sono stati costituiti quattro gruppi di lavoro, i cui componenti sono stati individuati secondo criteri di competenza professionale: amministrativi, edili, elettrici, termici. tutto il personale della Struttura è stato inserito in un gruppo. con nota del Dirigente (del 9/5/2019) sono stati assegnati compiti ai singoli gruppi. I gruppi si sono riuniti e hanno lavorato sotto l'impulso del dirigente, dei Capi Servizio e dei Capi Settori. Nell'ambito del gruppo dei termici sono stati costituiti due sottogruppi.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Area Conservazione edilizia - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Vivibilità degli spazi in termini di riscaldamento e condizionamento
Utenza	Studenti, docenti , personale
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi dei questionari di customer satisfaction 2018, con particolare riferimento ai questionari somministrati a docenti, studenti e personale in quanto meglio riferibili alle strutture edilizie di competenza
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Energia , Settore Gestione contratti (in parte) , Settore Supporto all'Area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Interventi di rinnovo e riqualificazione degli impianti di riscaldamento e condizionamento degli spazi di Via Dodecaneso 35, Via Dodecaneso 33, Polo Alberti.
Piano di applicazione dell'intervento	1) Via dodecaneso 35: installazione nuovo impianto condizionamento aule studio (open space) 7° piano lato monte 2) Via dodecaneso 33: riqualificazione ventilconvettori P. 5 aule studio - open space 3) Polo Alberti: installazione nuovo impianto condizionamento aula studio al piano terra Fase 1: Progetto (2 mesi) Fase 2: Autorizzazione Soprintendenza (4 mesi) Fase 3: Affidamento dei lavori (2 mesi) Fase 4: Esecuzione interventi (4 mesi)
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: N° interventi realizzati entro il 31.12.2020 Target: Eccellenza: 3 interventi realizzati entro il 31.12.2020 Standard: 2 interventi realizzati entro il 31.12.2020 Soglia: 1 intervento realizzato entro il 31.12.2020 Obiettivo non raggiunto: nessun lavoro
Personale necessario	0,25 Full Time Equivalent
Budget stimato	85.000 €
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Negoziale
Note	

Area Conservazione edilizia - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Vivibilità degli spazi in termini di coloriture di spazi comuni (aule, atri, corridoi)
Utenza	Studenti, docenti , personale
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi dei questionari di customer satisfaction 2018, con particolare riferimento ai questionari somministrati a docenti, studenti e personale in quanto meglio riferibili alle strutture edilizie di competenza
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Interventi Ordinari e suoi Settori (in parte); Settore Gestione contratti (in parte); Settore supporto all'Area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Intervento di coloritura degli spazi comuni presso il Polo Alberti: atrio, scalone, corridoi
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: Progetto (2 mesi) Fase 2: Autorizzazione Soprintendenza (4 mesi) Fase 3: Affidamento lavori (2 mesi) Fase 4: Esecuzione interventi (4 mesi)
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: stato lavori al 31.12.2020 Target: Eccellenza : consegna lavori entro il 31.12.2020 Standard: contratto dei lavori entro il 31.12.2020 Soglia: aggiudicazione dei lavori entro il 31.12.2020 Obiettivo non raggiunto: lavoro non aggiudicato
Personale necessario	0,2 Full Time Equivalent
Budget stimato	Disponibile successivamente alla predisposizione del documento di Valutazione tecnico economica
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Nessuna
Note	
Area Conservazione edilizia - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Vivibilità degli spazi in termini di dotazione di banchi elettrificati
Utenza	Studenti, docenti , personale
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo

Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi dei questionari di customer satisfaction 2018, con particolare riferimento ai questionari somministrati a docenti, studenti e personale in quanto meglio riferibili alle strutture edilizie di competenza
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Interventi Ordinari e suoi Settori (in parte); Settore Gestione contratti (in parte); Settore supporto all'Area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Installazione di posti banco elettrificati presso Ingegneria (Pad. G), Economia (Piazza studenti), Balbi 6 (sala studio biblioteca)
Piano di applicazione dell'intervento	Installazione di posti banco elettrificati presso 1) Ingegneria Pad. G : n° 2 aule G 2) Economia (Piazza studenti) 3) Balbi 6 (Sala studio biblioteca) Fase 1: Progetto (2 mesi) Fase 3: Affidamento lavori (accordo quadro) (2 giorni) Fase 4: Esecuzione interventi (3 mesi)
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: N° interventi realizzati entro il 31.12.2020 Target: Eccellenza: 3 interventi realizzati entro il 31.12.2020 Standard: 2 interventi realizzati entro il 31.12.2020 Soglia: 1 intervento realizzato entro il 31.12.2020 Obiettivo non raggiunto: nessun lavoro
Personale necessario	0,25 Full Time Equivalent
Budget stimato	40.000
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Nessuna
Note	

Area Sviluppo edilizio	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	Riunioni periodiche con il personale coinvolto nello sviluppo del progetto e/o conduzione dell'intervento
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Area Sviluppo edilizio – 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Tracking degli interventi
Utenza	Responsabili strutture (Presidi e Direttori)
Fonti	Segnalazioni in occasione di richieste di intervento da altre strutture
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi delle segnalazioni e osservazioni pervenute da parte dei responsabili delle strutture (direttori e presidi) nel corso di incontri periodici con personale
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Gestione contratti, Servizio progetti, Servizio Interventi straordinari, Ufficio supporto all'area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Adozione OTRS per gestire le richieste di interventi da parte dei responsabili delle strutture (direttori e presidi)
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1 (gennaio 2020): attivazione del servizio OTRS (servizio E-learning, multimedia e strumenti web). fase 2 (marzo 2020): comunicazione all'utenza (Direttori/Presidi) delle modalità di richiesta e delle caratteristiche degli interventi da richiedere ad ASE. fase 3 (maggio 2020): avvio definitivo del sistema OTRS x ASE.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: rispetto fasi cronoprogramma target: eccellenza (100%): 3/3 fasi nei tempi previsti standard (60%): 2/3 fasi nei tempi previsti soglia (40%): 1/3 fasi nei tempi previsti
Personale necessario (Full Time Equivalent)	1) 2 2) 2 3) 5
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio E-learning, multimedia e strumenti web
Note	
Area Sviluppo edilizio - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Pubblicità cronoprogramma interventi
Utenza	Responsabili strutture (Presidi e Direttori) - CDA - governance
Fonti	Segnalazioni in occasione di richieste di intervento da altre strutture
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi delle esigenze segnalate da parte di CDA e governance e dei responsabili delle strutture nel corso di incontri periodici con personale
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Progettazione, Servizio Gestione contratti, Servizio Interventi straordinari, Ufficio supporto all'area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Pubblicazione cronoprogramma generale interventi, in fase di progettazione ma non ancora avviati, in apposita sezione web

Piano di applicazione dell'intervento	fase 1 (gennaio 2020): pubblicazione del diagramma di Gantt delle attività ASE degli interventi condivisi con la governance al tavolo tecnico dell'edilizia. fase 2 (cadenza trimestrale dal 2020): aggiornamento del diagramma di Gantt. fase 3 (cadenza quadrimestrale dal 2020): relazione dirigenziale sulle attività in corso all'interno dell'area sviluppo edilizio.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: rispetto fasi cronoprogramma target: eccellenza (100%): 3/3 fasi nei tempi previsti standard (60%): 2/3 fasi nei tempi previsti soglia (40%): 1/3 fasi nei tempi previsti
Personale necessario (Full Time Equivalent)	1) n° 3 2) n° 3 3) n° 6
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEDIA per pubblicazione diagramma di Gantt
Note	
Area Sviluppo edilizio - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Informazione alla governance
Utenza	CDA - governance
Fonti	Segnalazioni in occasione di richieste di intervento da altre strutture
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Dalla programmazione generale delle attività edilizie e' emersa la necessita' di identificare con maggior chiarezza l'ambito del servizio assegnando ad esso tutte quelle attività che il t.u.380/2001 identifica come effettivamente di sua competenza ma contemporaneamente programmare le attività anche in funzione delle priorità identificate dall'università, proporzionalmente alle risorse umane disponibili.
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Interventi straordinari, Servizio Gestione contratti, Ufficio supporto all'area
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Report sistematici dell'andamento degli interventi in corso di svolgimento, previsti in programmazione triennale e approvati dal CdA, e rendicontazione finale dei relativi quadri economici
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1 (gennaio 2020): rendicontazione in CdA degli interventi autorizzati e terminati. Fase 2 (febbraio 2020): pubblicazione del diagramma di Gant delle attività ASE condivise al Tavolo dell'Edilizia Fase 3 (cadenza semestrale dal 2020): rendicontazione in CdA degli interventi ASE.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: rispetto fasi cronoprogramma target: eccellenza (100%): 3/3 fasi nei tempi previsti standard (60%): 2/3 fasi nei tempi previsti soglia (40%): 1/3 fasi nei tempi previsti
Personale necessario (Full Time Equivalent)	1) n° 4 2) n° 4 3) n° 5
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	Incontri periodici con personale formalizzati con verbale

CEDIA	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	Sono state svolte riunioni periodiche sia interne alla Unità organizzativa competente prevalente, sia trasversali al Centro, che sono state l'occasione dove sono state approfondite in primis le criticità emerse nel servizio all'utenza, anche sulla base delle analisi di customer effettuate.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Nessuna
CEDIA -1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Potenziamento della copertura WiFi
Utenza	studenti, docenti, personale TA altre strutture, esterni
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
	responsabili di strutture fondamentali, colleghi, docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'analisi in oggetto ha preso quali riferimenti: 1)i questionari di customer satisfaction 2018 per individuare le criticità emerse sulla base delle risposte con punteggio inferiore a 4, 2)il piano di manutenzione straordinaria degli edifici, con conseguente necessità di adeguamento e/o potenziamento delle reti; 3)piano di dismissione degli apparati per obsolescenza o mancanza di supporto della casa madre.
Articolazioni interne coinvolte	Personale del Servizio rete dati, fonia e identity management e del Settore help desk dei servizi informatici
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Le strutture richiedenti e/o coinvolte
Interventi migliorativi proposti	A seguito del potenziamento della copertura WiFi nelle aree di lettere, medicina, scienze ed al rifacimento della rete internet per l'implementazione del VOIP., l'analisi ha evidenziato ulteriori carenze quantificabili nell'estensione della rete Wifi.
Piano di applicazione dell'intervento	1 fase: rilevazione dell'obsolescenza degli apparati installati (1 mese) 2 fase: censimento delle esigenze con priorità alle aree dedicate agli studenti (3 mesi) 3 fase: predisposizione documentazione per l'approvvigionamento (3 mesi) 4 fase: avvio del piano delle attività (1 mese)
Possibili indicatori di performance e target	N° punti WIFI sostituiti su numero totale
Personale necessario	0,3 FTE
Budget stimato	Non prevedibile prima della rilevazione
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Negoziale
Note	
CEDIA - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Riscrittura e aggiornamento della procedura di registrazione e autenticazione
Utenza	Studenti, docenti, personale TA, esterni
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream

	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
	tavoli tecnici interni a CeDIA
Sintesi dell'attività di analisi svolta	E' stato percorso un iter che ha compreso: Analisi dell'esistente, studio di fattibilità dell'adozione di un'Active Directory, analisi di soluzioni di mercato, confronto con altre università, verifica della soluzione adottata SPID per Corte dei Conti. Questo ha coinvolto molte unità organizzative del centro vista la trasversalità della scelta e dell'impatto che la stessa avrebbe indotto su tutte le applicazioni e i servizi in capo a CeDIA. Per quanto riguarda la registrazione, l'esigenza è nata dall'adozione di SPID ma è stata una leva per una revisione della procedura per renderla meno custom e applicabile a tutte le registrazioni ai servizi, non limitandosi a quelle dedicate agli studenti.
Articolazioni interne coinvolte	Il Servizio "Progettazione e sviluppo software", Settore "Identity management", Database administrator e Settore help desk dei servizi informatici e Servizio Infrastrutture sistemistiche.
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	L'esigenza esistente di caricare, modificare e adeguare i dati nelle banche dati principali tra cui quella di CSA, è stata parzialmente agevolata con interventi estemporanei, in assenza di una procedura organizzativa codificata nei tempi e nei ruoli amministrativi che devono provvedere a mantenere aggiornate le informazioni delle risorse umane, dei prestatori d'opera, egli esterni coinvolti in appalti, al fine di fornire tutti gli strumenti IT necessario allo svolgimento del proprio operato.
Interventi migliorativi proposti	Gli interventi derivano da una scelta fondante di individuare soluzioni di mercato che garantiscano una serie di requisiti funzionali e non, quali la sicurezza. Una volta rilasciata la piattaforma di servizi di autenticazione di ateneo, è possibile integrare Microsoft Office 365 al SSO di Ateneo, attivare le caselle di posta in house e in cloud (circa 60.000). Si vuole inoltre fornire un sistema integrato di gestione documentale: dalla form editabile, alla configurazione di un workflow e all'archiviazione del documento digitale. Un'azione migliorativa è l'estensione al SSO a tutti i servizi, in primis quelli per gli studenti tra cui l'app Myunige. Ci sono inoltre dei tool sviluppabili sulla piattaforma quali Unigebooking per la prenotazione di risorse (umane, spazi,.....), condivisione di planner, "to do",.....
Piano di applicazione dell'intervento	1) Fase di analisi (fatta); 2) scelta del prodotto (fatta); 3) Scelta e sviluppo della soluzione SPID (fatta); 4) Applicazione di Spid su 3 servizi core (Registrazione on line, concorsi on line, Unigeprint 2.0), oltre a servizi interni minori; 5) valutazione e analisi di fattibilità del numero di altri servizi a cui estendere SPID ad esempio UGOVsolution (1 mese); 6) Revisione completa del modello della gestione delle identità (rispetto all'attuale) tenendo conto di esigenze di maggiore integrabilità, trasparenza, GDPR compliance (in corso); 7) Attivazione di una prima istanza di autenticazione federata (Active directory di ateneo- 2 mesi); 8) integrazione con Office 365 (6 mesi) 9) Migrazione della posta in cloud (1-6 mesi dipende dalla decisione della governance sull'impatto della migrazione)
Possibili indicatori di performance e target	n° di applicazioni con SPID, n° postazioni di aula, n° utenti Office 365, n° caselle /sul totale
Personale necessario	n° 4 come nel progetto dell'Università di Perugia e di Verona- Fte disponibili 0,5 di Cedia, 0,4 di DIME)
Budget stimato	Collaborazioni esterne necessarie 100.000/anno euro, oltre all'acquisto delle licenze Microsoft server (una volta particolarmente costose, oggi residuali) e quelle Office 365 per tutto l'Ateneo che è funzionale ad altra operatività personale.
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	Strutture da coinvolgere tutte le aree dirigenziali e alcuni dipartimenti pilota
CEDIA - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Procedura di immatricolazione
Utenza	Studenti prospect
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	incontri periodici con l'area didattica
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Verifica tecnica dell'obsolescenza delle componenti tecnologiche utilizzate nelle attuali procedure applicative, analisi delle richieste e dei ticket, etc. Overview di procedure di altre università anche straniere, anche al fine di affiancare la traduzione in inglese della procedura di immatricolazione.
Articolazioni interne coinvolte	Servizio Progettazione e Sviluppo software, Settore Service Desk
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	All'Area Didattica è stato chiesto se la fase di revisione tecnologica potesse essere l'occasione per rivedere l'usabilità in termini di contenuti e articolazione degli stessi, confermando, o meno, la necessità di chiedere tutte le informazioni in una unica application o sperimentare una somministrazione delle richieste in diversi momenti prima della conferma dell'iscrizione. Per il tema dell'immatricolazione in inglese abbiamo condiviso la soluzione con il Servizio "Mobilità Internazionale"

Interventi migliorativi proposti	La traduzione in inglese è stata implementata, la revisione tecnologica è in corso. L'usabilità nasce dall'analisi di soluzioni di altre università italiane e straniere, al netto della revisione dei contenuti e della loro articolazione che è ancora tutta da discutere. Una azione migliorativa recentemente richiesta riguarda l'Admission alle lauree magistrali per studenti stranieri, che in tutti i casi dovrà essere o implementata sulla nuova tecnologia, con le policy di usabilità sopracitate e/o completamente integrata con la procedura dell'iscrizione e di registrazione dei dati nella banca dati degli Studenti di Ateneo. Anche per l'Immatricolazione si attiverà GEdi per l'assistenza virtuale sulla procedura stessa di iscrizione.
Piano di applicazione dell'intervento	1 fase: analisi dei contenuti con il Servizio Orientamento (2 mesi) 2 fase: progettazione della piattaforma applicativa (2 mesi) 3 fase: realizzazione della piattaforma (3 mesi) 4 fase: test della piattaforma applicativa con il Servizio Orientamento (1 mese) 5 fase: avvio in produzione della piattaforma
Possibili indicatori di performance e target	Operatività della piattaforma
Personale necessario	3 FTE
Budget stimato	15.000 euro
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio Orientamento
Note	

AREA DIREZIONALE (per i <u>Servizi Scuola e Dipartimenti</u> e per il <u>Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo</u> si vedano le schede relative alle Strutture fondamentali di riferimento (rispettivamente Scuole e Dipartimenti e Bblioteche di Scuola).	
Totale proposte presentate: 22	
Segreteria e servizi istituzionali	
Proposte presentate: 2	
Modalità di coinvolgimento del personale	Tutte le persone che lavorano nella Segreteria e servizi istituzionali e che si occupano di gestione dell'agenda e del supporto alle attività di Rettore, Prorettore e Direttore Generale sono state coinvolte nell'attività di analisi, costituendo un unico gruppo di lavoro (7 persone) coordinato dal Direttore Generale. Dopo alcune riunioni preliminari, il gruppo ha svolto l'attività di compilazione finale delle schede relative alle proposte di miglioramento in una riunione tenutasi il 19 settembre 2019, coordinata dal Direttore Generale.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	L'attività di analisi è stata condivisa con Settore Flussi e Gestione Documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili di CEDIA e Settore supporto area, protocollo, archivio, call center.
Segreteria e servizi istituzionali - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Tempistica gestione delle firme digitali (in media circa 60 firme al giorno)
Utenza	Tutte le Aree Dirigenziali
Fonti	Autoanalisi della criticità derivante dalla mancanza di un sistema automatico per la gestione delle firme digitali
Sintesi dell'attività di analisi svolta	La gestione delle firme digitali attraverso l'utilizzo della posta elettronica ha evidenziato criticità sia nella gestione del processo stesso (più email inviate per l'acquisizione di una sola firma) sia per il funzionamento del software di posta elettronica (troppi file di grandi dimensioni da gestire).
Articolazioni interne coinvolte	La segreteria non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Settore Flussi e Gestione Documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili di CEDIA e Settore supporto area, protocollo, archivio e call center.
Interventi migliorativi proposti	Messa in produzione ed estensione a tutte le Aree dirigenziali del nuovo sistema di automazione della gestione delle firme digitali. Tale nuovo sistema, per il quale l'attività di analisi e di sperimentazione è già stata svolta dalla segreteria, ridurrà i tempi di gestione di questa attività quotidiana, che cuba in media circa 60 richieste di firma digitale al giorno via email (progetto in capo a CEDIA, Settore Flussi e Gestione Documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili).
Piano di applicazione dell'intervento	Fase I (Segr-CEDIA-Settore supp. area, protocollo, archivio, call center) ri-definizione e completamento delle specifiche, sperimentazione e validazione del nuovo prototipo (2 mesi); Fase II (Segr-CEDIA-Settore supp. area, protocollo, archivio, call center) supporto a Area Legale per sperimentazione (1 mesi); Fase III (CEDIA-Settore supp. area, protocollo, archivio, call center) Estensione del sistema a 5 Aree Dirigenziali (3 mesi); Fase IV (CEDIA-Settore supp. area, protocollo, archivio, call center) Estensione del sistema alle rimanenti aree Dirigenziali (3 mesi); Fase V (Segr-CEDIA-Settore supp. area, protocollo, archivio, call center) Monitoraggio utilizzo nuovo sistema (durante fase IV e V)
Possibili indicatori di performance e target	Risultato atteso: tutte le Aree sono passate al nuovo sistema (indicatore: percentuale delle aree che sono passate al nuovo sistema)
Personale necessario	2 FTE per ciascuna delle Fasi (0,5 Cedia, 0,5 Aree dirigenziali, 0,5 Segreteria, 0,5 Settore supp. area, protocollo, archivio, call center)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEDIA, Settore Supporto all'Area, protocollo, archivio e call center
Note	
Segreteria e servizi istituzionali - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione pratiche per gli Organi di Governo
Utenza	Tutte le Aree Dirigenziali
Fonti	Autoanalisi della criticità derivante dal processo di condivisione dei titoli e delle istruttorie trattate durante le riunioni periodiche della governance con la dirigenza.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Dall'analisi del processo di condivisione con la Direzione Generale delle informazioni inserite dalle Aree Dirigenziali nel software utilizzato per la predisposizione degli odg di SA e CDA e delle funzionalità da esso offerte, è emersa l'opportunità di migliorare l'utilizzo dello strumento già esistente.
Articolazioni interne coinvolte	La segreteria non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Settore supporto area, protocollo, archivio e call center - Settore Segreteria organi collegiali

Interventi migliorativi proposti	Miglioramento procedura per la gestione delle proposte di titoli da inserire nell'ordine del giorno di Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione: le proposte dovranno essere inserite in bozza nel software per la gestione della documentazione delle sedute degli organi di governo e per la predisposizione dell'ordine del giorno, in data utile per la trattazione nella riunione mensile con il Rettore dedicata all'esame dei titoli.
Piano di applicazione dell'intervento	Fase I (Segreteria, Collegi, CEDIA) analisi del software e della documentazione (6 mesi); Fase II (Segreteria, Collegi, CEDIA) implementazione nuove funzionalità (se applicabile), definizione proposta di revisione delle linea guida, comunicazione ad aree dirigenziali delle linee guida.
Possibili indicatori di performance e target	Risultato atteso: utilizzo del software per la gestione dei titoli (indicatore: passaggio di tutti i titoli al sw)
Personale necessario	3 FTE per ciascuna delle Fasi (1 FTE per ciascuno ufficio)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Settore Supporto all'Area, protocollo, archivio e call center - Settore Segreteria organi collegiali
Note	
Settore Supporto all'Area, protocollo, archivio e call center	
Proposte presentate: 2	
Modalità di coinvolgimento del personale	Sono stati costituiti due gruppi di lavoro distinti: gruppo di lavoro per la fascicolazione sul programma di protocollo (costituito dalle persone afferenti al settore che svolgono in prevalenza attività di protocollazione) e un gruppo di lavoro per lo sviluppo delle attività del centralino (costituito dalle persone afferenti al settore che svolgono in prevalenza attività di call center). Ciascun gruppo, tramite un'analisi delle richieste che pervengono dagli utenti, ha rilevato le criticità e le esigenze da soddisfare in modo prioritario per una migliore erogazione dei servizi; in particolare; 1) l'esigenza della fascicolazione informatica sul programma di protocollo è legata alla possibilità di poter raggruppare tutta la documentazione relativa alle procedure di acquisto (determina, ordine, contratto, fattura e mandato di pagamento) in uno stesso fascicolo informatico da poter sottoporre ai Revisori dei Conti. Tale criticità è stata in particolare evidenziata da parte dell'Area Risorse e Bilancio e dai colleghi delle strutture fondamentali che si occupano di contabilità. Analoga esigenza si ravvisa per il fascicolo del personale dei dipendenti universitari e per tutti i fascicoli di procedimento; 2) da un'analisi delle richieste è emerso che ad oggi manca un sistema che permetta di rispondere in modo veloce ed immediato alle domande degli utenti, spesso anche ripetitive; infatti tutte le chiamate che arrivano al centralino vengono smistate agli uffici competenti con il rischio di aumentare il tempo di attesa e a volte non riuscire a passare la telefonata con insoddisfazione da parte dell'utenza. L'obiettivo è quello di predisporre una nuova procedura per consentire al call center di Ateneo di fornire un primo servizio di assistenza agli utenti fornendo le indicazioni di base su diversi argomenti.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Cedia e Area Negoziale/Area Risorse e Bilancio per quanto riguarda i test sul protocollo Servizio e-learning/Servizio Comunicazione/servizio orientamento per quanto riguarda le nuove attività del call center
Settore Supporto all'Area, protocollo, archivio e call center - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Fascicolazione sul programma di protocollo
Utenza	Personale TA
Fonti	richieste pervenute da altri uffici
Sintesi dell'attività di analisi svolta	1) l'esigenza della fascicolazione informatica sul programma di protocollo è legata alla possibilità di poter raggruppare tutta la documentazione relativa alle procedure di acquisto (determina, ordine, contratto, fattura e mandato di pagamento) in uno stesso fascicolo informatico da poter sottoporre ai Revisori dei Conti. Tale criticità è stata in particolare evidenziata da parte dell'Area Risorse e Bilancio e dai colleghi delle strutture fondamentali che si occupano di contabilità. Analoga esigenza si ravvisa per il fascicolo del personale dei dipendenti universitari e per tutti i fascicoli di procedimento;
Articolazioni interne coinvolte	Il Settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Cedia/Area Risorse e Bilancio/Area Negoziale e strutture fondamentali
Interventi migliorativi proposti	Implementare la funzionalità della fascicolazione sul programma di protocollo

Piano di applicazione dell'intervento	1) sperimentazione e test in relazione ai fascicoli di persona con il coinvolgimento dell'Area Personale, raccolta delle segnalazioni e delle richieste di modifiche e trasmissione delle funzionalità alla ditta in collaborazione con CEDIA - 2 MESI; 2) definizione delle caratteristiche della fascicolo di personale e implementazione delle modifiche da parte della ditta e creazione del repertorio fascicoli 2 MESI, 3) sperimentazione e test in relazione i fascicoli di procedimento con il coinvolgimento dell'Area Negoziale e/o Area Risorse e Bilancio, raccolta delle segnalazioni e delle richieste di modifiche e trasmissione delle funzionalità alla ditta in collaborazione con CEDIA 2 MESI 4) definizione delle caratteristiche del fascicolo di procedimento e implementazione delle modifiche da parte della ditta; 1 MESE 5) formazione all'utenza del programma di protocollo; 2 MESI 6) messa in produzione per tutte le tipologie di fascicoli; 7) monitoraggio
Possibili indicatori di performance e target	% di fascicoli elettronici aperti e gestiti rilevabile dal repertorio fascicoli;
Personale necessario	1 fte settore protocollo gestione documentale archivi digitall 0,5 fte Cedia 0,5 fte Area Personale
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Cedia; Area Personale
Note	
Settore Supporto all'Area, protocollo, archivio e call center - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	L'attuale servizio erogato del call center richiede sempre che la chiamata venga passata all'ufficio competente per materia con il rischio di aumentare il tempo di attesa e a volte non riuscire a passare la telefonata con insoddisfazione da parte dell'utenza.
Utenza	Studenti Docenti Personale TA
Fonti	analisi delle domande poste al call center
Sintesi dell'attività di analisi svolta	dall'analisi delle richieste è emerso che le domande che vengono poste al call center spesso sono ripetitive (soprattutto in periodo di iscrizione degli studenti)
Articolazioni interne coinvolte	Il Settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Tutte le aree per quanto riguarda URP - Servizio e-learning per la parte riguardante il software da utilizzare
Interventi migliorativi proposti	Tramite la predisposizioni di faq predefinite è possibile: - ridurre il numero di chiamate al call center rendendo pubbliche le faq; - dare la possibilità al centralino di rispondere direttamente senza passare la chiamata agli uffici competenti
Piano di applicazione dell'intervento	1) raccolta delle faq dagli uffici 2 MESI 2) caricamento delle faq su OTRS e pubblicazione sul sito all'indirizzo https://info.unige.it/otrs/public.pl 1 MESE 3) per le richieste via mail implementazione della parte relativa alla soddisfazione dell'utente (servizio e-learning) 2 MESI; 3) formazione per utilizzo di OTRS per utenza esterna ed interna 1 MESE
Possibili indicatori di performance e target	% di risposte trovate nelle faq; per le richieste via mail rilevazione soddisfazione utente
Personale necessario	1 fte settore protocollo gestione documentale archivi digitali 0,5 fte servizio e-learning
Budget stimato	budget per acquisto nuovi pc al centralino
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio E-learning, multimedia e strumenti web
Note	

Settore Accreditamento e assicurazione della qualità	
Proposte presentate: 1	
Modalità di coinvolgimento del personale	Con il personale del settore (1 unità) abbiamo discusso dell'obiettivo assegnato in due riunioni dedicate.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Settore Accreditamento e assicurazione della qualità - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Flussi documentali tra il Presidio della qualità e gli attori del sistema di AQ di Ateneo
Utenza	Docenti Personale TA
Fonti	Questionario predisposto dal nostro settore
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Con il personale del settore (1 unità) abbiamo discusso dell'obiettivo assegnato in due riunioni dedicate.
Articolazioni interne coinvolte	Il Settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Ampliamento dell'uso dell'installazione di moodle personalizzata per il Settore per lo scambio di documenti, con l'obiettivo di arrivare ad un utilizzo da parte di almeno l'80% degli utenti del sistema AQ (PQA+RAQ). E' stata verificata la possibilità dell'utilizzo di Alfresco ma da indagine effettuata con gli utenti, si è stata scelta aulaweb per maggiore fruibilità.
Piano di applicazione dell'intervento	Settembre 2019: Analisi piattaforme disponibili (Alfresco, aulaweb); Ottobre 2019: Predisposizione area su aulaweb; Ottobre: 2019 Informazione/formazione degli utenti. L'intervento è stato implementato nel mese di ottobre.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: Numero di utenti che utilizzano la piattaforma (PQA+RAQ). Target: Utilizzo della piattaforma da parte dell' 80% degli utenti
Personale necessario	1,83 fte
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Settore Supporto al Nucleo di Valutazione e programmazione ministeriale	
Proposte presentate: 4	
Modalità di coinvolgimento del personale	Dal momento che il Settore coordinato è composto da due unità incluso il Capo Settore (le pesanti attività di monitoraggio/valutazione sono svolte con il supporto degli studenti 150h) il personale coinvolto nell'analisi delle rilevazioni di customers è stato quello del settore (è stato anche sentito, per le attività di supporto al NdV, il Coordinatore e visionate le richieste espresse dal Collegio nei verbali approvati delle riunioni degli ultimi mesi con ricadute su attività che si andranno a svolgere nel biennio 2019-2020).
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Non sono state coinvolte altre strutture nell'attività di analisi, è stato solo avvisato via e-mail - in quanto referente informatico - il Servizio E-learning, multimedia e strumenti web, nella figura del suo Capo Servizio, per un suo necessario coinvolgimento nel progetto inerente la creazione di un'area documentale in cui fare confluire la documentazione (richieste e allegati, inclusi i curricula dei docenti affidatari) delle richieste di valutazione da parte del NdV degli affidamenti ex art. 23 comma 1 della legge n. 240/2010.
Settore Supporto al Nucleo di Valutazione e programmazione ministeriale - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Processo di somministrazione dei questionari di customers satisfaction nella sua interezza (questionari somministrati a docenti, studenti, pta, quadri e dirigenti, responsabili delle strutture fondamentali, componenti il CdA).
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Consiglio di Amministrazione
Fonti	Tutti i questionari di Customer satisfaction 2018 e, soprattutto, la loro analisi sintetica.

Sintesi dell'attività di analisi svolta	Bozze dei questionari (prodotta dall'ufficio in data 17/05/2019 e inviata all'attenzione dei Dirigenti delle Aree) con il seguente tasso di variazione del numero delle domande: • Dirigenti-Quadri intermedi, +8% (+3) • Responsabili strutture fondamentali -48% (-27) • Studenti -13% (- 6) • Docenti -22% (- 25) • PTA +6% - +1 • CdA inalterato La proposta di questionario include già una profonda razionalizzazione dell'esistente, senza stravolgerne l'impianto, non si sono riusciti a razionalizzare ulteriormente i questionari a Dirigenti-Quadri e PTA per la necessità di inserire il nuovo applicativo-web per le missioni. Quello inerente il CdA invece è stato razionalizzato mantenendo le domande, ma semplificandone i contenuti (in tutti i questionari somministrati sono stati razionalizzati – in un'ottica di semplificazione ove possibile – i contenuti delle domande). L'attività di analisi ha affrontato il primo macro-problema individuato nell'analisi del processo al fine di definire una potenziale azione migliorativa al fine di ridurre il primo aspetto individuato come negativo: ovvero il basso tasso di compilazione dei questionari. Il tasso di compilazione dei questionari somministrati on line ha un campo di variazione 6,72% (studenti) – 29,43% (docenti), se si considera anche l'unico questionario cartaceo (CdA) il massimo diviene il 30,77%, la mediana del tasso di compilazione si colloca, invece, intorno al 24% a prescindere delle modalità di elaborazione/somministrazione del questionario. Si tratta di valori particolarmente bassi per i quali l'ufficio scrivente ritiene doveroso tentare di individuare un'azione correttiva, affinché la loro somministrazione non sia un mero esercizio burocratico autoreferenziale.
Articolazioni interne coinvolte	Il Settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	L'attività di analisi ha coinvolto – internamente all'Area Direzionale – il SETTORE PROGRAMMAZIONE STRATEGICA, PERFORMANCE E ORGANIZZAZIONE – che è stato informato delle proposte inizialmente rivolte al DIRETTORE GENERALE e, successivamente, ai Dirigenti di AREA. La proposta di razionalizzazione di tutti i questionari a data 17/05/2019, dopo essere stata condivisa con il DIRETTORE GENERALE, è stata inviata ai dirigenti delle aree RISORSE E BILANCIO, CEDIA, NEGOZIALE, DIDATTICA E INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONSERVAZIONE EDILIZIA, RICERCA E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO, PERSONALE, SVILUPPO EDILIZIO, LEGALE E GENERALE, LOGISTICA E PROMOZIONE, APPRENDIMENTO PERMANENTE E ORIENTAMENTO. Ai Dirigenti indicati sono state inviate, appunto, le bozze di tutti e sei i questionari che sono stati razionalizzati al fine di renderli più leggeri per favorire una crescita del tasso di compilazione, richiedendo ai responsabili delle aree, per le parti di rispettiva competenza, la cortesia di eventuali suggerimenti/indicazioni mirati ad un ulteriore snellimento dei questionari stessi.
Interventi migliorativi proposti	Il lavoro fin qui svolto - tramite la collaborazione dei Dirigenti - ha portato un aggiornamento dei questionari la cui revisione era partita nel maggio 2019. La revisione è stata sospesa dopo l'indicazione del DG del 24.09.2019 in merito all'integrazione dei questionari con quelli GP (è attualmente pendente sull'attività fin qui svolta una richiesta della dott.ssa Morini). Di conseguenza, come concordato con il Settore Programmazione Strategica, Performance e Organizzazione si è provveduto ad un confronto GP-Questionari UNIGE modificati (mail del giorno 8.10.2019) e si è partiti con un censimento - sempre presso le aree dirigenziali - dei servizi all'utenza gestiti tramite OTRS che è attualmente in corso. Nell'incontro con il DG del giorno 21.10.2019 si è definito di predisporre uno schema di confronto quantitativo tra i questionari GP e quelli locali, il Direttore intende presentare tale confronto al Magnifico Rettore (l'intenzione emersa è l'utilizzo dei questionari GP, integrati, con massimo due quesiti, in sede di gestione delle code OTRS al fine di personalizzare la valutazione del singolo servizio erogato). Con riferimento al censimento OTRS hanno dato risposta ACE indicando "segnalazione interventi di manutenzione ordinaria edile, elettrica, termica", Area Ricerca indicando "ricezione delle domande del personale docente di partecipazione in risposta al Bando per l'incentivazione della progettazione europea - BIPE", l'Area Risorse e Bilancio che ha fornito le informazioni per i suoi servizi (Servizio Bilancio: il Settore anagrafiche utilizza 2 indirizzi email OTRS per anagrafica fornitori e per conti giudiziali - Servizio Attività commerciale e centri autonomi di gestione: gli OTRS sono utilizzati 1 dal Settore Budget centri autonomi di gestione e 1 dal Settore Supporto, monitoraggio e controllo - Servizio Trattamento economico del personale: gestione di un sistema di ticketing OTRS, inserito nel flusso documentale di affidamento di incarichi di PERFORM) e Area Personale [Settore Welfare: istanza telelavoro (sempre attivo), sussidi (attivato soltanto quando serve) Settore Gestione dello stato giuridico del personale tecnico amministrativo: procedure incarichi, PEO (attivato soltanto quando serve NON usato nel 2019), Settore Gestione delle presenze: riservato agli operatori di cartellino per questioni tecniche è stato assorbito da quello di CedIA]. Si è ancora in attesa di un riscontro formale all'utilizzo dei questionari di Good Practice (informalmente si è ricevuto un riscontro positivo, ovvero di superamento dei questionari in questione tramite l'adesione a quelli Good Practice).
Piano di applicazione dell'intervento	Attività in sospeso poiché in corso di valutazione l'adesione alla rilevazione di customer satisfaction nell'ambito del Progetto Good Practice.
Possibili indicatori di performance e target	Attività in sospeso poiché in corso di valutazione l'adesione alla rilevazione di customer satisfaction nell'ambito del Progetto Good Practice.
Personale necessario	Attività in sospeso poiché in corso di valutazione l'adesione alla rilevazione di customer satisfaction nell'ambito del Progetto Good Practice.
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Attività in sospeso poiché in corso di valutazione l'adesione alla rilevazione di customer satisfaction nell'ambito del Progetto Good Practice.
Note	

Settore Supporto al Nucleo di Valutazione e programmazione ministeriale - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione da parte del NdV (e delle strutture dipartimentali) del feedback alla prima tornata di audizioni alle strutture svolta dal NdV tra la fine del 2017 e l'inizio del 2019 e preparazione ottimale alla seconda tornata di incontri prevista a partire da metà del 2020 (tornata di audizioni che dovrà anche affrontare il monitoraggio delle attività di III missione dei dipartimenti).
Utenza	Nucleo di Valutazione Docenti Personale TA
Fonti	Le fonti utilizzate sono state le schede (a cui hanno accesso riservato il NdV, il PQA, l'ANVUR e le singole strutture per quella di propria competenza) nonché i verbali del NdV del 14.3.2019
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'attività è fondata sulla necessità del NdV – in preparazione al secondo turno di audizioni dei dipartimenti dell'ateneo che sancirà il consolidamento di tale attività valutativa e di monitoraggio del sistema di AQ – di poter monitorare il feedback delle strutture in merito ai suggerimenti dati alle strutture con riferimento alle criticità rilevate in sede di I audizione. L'obiettivo è definire una procedura snella che riduca l'aggravio burocratico al NdV, ai Direttori dei Dipartimenti e agli uffici di supporto e che, con il procedere nel tempo delle audizioni delle strutture dipartimentali si consolidi in modo da rendere la gestione degli incontri più snella per tutti gli autori coinvolti, in particolare riducendo la mole della documentazione che i dipartimenti sono chiamati a produrre in preparazione agli incontri.
Articolazioni interne coinvolte	Il Settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna altra struttura è stata coinvolta in quanto si tratta di un processo di supporto alla valutazione realizzata dal NdV all'interno della procedura AVA radicato esclusivamente presso il supporto all'organo (Settore Supporto al NdV e Programmazione Ministeriale).
Interventi migliorativi proposti	L'intervento migliorativo è la somministrazione ai singoli dipartimenti di un questionario on line personalizzato tramite la piattaforma di ateneo di limesurvey in cui - a fronte dei suggerimenti del NdV – possano indicare le attività svolte per ridurre le criticità individuate. Ciò consentirebbe un'attività più spedita e meno burocratica del feedback da parte dei singoli referenti dipartimentali e, dall'altro, consentirebbe al NdV di preparare in maniera più precisa e puntuale il secondo giro di audizioni (così come le tornate successive una volta che le stesse entreranno a regime). Tramite la compilazione di un form on line in cui è possibile inserire dei link il management dei dipartimenti può rendicontare le attività svolte e fornire le relative evidenze documentali (a questi si potrebbe affiancare anche un sistema di gestione documentale). In pratica si creerebbe una best practice innovativa di monitoraggio sul sistema di AQ senza creare un aggravio burocratico alle strutture dipartimentali. Inoltre, ad esito del primo monitoraggio sui riscontri dati dai dipartimenti alle osservazioni del NdV si potrebbe valutare anche – per le strutture la cui situazione pare radicalmente migliorata – di utilizzare la videoconferenza skype in sostituzione dell'audizione. Il lavoro fin qui svolto è partito dalla condivisione del progetto con il Prof. Rizzi (abbiamo già predisposto un file in cui vengono raccolti gli elementi sui quali i Dipartimenti sono chiamati a lavorare secondo le indicazioni del NdV), pertanto manca solo la struttura tecnica del questionario (molto semplice per non appesantire l'aggravio burocratico) per i 22 Dipartimenti. E' prevedibile, stante il calendario del NdV, che in una delle due riunioni da qui a fine anno ci venga dato il via libera e l'iniziativa possa partire da gennaio 2020. Con riferimento a questo intervento e a quello successivo abbiamo sentito il Dott. Ferrante (Capo Servizio e-learning) che non ha rilevato questioni di sorta, pertanto ci ha messo in contatto con un suo collaboratore per le procedure di implementazione. Sicuramente il primo dei due interventi che partirà sarà quello dei Dipartimenti per l'altro si prevedono tempi più lunghi. Per velocizzare l'intervento è stata predisposta una bozza di questionario personalizzato per quanto riguarda i Dipartimenti ed è stato condiviso con il Coordinatore del NdV, in assenza di suggerimenti da parte del Prof. Rizzi lo stesso documento è stato condiviso con il Servizio del dott. Ferrante richiedendo la cortesia di un incontro con il suo collaboratore la prima settimana di novembre. L'incontro - con il Dott. Sassarini - è avvenuto il 5.11.2019 e ha consentito al Settore Supporto al NdV e Programmazione Ministeriale di predisporre i questionari per i primi Dipartimenti incontrati dal NdV a fine 2017 con il calendario di cui sotto: - Dipartimento di Economia (DIEC) Audizione del 24.10.2017, data inizio questionario 30-nov-19 data fine questionario 31-gen-20; - Dipartimento di Scienze della Formazione (DISFOR) Audizione del 24.10.2017, data inizio questionario 30-nov-19 data fine questionario 31-gen-20; - Dipartimento di Fisica (DIFI) Audizione del 20.11.2017, data inizio questionario 30-dic-19, data fine questionario 28-feb-20; - Dipartimento di Ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti (DIME) Audizione del 20.11.2017, data inizio questionario 30-dic-19, data fine questionario 28-feb-20. Per i restanti 18 dipartimenti lo sviluppo dell'attività si svolgerà, scaglionata per data di audizione, terminando a fine 2020 (indicativamente novembre).
Piano di applicazione dell'intervento	Nella riunione del NdV del 28.10.2019 è stata preannunciata al Collegio la partenza dell'attività, intesa come preparazione alla ripresa delle audizioni alle strutture Dipartimentali (presenteremo il documento condiviso con il Prof. Rizzi via e-mail e già inviato al Servizio e-learning e che verrà utilizzato per richiedere ai Dipartimenti il resoconto delle attività fin qui svolte a seguito delle indicazioni ricevute dal NdV nella prima tornata di audizioni). Il documento è stato integrato con la richiesta di un'autovalutazione aggiuntiva da parte dei dipartimenti da realizzarsi tramite analisi SWOT. Per il punto dell'attività si può fare riferimento a quanto sopra indicato.
Possibili indicatori di performance e target	Obiettivo: ridurre il carico burocratico sulle strutture dipartimentali e sull'ufficio di supporto al NdV. Indicatore: implementazione del questionario personalizzato per tutti e 22 i Dipartimenti scaglionato per data di audizione con termine attività a fine 2020. Target: tasso di risposta al 50% delle strutture intervistate per ognuno degli scaglioni.
Personale necessario	Il personale coinvolto sono le due unità del Settore Supporto al NdV e Programmazione Ministeriale con il supporto di una unità del Servizio e-learning, multimedia e strumenti web, Settore Applicazioni e Strumenti.

Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Settore Supporto al Nucleo di Valutazione e programmazione ministeriale - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Premessa: il progetto potrebbe essere presentato congiuntamente a quello dei Dipartimenti, ma stante la situazione delle risorse umane del settore si è preferito tenerlo separato. Gestione da parte del NdV e dei Coordinatori dei CdS interessati del feedback ai corsi già ascoltati negli ultimi anni (a differenza dei Dipartimenti il NdV non ha ancora calendarizzato il secondo giro di audizioni dovendo terminare il primo, ma trattandosi di un numero molto elevato da gestire si ritiene di poter proporre una procedura simile a quella progettata per i Dipartimenti, applicandola, così, alle risposte alle osservazioni poste dal collegio ai CdS). Sarebbe anche molto interessante sostituire la scheda da somministrare ai CdS in prima audizione con un form on line (ciò ridurrebbe notevolmente l'aggravio per il management dei CdS).
Utenza	Nucleo di Valutazione Docenti Personale TA
Fonti	Le fonti utilizzate sono state le schede (a cui hanno accesso riservato il NdV, il PQA, l'ANVUR e le singole strutture per quella di propria competenza).
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'attività è fondata sulla necessità del NdV di poter monitorare il feedback dei CdS in merito ai suggerimenti dati in merito alle criticità rilevate in sede di I audizione. L'obiettivo è definire una procedura snella che riduca l'aggravio burocratico al NdV, ai Coordinatori dei CdS e agli uffici di supporto (segnaliamo che in questa maniera si può tentare di razionalizzare il carico lavorativo sui RUD-Manager Didattici). I benefici – in termini di riduzione degli oneri burocratici – potrebbero essere ampliati se la procedura on line venisse estesa anche alla scheda definita dal NdV e somministrata in prima audizione ai CdS.
Articolazioni interne coinvolte	Il Settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna altra struttura è stata coinvolta in quanto si tratta di un processo di supporto alla valutazione realizzata dal NdV all'interno della procedura AVA radicato esclusivamente presso il supporto all'organo (Settore Supporto al NdV e Programmazione Ministeriale).
Interventi migliorativi proposti	L'intervento migliorativo è la somministrazione ai singoli coordinatori dei CdS di un questionario on line personalizzato tramite la piattaforma di ateneo di limesurvey in cui - a fronte dei suggerimenti del NdV – possano indicare le attività svolte per ridurre le criticità individuate (ciò renderebbe più spedito il lavoro di monitoraggio delle indicazioni raccolte). Medesimo strumento tecnico potrebbe essere utilizzato in sede di prima audizione. Vale quanto indicato in premessa, con riguardo alle risorse del Settore, inoltre provvederemo nei prossimi giorni a mandare una mail al Capo Servizio e-learning in cui chiederemo la valutazione di fattibilità dell'intervento (data l'onerosità dell'intervento, con buona probabilità scivolerà al 2020). Si veda quanto indicato al punto dedicato all'intervento precedente.
Piano di applicazione dell'intervento	Attività momentaneamente sospesa, in attesa dell'esito dei questionari dipartimentali.
Possibili indicatori di performance e target	Attività momentaneamente sospesa, in attesa dell'esito dei questionari dipartimentali.
Personale necessario	Il personale coinvolto sono le due unità del Settore Supporto al NdV e Programmazione Ministeriale con il supporto di una unità del Servizio e-learning, multimedia e strumenti web, Settore Applicazioni e Strumenti.
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	Attività momentaneamente sospesa, in attesa dell'esito dei questionari dipartimentali.
Settore Supporto al Nucleo di Valutazione e programmazione ministeriale - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Il progetto è partito da un'esigenza dell'ufficio di supporto al NdV; passato un anno (1.7.2018) dal cambio di denominazione e di funzioni dell'ufficio e, stante la rilevante mole di adempimenti a cui è chiamato il NdV che hanno, in termini di attività istruttoria e preparatoria, una pesante ricaduta sul supporto è emersa la necessità di individuare come i componenti il Collegio percepiscano la qualità dell'attività svolta dal supporto.
Utenza	Nucleo di valutazione di Ateneo
Fonti	Questionari di Customer satisfaction 2018. E' stata inoltre effettuata una riflessione interna sugli adempimenti svolti ciclicamente dal supporto al NdV.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'analisi è basata sul fatto che, stante la mole di attività svolta dal supporto al NdV e la situazione di sofferenza dell'ufficio in termini di risorse di personale strutturato che viene affrontata con il supporto degli studenti 150h (dedicati ad attività ripetitive di monitoraggio), è emersa per l'ufficio la necessità di avere un ritorno della qualità del servizio percepito da parte del Collegio (anche al fine di individuare aree percepite dal collegio come sofferenti al fine di individuare e implementare azioni migliorative).

Articolazioni interne coinvolte	Il Settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	L'intervento migliorativo è partito dall'analisi di un questionario da somministrare al Collegio tramite mail e da raccogliere compilato alla prima riunione del 2020. Il questionario deve essere ancora definito, partirà dallo schema utilizzato per il CdA e chiederà ai Componenti il Collegio di indicare, tra le attività seguite dal NdV, quali loro ritengano migliorabili. E' stato predisposto un questionario molto sintetico che verrà distribuito ai Componenti il NdV nella riunione di ottobre o in quella di dicembre (si valuta la distribuzione in quello di ottobre scadendo la componente studentesca al termine del suo biennio). Nei prossimi giorni verrà mandata una mail al NdV per preavvisare e concordare le modalità di ritorno del questionario tutelando la privacy del compilatore (si pensa di utilizzare la soluzione suggerita dal Magnifico Rettore per il Cda e già adottata per la customers 2018 - invio e-mail del word allegato e richiesta di compilazione e stampa per consegna in busta chiusa durante una seduta. Abbiamo sentito il Prof. Rizzi e ci ha dato il via libera alla somministrazione del questionario con la modalità proposta. L'abbiamo inviato ai componenti il NdV il 16.10.2019 con preghiera di ritorno nelle due riunioni del 28.10.2019 o del 9.12.2019.
Piano di applicazione dell'intervento	Questionario già somministrato via e-mail il giorno 16.10.2019, termine di ritorno le due riunioni di ottobre e di dicembre.
Possibili indicatori di performance e target	Obiettivo: migliorare il servizio di supporto al NdV individuando le eventuali aree di miglioramento. Indicatore: tasso di compilazione. Target: 100%.
Personale necessario	Personale del Settore Supporto al NdV e Programmazione Ministeriale.
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	Questionario somministrato a tutto il NdV e raccolto nel mese di ottobre - già' elaborato e diffuso al NdV. (verrà' verbalizzato nella riunione di dicembre).
Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione	
Proposte presentate: 1	
Modalità di coinvolgimento del personale	Il gruppo di lavoro è costituito da tutto il personale del Settore. L'attività di analisi è stata svolta sugli esiti del questionario annuale di customer satisfaction rivolto al CDA e ai Dirigenti e quadri e personale PTA e sui riscontri dell'utenza (interna ed esterna) raccolti in varie occasioni dall'ufficio, in relazione alle attività svolte.
Eventuali altre strutture con cui è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Schede di valutazione del personale tecnico amministrativo Non tutti gli indicatori comportamentali utilizzati per le schede di valutazione del personale tecnico amministrativo risultano sempre di immediata applicabilità.
Utenza	Valutatori e valutati
Fonti	Riscontri pervenuti all'ufficio
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'analisi è consistita nel richiamo e nell'esame dei riscontri pervenuti all'ufficio nel corso dello svolgimento delle attività relative alla valutazione del personale, da parte di valutati e valutatori
Articolazioni interne coinvolte	Il settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Revisione delle Schede di valutazione del personale tecnico amministrativo, in particolare delle modalità di descrizione degli indicatori comportamentali, al fine facilitarne l'applicazione.

Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: revisione schede di valutazione individuale: 1.1 analisi criticità segnalate da valutati e valutatori nel corso di formazione "La gestione efficace del colloquio di valutazione"; 1.2 elaborazione proposta nuove schede e indicatori, sulla base del nuovo assetto organizzativo e dei profili professionali previsti; 1.3 simulazione di utilizzo delle schede con campione valutati e valutatori; 1.4 avvio iter adozione nuove schede per il ciclo della performance 2021 Tempistiche: 50 ore, con tre persone in parallelo Struttura: Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione Fase 2: informazione e formazione di valutati e valutatori Tempistiche: 10 ore, con tre persone in parallelo Struttura: Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione Fase 3: monitoraggio e valutazione ex post delle modifiche (tramite sondaggio) Tempistiche: 4 ore, con tre persone in parallelo Struttura: Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione
Possibili indicatori di performance e target	Rispetto del cronoprogramma
Personale necessario	Fase 1: 0,08 fte Fase 2: 0,02 fte Fase 3: 0,01 fte Tot.: 0,06 fte
Budget stimato	3000 € (lordo azienda per incarico aggiuntivo a risorsa interna per project based learning di 22 ore a 60€ lordi/h)
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Nessuna
Note	L'intervento costituisce il primo modulo di un percorso più ampio di revisione delle schede di valutazione volto a ridurre il numero di indicatori e a semplificare la scala di valutazione
Settore Pianificazione edilizia	
Proposte presentate: 1	
Modalità di coinvolgimento del personale	
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	
Settore Pianificazione edilizia - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Migliorare il monitoraggio e alzare il livello della qualità delle pulizie
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Ospiti dell'Ateneo
Fonti	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al CDA
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato a dirigenti e quadri
	Risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Situazione critica del livello qualitativo delle pulizie. Sopralluoghi e segnalazioni dell'utenza.
Articolazioni interne coinvolte	Il settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Area Logistica e promozione

Interventi migliorativi proposti	Costituzione di un gruppo di lavoro settore logistica, settore pianificazione edilizia – Area Direzionale, building manager e/o chi si occupa della logistica nelle scuole/dipartimenti. Elaborare e distribuire un questionario ai responsabili amministrativi delle strutture per capire (dipartimenti, scuole, biblioteche, centri) subito quali sono i punti critici attuali e come si può intervenire. Ricognizione per scuola anche con visite da parte del settore logistica, sopralluoghi pianificati con foto dei bagni in vari momenti della giornata nelle 5 scuole e poli didattici. Introduzione di un sistema di alert nel momento in cui si rilevino sul territorio. Migliorare il sistema di segnalazione alle ditte in proroga dell'appalto di pulizia. Verificare se a parità di budget è possibile massimizzare la forza lavoro presente per migliorare la qualità del servizio di pulizia. Incontri periodici con le principali ditte che forniscono il servizio.
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1: ricognizione bagni (200) usati dagli studenti fase 2: redazione relazioni accompagnate da foto fase 3: redazione questionario e distribuzione alle strutture fase 4: predisposizione di proposta per aumentare i passaggi o per scrivere note alle ditte di pulizie per migliorare il servizio fase 5: rilevamento di piccole manutenzioni da fare nei bagni oggetto dell'indagine
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: Effettuazione ricognizione due volte l'anno con rilievi fotografici SI/ (entro il 2020)
Personale necessario	0,11 FTE 5 riunioni x 7 unità totale 35 ore rilievi bagni n 16 unità per circa una mattina e un pomeriggio x 2 = 16x7=112 tempo per relazione e foto 16x1. tempo per relazione finale 15 ore questionario 20 ore tot:198 fte 48*36=1728 198/1728=0,04
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Logistica e promozione
Note	
Servizio Comunicazione e relazioni esterne	
Proposte presentate: 4	
Modalità di coinvolgimento del personale	Settore Relazioni esterne: analisi congiunta tra il personale del settore che ha evidenziato come i questionari di rilevazione della qualità dei nostri servizi presentino due lacune: 1) non c'è parte relativa alle attività di ufficio stampa (e queste attività impegnano la maggior parte del nostro tempo) 2) non ci sono specifiche sui perché di soddisfazione/insoddisfazione relativi ai social d'Ateneo (utente soddisfatto/insoddisfatto dei social per quale motivo? velocità/lentezza nelle risposte? efficacia/inutilità delle indicazioni fornite? interesse per gli argomenti esposti?) Necessità di analisi ed esplicitazione dei fattori di soddisfazione/insoddisfazione, declinati anche sulla parte di relazioni con i media (ufficio stampa). Settore Eventi e comunicazione interna: analisi congiunta tra il personale del settore e Il Servizio Informazione istituzionale Ufficio Grafica di Ateneo: analisi congiunta tra il personale del settore in confronto con il Settore Programmazione, performance e organizzazione
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Settore Relazioni esterne: Servizio E-Learning, multimedia e strumenti web Settore Eventi e comunicazione interna: Servizio Informazione istituzionale e Settore Pianificazione edilizia Ufficio Grafica di Ateneo: Settore Programmazione, performance e organizzazione
Servizio Comunicazione e relazioni esterne - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività di relazione con i media (ufficio stampa)
Utenza	Docenti
Fonti	Questionari di customer satisfaction 2018

Sintesi dell'attività di analisi svolta	Non abbiamo al momento alcuno strumento per valutare la soddisfazione dei docenti/ricercatori che ci chiedono la diffusione di comunicati stampa, la pubblicizzazione sui social, l'invio di mail e l'interfacciamento con in media in generale
Articolazioni interne coinvolte	Settore Relazioni esterne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio E-Learning, multimedia e strumenti web
Interventi migliorativi proposti	Predisposizione di un questionario valutativo da far compilare al termine dello svolgimento delle attività richieste
Piano di applicazione dell'intervento	Elaborazione testo di intro al questionario Predisposizione del questionario stesso (su OTRS) INDICARE TEMPISTICHE DI MASSIMA Fase 1: elaborazione di un questionario di customer satisfaction per l'utenza del Settore, da erogare tramite OTRS Tempistiche: 50 ore, con due persone in parallelo Struttura: Settore Relazioni esterne Fase 2: configurazione OTRS Tempistiche: 4 ore Struttura: Servizio e-learning, multimedia e strumenti web Fase 3: test e configurazione definitiva Tempistiche: 36 ore, con due persone in parallelo Struttura: Settore Relazioni esterne/Servizio e-learning, multimedia e strumenti web Fase 4: attivazione del servizio Tempistiche: 1 ora Struttura: Settore Relazioni esterne/Servizio e-learning, multimedia e strumenti web
Possibili indicatori di performance e target	N° valutazioni espresse
Personale necessario	2 (0,05 fte)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio E-Learning, multimedia e strumenti web
Note	
Servizio Comunicazione e relazioni esterne - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione social
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Utenti dei social media di Ateneo
Fonti	Questionari di customer satisfaction 2018
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Dalle linee guida relative alla comunicazione condivise con Direttore e Rettore, emerge la necessità di accorpare gradualmente pagine e profili social delle strutture di Ateneo nelle pagine e profili social istituzionali
Articolazioni interne coinvolte	Settore Relazioni esterne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Accorpamento graduale delle pagine e profili social delle strutture di Ateneo nelle pagine e profili social istituzionali Si propone un intervento graduale, da singola struttura

Piano di applicazione dell'intervento	l'accorpamento delle pagine social necessita della redazione di un testo di procedura (a firma del Dirigente) da emanare alle strutture e da seguire nelle varie fasi INDICARE FASI E TEMPISTICHE DI MASSIMA Fase 1: censimento delle pagine/profili social riconducibili all'Ateneo Tempistiche: 25 ore, con due persone in parallelo, senza comprendere l'attività di monitoraggio costante Struttura: Settore Relazioni esterne Fase 2: definizione e diffusione di best practice per l'utilizzo dei social network in Ateneo Tempistiche: 75 ore, con tre persone in parallelo Struttura: Settore Relazioni esterne e Direttore Generale Fase 3: definizione di un piano di accorpamento delle pagine e di chiusura dei profili non istituzionali Tempistiche: 15 ore, con due persone in parallelo Struttura: Settore Relazioni esterne Fase 4: individuazione e formazione di eventuali redattori Tempistiche: 36 ore, con due persone in parallelo Struttura: Settore Relazioni esterne, con la collaborazione delle strutture esterne
Possibili indicatori di performance e target	numero di pagine e profili assorbiti (e relativo numero di follower)/ n pagine e profili censiti Il livello di performance e il target potranno essere definiti a valle del censimento, sulla base delle risorse disponibili
Personale necessario	2 (0,09 fte)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	tutti i centri/dipartimenti/scuole che hanno pagine e profili social
Note	
Servizio Comunicazione e relazioni esterne - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Veste grafica dei documenti rivolti agli stakeholder
Utenza	Stakeholder esterni e interni
Fonti	Analisi interna, benchmarking, riscontri pervenuti all'ufficio
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'analisi è stata svolta sulla base delle segnalazioni della Governance in relazione ai documenti di programmazione e rendicontazione dei risultati (Programma triennale, Piano Integrato, Documento integrato di programmazione, Rendicontazione delle attività di missione, Relazione sulla performance, Relazione integrata), integrata da un'attività di benchmarking rispetto ai documenti programmatori di Atenei confrontabili con il nostro per dimensione e organizzazione.
Articolazioni interne coinvolte	Il settore non ha articolazioni interne
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione
Interventi migliorativi proposti	Riprogettazione editoriale dei documenti previsti dalla programmazione strategica di Ateneo e dal Ciclo della performance
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1: Redazione dei contenuti 1.1 Benchmarking altri Atenei 1.2 Riprogettazione indice 1.3 Riprogettazione allegati 1.4 Redazione bozza Tempistiche: 175 ore, con 3 persone in parallelo (per redazione di Rendicontazione delle attività di missione, Piano Integrato, Relazione sulla performance, Documento Integrato di Programmazione, Relazione integrata) Struttura: Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione Fase 2: Riprogettazione grafica 2.1 Realizzazione prototipo 2.2 Redazione grafica 2.3 Tempistiche: 225 ore, con 2 persone in parallelo (per riprogettazione di Rendicontazione delle attività di missione, Piano Integrato, Relazione sulla performance, Documento Integrato di Programmazione, Relazione integrata) Struttura: Ufficio grafica di Ateneo

Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: n. documenti riprogettati/n. documenti di programmazione e rendicontazione (Programma Triennale, Rendicontazione delle attività di missione, Piano Integrato, Relazione sulla performance, Documento Integrato di Programmazione, Relazione integrata) Livello di performance eccellenza: 5 documenti standard: 4 documenti soglia: 2 documenti
Personale necessario	Fase 1: 0,31 fte presso il Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione Fase 2: 0,26 fte presso l'Ufficio grafica di Ateneo Tot: 0,57 fte
Budget stimato	0 €
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Settore Programmazione strategica, performance e organizzazione
Note	Il piano di applicazione stima tempistiche e risorse per la riprogettazione dei documenti previsti dal livello di eccellenza delle performance
Servizio Comunicazione e relazioni esterne - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Stoccaggio e distribuzione materiale divulgativo, di rappresentanza e merchandising.
Utenza	Strutture fondamentali Direzione generale
Fonti	autoanalisi della criticità derivante dalla mancanza di un unico posto da utilizzare come magazzino, nonché la mancanza di un software di gestione e di un form compilabile online
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi congiunta tra le strutture che attualmente gestiscono il materiale divulgativo, di rappresentanza e di merchandising (folder, blocknotes, volumi, guide, brochure, doni di rappresentanza, badge e porta badge, borsine, penne, magliette, taccuini, ecc) (Servizio Informazione istituzionale - Settore Informazione istituzionale e URP e Settore Eventi e comunicazione interna). L'analisi ha evidenziato difficoltà di stoccaggio e distribuzione da parte delle due strutture interessate, al fine di soddisfare in modo efficace e non dispersivo le richieste di materiale pervenute.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Eventi e comunicazione interna
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Informazione istituzionale - Settore Informazione istituzionale e URP Settore Pianificazione edilizia Area Logistica e promozione - Settore logistica
Interventi migliorativi proposti	Individuazione di un unico spazio da adibire a magazzino. Lo spazio individuato dovrà garantire, oltre che un'agevole fruizione da parte di entrambe le strutture coinvolte, il rispetto delle norme di sicurezza. Acquisto di un software per la gestione carico e scarico del materiale. Predisposizione di un form da caricare nella intranet del sito di Ateneo per agevolare la formulazione delle richieste e la loro evasione, al fine di migliorare la qualità del servizio all'utenza. Allestimento di un locale per la vendita all'esterno del materiale di merchandising.
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1: ripristino funzionalità dei locali magazzino (rete elettrica, scaffali, disinfestazione, pulizia, ecc) - (1 mese) fase 2: installazione riscaldamento/deumidificazione (tempistica da definire) fase 3: trasporto materiale (1 mese) fase 4: acquisizione software di gestione magazzino (2 mesi) fase 5: predisposizione form (1 mese) fase 6: apertura locale adibito a vendita (6 mesi)
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: funzionalità del magazzino entro il 31.12.2020 SI/NO; funzionalità del software di gestione entro il 31.12.2020 SI/NO; apertura del locale vendite entro il 31.12.2020 SI/NO.
Personale necessario	2 fte
Budget stimato	20.000 €
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio Informazione istituzionale; Area Logistica e promozione; Servizio Energia; Settore Pianificazione edilizia; Servizio Orientamento e Tutorato
Note	

Servizio Informazione istituzionale	
Proposte presentate: 2	
Modalità di coinvolgimento del personale	Il personale è stato coinvolto tramite contatti telefonici, e-mail e riunioni ad hoc organizzate nel mese di giugno
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Servizio Comunicazione e Relazioni esterne - Settore eventi e comunicazione interna Servizio e-learning, multimedia e strumenti web Servizio Sistema bibliotecario di Ateneo Settore pianificazione edilizia
Servizio Informazione istituzionale - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Carta dei Servizi di Ateneo
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Tutti gli altri stakeholder
Fonti	Segnalazione dei colleghi in itinere e dopo la pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito di Ateneo
Sintesi dell'attività di analisi svolta	A fronte di segnalazioni, riscontri diretti avuti con alcuni colleghi e attività di valutazione da parte nostra, sia nella fase di compilazione delle schede, sia nella fase successiva alla pubblicazione della Carta dei servizi sul sito di ateneo, è stata compiuta un'analisi delle criticità del processo. A questa ha fatto seguito l'individuazione di interventi da attuare per migliorare il lavoro di compilazione da parte dei colleghi e la fruibilità della carta da parte degli stakeholder.
Articolazioni interne coinvolte	Settore informazione istituzionale e URP
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	A seguito delle molteplici modifiche apportate all’assetto organizzativo dell’Ateneo dal DDG n. 6403 del 28.12.2018, entrato in vigore a partire dal 1° gennaio 2019, il Servizio Informazione istituzionale ha già provveduto a rivedere formalmente la struttura generale della Carta dei Servizi e molte delle schede (circa 400 file su un totale di oltre 600). In occasione della revisione le schede che hanno subito delle variazioni sono state contestualmente convertite in PDF/A in conformità allo standard ISO 19005-1:2005. Sono in corso attività di confronto per realizzare schede che fotografino in modo più mirato alcune attività dell’Ateneo,. Si tratta, in particolare, delle schede relative ai Laboratori scientifici e alle Biblioteche . Per quest'ultime si sta già lavorando in sinergia con il Servizio Sistema bibliotecario di Ateneo per individuare un form più conforme alle esigenze dei loro stakeholder. Per i laboratori si sta procedendo a calendarizzare alcuni incontri per avviare un confronto. Si sta valutando l'opportunità di sentire i Coordinatori tecnici raggruppati per area di interesse (Politecnica, Medicina, Scienze M.F.N.). Il Settore informazione istituzionale e URP, al fine migliorare la fruibilità della carta, sta inoltre procedendo a un'attività di rilettura delle attività monitorate nella Carta al fine di eliminarne alcune e/o eventualmente inserirne nuove ritenute d'interesse per l'utenza . Quest'analisi, una volta approvata dal Direttore generale, sarà condivisa con i Dirigenti delle Aree. Inoltre, allo scopo di superare la staticità della pubblicazione dei dati tramite file pdf, anche in previsione del nuovo aggiornamento previsto entro il 31 gennaio 2020, verrà studiata la fattibilità di un’infrastruttura tecnica che permetta una maggiore flessibilità nella compilazione e nell’aggiornamento dei dati direttamente da parte delle Strutture. A seguito di questo intervento Il Settore informazione istituzionale e URP si limiterà a un'attività di supervisione e supporto, ottimizzando il tempo e migliorando il lavoro di tutti.
Piano di applicazione dell'intervento	A seguito del nuovo atto organizzativo che entrerà in vigore a partire dal 1 gennaio 2020, verranno riviste le competenze delle attività selezionate. 29 ottobre 2019: inviate schede per biblioteche per ok definitivo: In attesa di risposta. Novembre: appuntamento per tecnici di laboratorio per revisione schede. Entro la fine di novembre consegnare alla Segreteria di redazione web le tre schede tipo previste per la compilazione e rivedere le competenze delle attività selezionate con il DG, in base al recente Atto organizzativo. Entro dicembre inviare ai Dirigenti e ai Capi Servizio interessati l’elenco delle attività selezionate, presentando la nuova infrastruttura e chiedendo i nominativi del personale da abilitare alla compilazione online. Entro dicembre creare l’infrastruttura del “Carta dei Servizi” sito e testare il funzionamento del sistema. La richiesta di compilazione partirà nella seconda metà di gennaio 2020. La nuova Carta dei Servizi sarà online a partire dalla fine di febbraio 2020.
Possibili indicatori di performance e target	Il target è rappresentato dalla creazione dell'infrastruttura "Carta dei Servizi" e averne testato il funzionamento. L'indicatore è rappresentato dalla redazione delle tre schede tipo previste per la compilazione.
Personale necessario	1
Budget stimato	€ 0

Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo, Dipartimenti delle Scuole di Scienze mediche e farmaceutiche, Politecnica e Scienze MFN (Coordinatori tecnici), Settore web
Note	
Servizio Informazione istituzionale - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Stampa materiale
Utenza	Docenti Direzione generale
Fonti	Autoanalisi delle tempistiche relative alle richieste e ai quantitativi di stampa
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Nell'ultimo anno si è verificato un sensibile aumento delle richieste di stampa di materiale al Centro stampa. La mancanza di programmazione dei lavori, sia in termini di quantità sia di tempistiche, oltre a provocare un sovraccarico di lavoro, ha costretto in alcuni casi i colleghi a rallentare, se non addirittura a procrastinare, la realizzazione di alcuni lavori in favore di altri in virtù della loro urgenza. Questo ha messo in luce una criticità sia in termini di organizzazione del lavoro, sia in termini di servizio reso all'utenza.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Centro stampa
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Al fine di superare, almeno nell'ambito dell'Amministrazione centrale, la criticità sopra descritta, si è deciso di inviare una mail ai Dirigenti, ai Capi Servizio, ai Capi Settore/Ufficio con la richiesta di fornire una previsione di massima delle quantità di lavori da effettuare presso il Centro stampa per l'anno 2020. Precisamente si è chiesto di indicare: • quantità di pieghevoli, opuscoli/libretti, locandine, ecc. • breve descrizione dell'oggetto (formato, numero di pagine, ecc.) • periodo temporale di riferimento. La suddetta previsione riguarda quantità importanti (minimo 100 copie) o reiterate. Per quanto riguarda i quantitativi minori, si è fatto presente che la richiesta dovrà comunque essere inoltrata al Centro stampa qualche giorno prima. Resta inteso che questi andranno in coda ai lavori precedentemente programmati. Le previsioni dovranno pervenire, entro settembre, all'indirizzo: centrostampa@unige.it . Molte strutture non hanno ancora risposto e pertanto è stato inviato un sollecito. Una volta raccolte le necessità delle singole strutture il Centro stampa potrà procedere alla redazione di un calendario dei lavori che consentirà di ottimizzare l'organizzazione del lavoro e le tempistiche di esecuzione, con una positiva ricaduta sulla qualità del servizio reso all'utenza.
Piano di applicazione dell'intervento	1: Rilevazione presso le Aree dirigenziali di una previsione di massima delle quantità di lavori da effettuare presso il Centro stampa per l'anno 2020. 2: Redazione di un calendario di attività e tempistiche di realizzazione lavori per il 2020.
Possibili indicatori di performance e target	Il target è rappresentato dalla creazione di un calendario di attività e tempistiche di realizzazione lavori per il 2020. L'indicatore è rappresentato dal numero di richieste di lavoro che perveniranno al Centro stampa
Personale necessario	1
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Altre Aree dirigenziali
Note	
Servizio Gestione salute e sicurezza	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	Sono state organizzate delle riunioni prima con i soli capi settore e poi è stato coinvolto anche il restante personale (sia con incontri, che con comunicazioni trasmesse via e-mail). Tutte le proposte formulate dai colleghi sono state analizzate durante gli incontri dei gruppi di lavoro o tramite scambio di e-mail.
Eventuali altre strutture con cui è stata condivisa l'attività di analisi	CeDIA e Settore Formazione del Personale (proposta n. 1), Area Legale e Generale e Area Personale (proposta n. 2), Servizio Apprendimento Permanente e Settore Acquisto Servizi (proposta n. 3)

Servizio Gestione salute e sicurezza - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione documentale e scambio di informazioni, in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (in particolare: scambio di dati relativi ai lavoratori da sottoporre a sorveglianza sanitaria, formare e incaricare; invio di informazioni ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza). Valutazione di una piattaforma informatica per la gestione integrata di: valutazione del rischio (Documento di Valutazione del Rischio), sorveglianza sanitaria (convocazioni, visite mediche, cartelle e giudizi di idoneità), formazione in tema salute e sicurezza.
Utenza	Studenti Docenti Personale TA
Fonti	Confronto continuo con l'utenza, riunioni periodiche, incontri con l'utenza durante sopralluoghi sui luoghi di lavoro
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Durante gli incontri dei gruppi di lavoro, sulla base dei risultati emersi dai confronti con l'utenza, si sono individuate le attività più critiche, sono state analizzate diverse soluzioni e si è condivisa l'azione di miglioramento/correttiva.
Articolazioni interne coinvolte	Settore Prevenzione e Protezione, Settore Gestione delle Emergenze, Settore supporto al Servizio e al Medico Competente
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	CeDIA, Settore Formazione del Personale
Interventi migliorativi proposti	A) Utilizzo di una nuova piattaforma informatica, condivisa tra i vari settori interessati (<i>Settore gestione delle emergenze, Settore Prevenzione e Protezione, Settore supporto al Servizio e al Medico Competente, Settore Formazione del personale</i>) per lo scambio dei dati relativi ai lavoratori da sottoporre a sorveglianza sanitaria, formare e incaricare/assegnare a una mansione specifica (es. "Incaricato della gestione delle emergenze", "Incaricato all'attuazione delle misure di primo soccorso", "lavoratore in altezza", "lavoratore autorizzato all'uso dell'auto di servizio", ecc.) e di un repository dove rendere disponibili ai soggetti interessati i documenti di loro interesse (elenchi relativi a: lavoratori incaricati/esposti, lavoratori idonei alla mansione, lavoratori formati/addestrati/aggiornati). B) Valutazione dell'acquisto di una piattaforma informatica per la gestione integrata dei Documenti di Valutazione del Rischio (DVR), della sorveglianza sanitaria (scheda individuazione rischi, cartella sanitaria, giudizi di idoneità) e della formazione obbligatoria, in cui possano dare il loro contributo tutti i soggetti che fanno parte del sistema salute e sicurezza, compresi i Dirigenti e i RADRL delle varie Strutture.
Piano di applicazione dell'intervento	A) UTILIZZO DI UNA NUOVA PIATTAFORMA PER LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI SUI LAVORATORI A1) Aggiornamento continuo delle informazioni relative a segnalazioni, visite mediche/giudizi di idoneità e nomine dei lavoratori incaricati/esposti (a cura di: <i>Settore gestione delle emergenze, Settore Prevenzione e Protezione, Settore supporto al Servizio e al Medico Competente</i>); A2) Incontri con tutti i Settori interessati (e con la collaborazione tecnica di CEDIA - <i>Settore flussi e gestione documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili</i>) per valutare una nuova piattaforma informatica per una migliore gestione dei flussi documentali (esame delle esigenze e delle criticità); A3) Implementazione e test della nuova piattaforma, con la consulenza tecnica di CEDIA e a cura di tutti i settori interessati. Tempistiche: per ottenere la verifica della nuova piattaforma di cui al punto A è necessario circa un anno di tempo B) VALUTAZIONE DELLA PIATTAFORMA PER LA GESTIONE COMPLETA DEL SISTEMA SALUTE E SICUREZZA B1) Incontri con tutti i Settori interessati (e con la collaborazione tecnica di CEDIA - <i>Settore flussi e gestione documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili</i>) e alcuni fornitori esterni per la valutazione della piattaforma informatica per la gestione del sistema salute e sicurezza; B2) Incontri con i Settori interessati (e con la collaborazione tecnica di CEDIA - <i>Settore flussi e gestione documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili</i>) a seguito delle presentazioni/offerte dei vari fornitori. Tempistiche: per ottenere la verifica della nuova piattaforma di cui al punto B è necessario circa 12-18 mesi.
Possibili indicatori di performance e target	A) Riduzione degli errori nelle varie fasi del processo che possono ritardare od ostacolare le attività di competenza di vari Settori. B) Riduzione dei tempi per l'aggiornamento della documentazione relativa alla salute e sicurezza (valutazione del rischio, ecc.)
Personale necessario	Stima di massima del personale afferente a questo Servizio: fase A1) 700 ore/anno; fase A2) 50 ore/anno ; fase A3) 50 ore/anno . fase B1) 50 ore/anno; fase B2) 100 ore/anno. Da verificare con CEDIA le tempistiche, comprensive della stima per il personale CeDIA.
Budget stimato	In corso di stima
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CeDIA, Settore Formazione del Personale
Note	

Servizio Gestione salute e sicurezza - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Mananza di un Regolamento per l'elezione e per l'esercizio delle funzioni dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Ateneo
Utenza	Lavoratori dell'Università
Fonti	Confronto con DG, vicario del DG e RSPP
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Proposta condivisa con il DG, il vicario del DG, il RSPP e i colleghi del Settore Prevenzione e Protezione e del Settore Gestione delle Emergenze (obiettivo aggiunto dal DG, in sostituzione di un'altra proposta formulata da questo Servizio)
Articolazioni interne coinvolte	Settore Prevenzione e Protezione, Settore Gestione delle Emergenze
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Area Legale e Generale, Area Personale
Interventi migliorativi proposti	Emanazione di un Regolamento per l'elezione e per l'esercizio delle funzioni dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) di Ateneo. In conformità a quanto previsto dalle norme vigenti, risulta necessario determinare il numero di RLS e le modalità della loro designazione, considerando che gli stessi devono rappresentare tutti i lavoratori dell'Ateneo (sia il personale docente, che tecnico-amministrativo, nonché gli studenti).
Piano di applicazione dell'intervento	1) Predisposizione di una bozza di Regolamento con il supporto dell' <i>Area Legale</i> e dell' <i>Area Personale</i> ; 2) Recepimento di osservazioni della parte sindacale; 3) Approvazione del Regolamento da parte delle delegazioni di parte pubblica e di parte sindacale; 4) Emanazione del Regolamento. Le tempistiche per l'emanazione del Regolamento dipendono anche dalle eventuali osservazioni della parte sindacale.
Possibili indicatori di performance e target	Emanazione del Regolamento
Personale necessario	Stima di massima del tempo necessario al personale afferente a questo Servizio: 100 ore.
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Legale e Generale Area Personale
Note	
Servizio Gestione salute e sicurezza - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Traduzione in lingua inglese delle procedure di sicurezza e della modulistica utilizzata, relativa alla salute e alla sicurezza dei lavoratori
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Ospiti dell'Ateneo
Fonti	Confronto continuo con i lavoratori e soprattutto con i Responsabili dell'Attività di Didattica e di Ricerca in Laboratorio (RADRL)
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Durante i sopralluoghi sui luoghi di lavoro e dal confronto con i RADRL dei vari laboratori (dove sono presenti studenti stranieri), è emersa la necessità di tradurre in lingua inglese sia le procedure di sicurezza interne, che alcuni moduli utilizzati dai lavoratori e dai loro responsabili per trasmettere informazioni al SPP. Esempio di documenti da tradurre: procedura da adottare in caso di allerta meteo, linee guida sul rischio chimico e biologico, norme operative per utilizzo di laser, modulistica per l'individuazione dei fattori di rischio...
Articolazioni interne coinvolte	Settore prevenzione e protezione, Settore Gestione delle Emergenze, Settore supporto al Servizio e al Medico Competente
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Apprendimento Permanente, Settore Acquisto Servizi
Interventi migliorativi proposti	Traduzione in lingua inglese di documenti e di modulistica, relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Tale necessità deriva da quanto disposto dall'art. 36 comma 4 del D.Lgs. n. 81/2008: "Il contenuto della informazione deve essere facilmente comprensibile per i lavoratori e deve consentire loro di acquisire le relative conoscenze. Ove l'informazione riguardi lavoratori immigrati, essa avviene previa verifica della comprensione della lingua utilizzata nel percorso informativo".

Piano di applicazione dell'intervento	1) Individuazione delle procedure, delle informazioni e dei moduli relativi alla salute e alla sicurezza da tradurre in lingua inglese (es. norme operative di sicurezza, opuscoli informativi, check-list e moduli da compilare a cura dei lavoratori e dei loro responsabili...); 2) Verifica dell'aggiornamento della documentazione di cui al punto 1; 3) Traduzione dei documenti dall'italiano all'inglese, a cura di traduttori appositamente incaricati, competenti in ambito tecnico-scientifico e tecnico-medico (con la collaborazione del <i>Servizio Apprendimento Permanente</i>); 4) Emissione dei documenti definitivi e pubblicazione/diffusione degli stessi a cura del <i>Servizio Gestione Salute e Sicurezza</i> .
Possibili indicatori di performance e target	Numero di documenti/modelli tradotti e pubblicati/diffusi in lingua inglese
Personale necessario	Stima di massima: fase 1) 15 ore; fase 2) 2 ore/cartella; fase 3) 10 giorni lavorativi per n. 20 cartelle - in base alla bozza del capitolato tecnico trasmesso dal <i>Servizio Apprendimento Permanente</i> (stima: circa 50 cartelle); fase 4) 1 ora/cartella.
Budget stimato	L'importo complessivo dipenderà dall'offerta economica del fornitore (euro/cartella) e dal numero di cartelle tradotte in lingua inglese. STIMA per circa 50 cartelle: 5.000 euro (sulla base della bozza del capitolato tecnico trasmesso dal <i>Servizio Apprendimento Permanente</i>).
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio Apprendimento Permanente Area Negoziale
Note	
Servizio E-learning, multimedia e strumenti web	
Proposte presentate: 2	
Modalità di coinvolgimento del personale	Riunione collettiva di tutto il Servizio con analisi dei risultati dei questionari e perimetrazione delle azioni da proporre.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Area Logistica e promozione, Area Legale e generale, Area Negoziale, Servizio Informazione Istituzionale - Settore Centro Stampa
Servizio E-learning, multimedia e strumenti web - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Modulistica
Utenza	Docenti Personale TA
Fonti	Questionari di Customer satisfaction 2018 - Google analytics
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Discussione, responso dei corsi WebNetKit
Articolazioni interne coinvolte	Settore Web, Settore Applicazioni e strumenti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Area logistica e promozione, Area legale e generale, Area negoziale
Interventi migliorativi proposti	Predisposizione di modulistica online per la raccolta di istanze e successiva gestione via OTRS di: acquisto beni e servizi, contributi bandi di incentivazione, richieste welfare, richieste per la logistica, richiesta pareri legati
Piano di applicazione dell'intervento	Predisposizione software (6 mesi) Sviluppo modulistica e revisione processi Sono coinvolti: area negoziale, Area personale, Area logistica
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: moduli disponibili online Target: 6 moduli
Personale necessario	2 fte Servizio e-learning, multimedia e strumenti web 0,25 fte Area negoziale 0,25 fte Area logistica e promozione 0,25 Area legale e generale

Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Negoziale Area Logistica
Note	
Servizio E-learning, multimedia e strumenti web - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Archivio fotografico
Utenza	Strutture fondamentali Direzione generale
Fonti	Questionari di Customer satisfaction 2018 - Richieste ricevute su OTRS
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Discussione, ricognizione delle esigenze di materiale fotografico manifestate dalle Strutture
Articolazioni interne coinvolte	Settore Metodi e contenuti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Settore relazioni esterne
Interventi migliorativi proposti	Gestione del sistema di archiviazione delle fotografie
Piano di applicazione dell'intervento	Ricognizione utenti Consolidamento archivi fotografici esistenti Attività di catalogazione (tutto l'anno) E' coinvolto il Settore Centro stampa
Possibili indicatori di performance e target	Indicatore: foto classificate disponibili
Personale necessario	1,5 fte Servizio E-learning, multimedia e strumenti web 0,5 fte Settore Centro stampa
Budget stimato	€ 13000 se necessario acquisto NAS (ancora da stimare)
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio Informazione Istituzionale - Settore Centro Stampa
Note	

STRUTTURE FONDAMENTALI

CENTRI E IANUA	
Totale proposte presentate: 10	
CENTRO DI SERVIZI PER IL PONENTE LIGURE (CENVIS)	
Proposte presentate: 4	
Modalità di coinvolgimento del personale	Tutto il personale è stato coinvolto con riunioni ad hoc, durante le quali sono state analizzate le criticità che emergono giornalmente in tutti i settori, verificando anche se alcune di esse fossero intersettoriali, considerando che il livello di servizi offerto è risultato essere, dalle indagini effettuate dall'Ateneo, piuttosto alto, ma certamente migliorabile. Abbiamo poi, tutti insieme, effettuato un brain storming, da cui sono uscite alcune idee per migliorare ulteriormente i servizi offerti e per facilitare il ns lavoro, favorendo così la ricaduta positiva sugli utenti e gli stakeholders. Le informazioni sono state ulteriormente condivise via mail fra il personale.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	L'analisi è stata condivisa in entrambe le sedi (ex Cens Savona ed ex GBH Ventimiglia)
CENVIS - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Localizzazione persone o strutture. Spesso l'utenza non riesce a reperire uffici o docenti dove deve recarsi o aule dove si svolge un convegno/evento.
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Ospiti dell'Ateneo
Fonti	esperienza diretta
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Si verifica una quotidiana necessità di assistere l'utenza in maniera estemporanea al fine di fornire indicazioni circa l'ubicazione di uffici, personale ed eventi, in quanto le varie strutture non sono facilmente individuabili, con ripercussioni sulla percezione della qualità dei servizi offerti da parte degli utenti..
Articolazioni interne coinvolte	Tutto il personale del CENVIS
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	All'interno del CENVIS stiamo aumentando i canali di comunicazione (Instagram, Facebook) per diffondere le informazioni relative ad eventi che si svolgono all'interno delle strutture. Per quanto riguarda, invece, la localizzazione del personale UNIGE, ora accessibile dal sito UNIGE solo agli autorizzati, tramite unigepass, sarebbe necessario rendere tali informazioni visibili agli utenti esterni (indirizzo, piano, mappa interattiva...).
Piano di applicazione dell'intervento	a. Verificare con il Servizio relazioni esterne - Settore relazioni esterne la gestione più efficiente ed efficace dei social (se pagine ad hoc o altre forme di comunicazione). Tempo previsto circa 15 gg. b. Istruire le persone addette alla comunicazione del CENVIS Tempo previsto in base alla tipologia e alla durata del corso del corso. c. costruire un iter procedurale per far sì che le comunicazioni vengano veicolate nei giusti canali e nel minor tempo possibile. Tempo previsto 1 mese. d. quotidianamente gestire le pagine "social" e "pubblicare" le informazioni al fine di rendere maggiormente visibili gli eventi e le altre informazioni/comunicazioni relative al Campus Universitario di Savona e. Monitoraggio dei risultati in un tempo di almeno 6 mesi/1 anno
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: n. di follower, di condivisioni, di "mi piace",ecc... in un determinato arco temporale. Numero di notizie/comunicazioni pubblicate nel mese
Personale necessario	a. Responsabile CENVIS, Capo settore Relazioni esterne, eventualmente Dirigente area e/o DG. b. ditta o docente esperto esterno. c. Responsabile CENVIS, Capo settore Relazioni esterne, ed eventuale personale di supporto di entrambe le strutture. d. 2/3 persone del CENVIS (non dedicate esclusivamente). e. 2/3 persone del CENVIS (non dedicate esclusivamente)
Budget stimato	Costo diretto relativo al corso di formazione per un importo stimato in € 2000 a persona

Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio relazioni esterne - Settore relazioni esterne
Note	
CENVIS - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Presenza del personale e sua reperibilità
Utenza	Personale TA Docenti
Fonti	esperienza diretta
Sintesi dell'attività di analisi svolta	In caso di necessità di reperimento del personale per la risoluzione di problematiche urgenti o supporto all'utenza, non è sempre possibile avere la certezza della presenza in servizio, a causa della dislocazione in diverse strutture. Poter rispondere prontamente all'utenza accorcerebbe i tempi di attesa con maggior soddisfazione di chi attende risposta. Darebbe inoltre un'immagine di maggiore professionalità, con positive ricadute anche verso il personale della struttura.
Articolazioni interne coinvolte	Tutto il personale del CENVIS
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Quale unico intervento migliorativo individuato è un servizio, collegato magari alla rubrica di UNIGE, accessibile solo dall'interno, eventualmente solo per alcune persone (responsabili di struttura, dirigenti, ecc....), con la semplice indicazione Presente/Assente, senza ledere la privacy. A livello di struttura non ci è possibile porre in atto soluzioni. In accordo con il Servizio prevenzione e protezione, in via sperimentale, ampliabile in un secondo tempo, si richiede l'applicazione di quanto in colonna G per le presenze del personale nel Campus di Savona ai fini della composizione delle squadre di emergenza
Piano di applicazione dell'intervento	1. Verificare con il Servizio Gestione salute e sicurezza il numero minimo di incaricati e la composizione delle squadre di emergenza, analizzando il piano di emergenza. Tempo stimato 15 giorni. 2. Interfacciarsi con CEDIA e verificare l'acquisizione dei dati delle presenze, mantenendo la privacy prevista dalla normativa. Tempo stimato 1 mese. 3. Creazione da parte di CEDIA di un software (o implementazione di un software esistente) per l'estrazione puntuale e quotidiana del personale presente da parte di chi gestisce le squadre di emergenza. Tempo previsto 6 mesi 4. Analisi, valutazione e proposte di miglioramento. Tempo previsto 6 mesi
Possibili indicatori di performance e target	Copertura della squadre di emergenza nell'orario di servizio
Personale necessario	1. Responsabile CENVIS, responsabile Servizio Gestione salute e sicurezza e loro collaboratori. 2. Personale della fase 1. oltre a personale CEDIA. 3. Personale CEDIA. 4. Personale della fase 1. Supporto da parte di personale esterno (consulente piano emergenza Campus)
Budget stimato	In corso di verifica
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio Gestione salute e sicurezza CEDIA
Note	
CENVIS - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Manca di pannellistica variabile per eventi o sicurezza (allerte meteo)
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Ospiti dell'Ateneo
Fonti	esperienza diretta
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Si è considerato che per raggiungere il maggior numero di persone in maniera rapida ed immediata con indicazioni di allerte meteo, eventi ecc... allo stato attuale non esiste alcun mezzo all'interno delle sedi (Savona e Ventimiglia). Poter comunicare direttamente sul posto oltre che via web, social ecc... (che non sempre vengono consultati in tempo reale), potrebbe essere utilissimo soprattutto in caso di emergenze, aumentando la sicurezza per tutti.
Articolazioni interne coinvolte	Tutto il personale CENVIS

Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Si ritiene che il miglioramento potrebbe essere fatto con il posizionamento di monitor con messaggio variabile gestito da remoto, in vari punti strategici. In questo modo anche chi non ha telefoni, rete, ecc.. ed è all'interno o in prossimità delle strutture universitarie può ricevere messaggi in tempo reale. E' in corso una verifica dei software in commercio per la gestione dei messaggi variabili da remoto e l'individuazione dei luoghi dove possono essere posizionati i monitor e le eventuali modifiche agli impianti esistenti per il loro posizionamento, stimandone i costi.
Piano di applicazione dell'intervento	1. Verificare numero e posizionamento monitor, prezzi di mercato e software. Tempi previsti 20 giorni. 2. Gara per acquisizione fornitura. Tempi previsti 90 giorni. 3. Posizionamento apparecchiature e utilizzo software. Tempi previsti 30 giorni. 4. Puntualmente e quotidianamente aggiornamento dei messaggi. 5. Valutazione risultati
Possibili indicatori di performance e target	Numero messaggi variabili nel mese, numero di accessi al sistema per visualizzazioni da parte degli utenti
Personale necessario	1. 1 tecnico CENVIS. 2. 1 amministrativo e tecnico CENVIS. 3. 1 tecnico CENVIS. 4. 3 persone TA CENVIS non in maniera continuativa
Budget stimato	Budget stimato € 35.000/40.000
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Nessuna
Note	Il CENVIS ha iniziato l'analisi della fattibilità tecnica e dei costi
CENVIS - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Accoglienza e servizi Giardini Hanbury
Utenza	Visitatori dei Giardini Botanici Hanbury
Fonti	esperienza diretta e indicazioni visitatori
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Non esiste un questionario sui servizi di accoglienza rivolto ai molti visitatori dei Giardini. Si ritiene possa essere utile sia per monitorare il servizio ad oggi affidato a ditta esterna, sia per individuarne criticità, porre in essere le necessarie "correzioni" e di conseguenza offrire un migliore servizio all'utenza.
Articolazioni interne coinvolte	Personale del CENVIS, in particolare dei Giardini Hanbury
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	
Interventi migliorativi proposti	La struttura sta predisponendo un questionario da somministrare ai visitatori. Si sta inoltre valutando in quale modo proporlo (a campione, distribuendolo all'entrata o rilevandolo con ns personale sotto forma di intervista ecc...)
Piano di applicazione dell'intervento	1. Predisporre questionario e condividerlo con la governance di GBH. Tempo previsto 1 mese 2. Tradurre in più lingue il questionario. Tempo previsto 15 gg 3. Decidere come e quando somministrare il questionario. Tempo previsto 1 mese 4. Somministrare il questionario (eventualmente con l'aiuto della cooperativa che gestisce la biglietteria). Sperimentazione di 6 mesi/1 anno 5. Analizzare i risultati del questionario e porre in essere azioni migliorative per i visitatori. Tempo previsto 2 mesi per analisi e tempo necessario non stimabile per le migliorie dei giardini (dipende da cosa è necessario fare).
Possibili indicatori di performance e target	Risultati dei questionari sulla customer satisfaction
Personale necessario	1. 1 TA. 2. 1 TA. 3. Responsabili di struttura. 4. 2/3 personale TA oltre a cooperativa esterna 5 2 TA e responsabili di struttura
Budget stimato	Budget stimato in € 5000 per stampa questionari e cassette di raccolta
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Nessuna
Note	CENVIS ha iniziato la fase 1.

CENTRO DI SERVIZIO D'ATENEIO DI SIMULAZIONE E FORMAZIONE AVANZATA (SIMAV)	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	In accordo a quanto comunicato dalla circolare pervenuta dal Direttore Generale (25 marzo 2019). il Direttore del SIMAV nella veste di coordinatore di progetto ha costituito in data 02/05/19 un gruppo di lavoro (GdL) che comprende tutto il personale del centro (Cristiano Ferrevoux, Federica Imperiale, Paolo Rossi, Daniele Severini, Rosalba Todde (dal 15/05)). Alle attività del GdL partecipa il Dott. Fabio Vento. Il gruppo di lavoro si riunisce periodicamente per verificare lo stato di avanzamento del progetto e le risultanze degli incontri sono oggetto di verbali che, a seguito di revisioni e approvazione, sono resi disponibili in un'area di lavoro condivisa del SIMAV. In tabella una sintesi dei lavori. Data incontro - Sintesi lavori 02/05/2019 - Analisi e condivisione della circolare e costituzione del GdL 08/05/2019 - Pianificazione attività del GdL: definizione delle fonti (indagini di customer satisfaction di ateneo e questionari somministrati dal SIMAV), avvio analisi delle fonti, prima ipotesi di aree di intervento 22/05/2019 - Risultanze della analisi delle fonti, criticità riscontrate e ipotesi di individuazione delle aree di intervento 05/06/2019 - Definizione aree di intervento e proposta di tre iniziative da sottoporre al vaglio del Direttore Generale 26/06/2019 Esiti dell'incontro con il DG del 18/06. Condivisione del documento di progetto da sottoporre In generale il SIMAV sta già attuando politiche di qualità mutate dal processo di accreditamento dei centri di simulazione alla SSH (Società di simulazione in medicina operante in USA). Il presente progetto si inquadra nelle azioni che il centro ha individuato e, in parte, già avviato e che tendono a migliorare il livello dei servizi offerti e le modalità di interazione con l'utenza costituita da discenti, docenti e partner.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
SIMAV - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività di orientamento in entrata
Utenza	studenti interni ed esterni studenti scuole secondarie docenti partner
Fonti	- questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti - risultati questionario SIMAV
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Il SIMAV eroga attività didattica in simulazione agli studenti delle scuole di ateneo (in prevalenza SSMF) e a professionisti della sanità. Le esigenze emerse dalla analisi delle fonti, unitamente alla volontà di far meglio conoscere le attività del Centro e i servizi erogati, hanno evidenziato carenze di comunicazione a vari livelli. Il centro spesso ospita docenti e ricercatori di altri atenei nazionali ed esteri, aziende e privati interessati alla simulazione e occorre migliorare la capacità di accoglienza, attraverso la predisposizione di tour organizzati e materiale divulgativo indirizzato a differenti categorie di fruitori. Gli studenti che svolgono attività presso il centro devono avere a disposizione strumenti di informazione e orientamento all'utilizzo che agevolino la fruizione delle infrastrutture in sicurezza. Il SIMAV dal 2019 partecipa alle attività di ateneo di orientamento e alternanza scuola lavoro, è opportuno potenziare l'offerta visto l'interesse suscitato.
Articolazioni interne coinvolte	tutti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Intervento 1: miglioramento degli strumenti di comunicazione utilizzati per la presentazione del SIMAV, con particolare riguardo alla promozione e valorizzazione delle attività di formazione per esterni che hanno natura commerciale e di ricerca interdisciplinare. Intervento 2 : potenziamento dell'offerta delle attività di orientamento in essere (alternanza scuola lavoro, stage, orientamento per le scuole secondarie di secondo grado).

Piano di applicazione dell'intervento	Intervento1: Fase 1 - Analisi delle esigenze e degli strumenti Fase 2 - Stesura del piano di comunicazione Intervento 2: Per ogni progetto di orientamento: Fase 1 - Progettazione attività e contatti con le scuole Fase 2 - Implementazione Fase 3 - Valutazione efficacia e gradimento e rendicontazione finale
Possibili indicatori di performance e target	Intervento 1: si/no Intervento 2: - attività di alternanza: aumento del 50% - attività di curvatura biomedica: aumento del 50%
Personale necessario	Intervento 1: 0,5 Intervento 2: 0,14 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	Intervento 1: 0,25 contratto di collaborazione per consulenza e sviluppo
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
SIMAV - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	questionari di customer satisfaction somministrati dal SIMAV.
Utenza	studenti docenti personale TA
Fonti	- risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti - risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti dei corsi post lauream - risultati del questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti - questionario SIMAV
Sintesi dell'attività di analisi svolta	I questionari di Ateneo non rappresentano adeguatamente le attività del Centro. I questionari del SIMAV sono orientati principalmente alla valutazione del gradimento e della qualità della didattica, con pochi riferimenti ai servizi, alle dotazioni, alla qualità degli spazi.
Articolazioni interne coinvolte	tutti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Intervento 1: implementazione dei questionari di soddisfazione dell'utenza somministrati dal SIMAV, in particolare con quesiti più mirati al livello dei servizi erogati, in collaborazione con gli enti di ateneo preposti. Intervento 2: diffusione dei questionari a copertura di tutte le attività del centro .
Piano di applicazione dell'intervento	Intervento1: Fase 1 - Analisi dei questionari già utilizzati, delle esigenze e degli strumenti Fase 2 - Predisposizione di nuovi questionari Intervento 2: Fase 1 - Analisi della copertura attuale Fase 2 - Individuazione delle attività da sottoporre a questionario Fase 3 - Diffusione dei questionari
Possibili indicatori di performance e target	Intervento 1: si/no Intervento 2: - diffusione: aumento del 20%

Personale necessario	Intervento 1: 0,25 Intervento 2: 0,25 (Full Time Equivalent)
Budget stimato	0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
SIMAV - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Miglioramenti nell'organizzazione delle attività tecnico-amministrative svolte presso il SIMAV
Utenza	tutti
Fonti	analisi dei processi interni
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Il centro svolge le proprie attività in totale autonomia amministrativa e tecnica. Dalla analisi dei processi interni di approvvigionamento e gestione tecnica delle infrastrutture e dotazioni si è evidenziata l'esigenza di dematerializzare le fasi istruttorie e consentirne il monitoraggio dello stato di avanzamento delle stesse.
Articolazioni interne coinvolte	tutti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Intervento: applicazione della metodologia basata sui principi di PDCA e miglioramento continuo della qualità al processo di approvvigionamento e alla gestione tecnica del centro.
Piano di applicazione dell'intervento	Fase 1 - Analisi esigenze funzionali e infrastrutturali. Scrittura specifiche funzionali e infrastrutturali. Indagine sulla soddisfazione dei docenti sui servizi tecnici erogati che sarà utilizzata per fissare i valori iniziali Fase 2 - Rilascio primo prototipo Fase 3 - Implementazione contenuti, test e validazione Fase 4 - Modifiche e rilascio in produzione
Possibili indicatori di performance e target	Fase 1: si/no Fase 2: si/no Fase 3 .Inserimento a sistema dell'80% delle procedure adottate per la gestione tecnica degli scenari di simulazione Fase 4: indagine sulla soddisfazione dei docenti sui servizi tecnici erogati
Personale necessario	Fase 1: 0,07 Fase 2: 0,05 Fase 3 .0,27 Fase 4: 0,05 Tot: 0,43 fte (Full Time Equivalent)
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
CENTRO DI ECCELLENZA PER LO STUDIO DEI MECCANISMI MOLECOLARI DI COMUNICAZIONE TRA CELLULE: DALLA RICERCA DI BASE ALLA CLINICA (CEBR)	
Proposte presentate: 1	
Modalità di coinvolgimento del personale	Il coinvolgimento del personale è avvenuto attraverso incontri con il personale
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Scuola e Dipartimenti di Scienze mediche e farmaceutiche
CEBR - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione delle strumentazioni per la ricerca
Utenza	Docenti, studenti e utenti esterni all'Ateneo quali ditte privati o enti pubblici o privati
Fonti	Informazioni fornite da docenti, ricercatori e utilizzatori della strumentazione

Sintesi dell'attività di analisi svolta	Si è analizzato l'attività allo scopo di un utilizzo della strumentazione di ricerca maggiormente regolamentato in vista di un ampliamento e diversificazione dell'utenza. E' stato rilevato che le informazioni disponibili sulla futura organizzazione del Centro sono ancora insufficienti ad individuare le criticità, in particolare per quanto attiene l'attività tecnica scientifica richiesta al CEBR dai Dipartimenti .
Articolazioni interne coinvolte	Unità del Centro
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Scuola e Dipartimenti di Scienze mediche e farmaceutiche
Interventi migliorativi proposti	Obiettivo: Collaborazione nella redazione di un Regolamento nel quale verranno definiti modalità di utilizzo e piano tariffario e supporto amministrativo contabile alla gestione costi/proventi derivanti dall'utilizzo delle attrezzature. Progetto: Considerato il progetto di Ateneo di acquisizione di medie e grandi attrezzature da condividere, si rende necessario regolamentare le modalità di utilizzo delle strumentazioni, mediante l'attuazione di una Facility, che si avvarrà del supporto amministrativo contabile del Dipartimento capofila e dei Dipartimenti consorziati.
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1. verificare nel Regolamento le modalità di utilizzo da parte dei Dipartimenti capofila e consorziati, con stipula Accordi di service e Core Facilities; fase 2. realizzazione modulistica per l'utilizzo della facility fase 3. gestione dei proventi da parte del dipartimento capofila con resoconto una tantum ai dipartimenti consorziati delle economie
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori di performance e target: 1. numero di richieste di accessibilità alla strumentazione 2. verifica semestrale andamento costi/proventi ai fini della copertura spese funzionamento, manutenzione delle attrezzature
Personale necessario	n.1 tecnico full time; n.1 esperto qualificato interno al 50% per ogni apparecchiatura; n.1 amministrativo al 30% per la gestione amministrativa per ogni apparecchiatura
Budget stimato	Corso formazione per personale dedicato; borse di studio; assegni di ricerca
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Scuola e Dipartimenti di Scienze mediche e farmaceutiche
Note	I Regolamenti sono in capo ai Direttore dei Dipartimenti della Scuola . La gestione e supporto è in capo ai rispettivi Responsabili Amministrativi di Dipartimento
CENTRO ITALIANO DI ECCELLENZA SULLA LOGISTICA, I TRASPORTI E LE INFRASTRUTTURE (CIELI)	
Proposte presentate: 1	
Modalità di coinvolgimento del personale	Il coinvolgimento del personale è avvenuto attraverso incontri con il personale
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Nessuna
CIELI - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Riorganizzazione del sito internet al fine di migliorare la visibilità del centro sia all'interno dell'Ateneo sia all'esterno
Utenza	docenti, studenti e utenti esterni all'Ateneo quali ditte privati o enti pubblici o privati
Fonti	Riunioni interne che hanno coinvolto i docenti e il personale TA del Centro
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Attraverso riunioni periodiche si sono individuati i contenuti da inserire nel sito e gli strumenti utili per una migliore visibilità del Centro soprattutto all'esterno dell'Ateneo : frequenza di aggiornamento dei contenuti Pubblicazione di link esterni diretti Pubblicazione di tutte le ricerche attive presso il Centro Pubblicazione dei partner del Centro
Articolazioni interne coinvolte	Unità del Centro
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Predisposizione piano di comunicazione che coinvolge il sito internet del centro e volto a migliorare la comunicazione e la visibilità e a illustrare e promuovere le attività del centro verso gli utenti interni e esterni all'Ateneo

Piano di applicazione dell'intervento	Predisposizione piano di comunicazione del centro partendo da un'analisi dello stato attuale e dai punti di forza e di debolezza dell'attuale sito. Individuazione delle categorie di utenti potenzialmente interessate e degli strumenti di comunicazione idonei elaborando una strategia di comunicazione sia sui social sia tramite i media tradizionali. Coinvolgimento del settore relazioni esterne dell 'Ateneo al fine di concordare le azioni per i migliorare la visibilità del Centro sui canali di diffusione gestiti dall' Ateneo in particolare il sito di UNIGE e i social.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori di performance: Riorganizzazione sito SI/NO N° messaggi promozionali delle attività sui social
Personale necessario	3
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio relazioni esterne
Note	
IANUA	
Proposte presentate: 1	
Modalità di coinvolgimento del personale	In riunioni periodiche con i segretari amministrativi della Scuola di Scienze MFN e il personale di IANUA sono state analizzate tutte le principali attività, ed in particolare, quelle evidenziate dalle varie utenze (docenti, studenti, personale t.a.) come critiche e/o migliorabili. Si è poi proceduto/si sta procedendo a comparazioni fra le varie metodologie utilizzate dai vari Dipartimenti e da IANUA per ottenere uno standard in grado di soddisfare l'utenza. I risultati ottenuti verranno poi comunicati a tutto il personale per raccogliere eventuali osservazioni/integrazioni.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Tutte le strutture afferenti alla Scuola di Scienze MFN (DIMA, DIFI, DCCI, DISTAV e Scuola).
IANUA - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione procedure amministrative, in particolare le procedure per gli acquisti.
Utenza	Docenti Personale TA
Fonti	Confronto quotidiano con l'utenza.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Si è proceduto ad una accurata analisi delle procedure seguite per tutte le tipologie di acquisti registrando le osservazioni fatte in merito dalle varie utenze.
Articolazioni interne coinvolte	
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Scuola MFN
Interventi migliorativi proposti	Il documento finale ha l'obiettivo di uniformare le procedure di acquisto per tutte le strutture afferenti alla Scuola di Scienze MFN e IANUA al fine di garantire una uniformità procedurale sia per gli operatori amministrativi sia per gli utenti, anche al fine di ridurre, nel rispetto della normativa vigente, i tempi di emissione di buono d'ordine. Conseguenza diretta di tale documento è la condivisione di modulistica, documentazione e soluzioni sviluppate all'interno delle singole strutture e, ove possibile, riduzione dei tempi procedurali.
Piano di applicazione dell'intervento	1) Ricognizione delle procedure operative e della documentazione utilizzata all'interno delle singole strutture. 2) Analisi, valutazione e confronto delle procedure di cui al punto 1. 3) Definizione di procedure e documentazioni condivise. 4) Confronto con l'Area Negoziabile per la condivisione delle procedure. 5) Stesura del documento "Linee guida".
Possibili indicatori di performance e target	Elaborazione e stesura dei documenti finali. Target 1 standardizzazione completa; target 0,5 standardizzazione parziale.
Personale necessario	1 Full time Equivalent
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Scuola e Dipartimenti di SMFN, altre Scuole, Area Negoziabile
Note	

Biblioteche di Scuola e Servizio Sistema bibliotecario di ateneo	
Proposte presentate: 3	
Modalità di coinvolgimento del personale	Tutte le Biblioteche di Scuola, comprese le sezioni Dipartimentali sono state coinvolte: Biblioteca della Scuola di Scienze Mediche e Farmaceutiche Biblioteca della Scuola di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali Biblioteca della Scuola di Scienze Sociali Biblioteca della Scuola di Scienze Umanistiche Biblioteca della Scuola Politecnica Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo A tal fine, è stata creata una mailing list (utilizzando ed aggiornando quella preesistente, che non era più in uso), ed invitando tutto il personale che lavora nelle biblioteche a sottoporre spunti di miglioramento e segnalazioni di criticità, relativi alle proprie realtà lavorative, o idee per progetti da realizzare. Abbiamo invitato a riflettere in particolare su miglioramenti ambientali che possono rendere più gradevole e semplificare la vita degli studenti negli spazi delle biblioteche, su soluzioni rivolte alla sostenibilità ambientale e green, e su aspetti relativi alla comunicazione. La discussione è risultata molto partecipata, e le proposte di miglioramento si suddividono in due tipologie: 1. richieste di intervento all'Ateneo, per lavori non conclusi o da iniziare, volti al miglioramento degli ambienti (che di certo sono una delle esigenze maggiormente condivise dagli studenti) abbiamo selezionato in quanto prioritaria e comune a molte biblioteche quella che riguarda l'illuminazione delle sale di lettura e l'elettrificazione dei tavoli; 2. proposte di progetti da realizzare da parte delle biblioteche, o miglioramento di servizi esistenti tramite revisione di processi o analisi di criticità. In merito al punto 2, le linee emerse sono: a) miglioramento della comunicazione (da migliorare/ incrementare); b) miglioramento di alcuni servizi, comprendendo servizi per gli studenti ma anche miglioramenti riguardanti l'accessibilità e inclusione sociale.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Area Conservazione edilizia; Servizio E-learning, multimedia e strumenti web; CEDIA
Biblioteche di Scuola e Servizio Sistema bibliotecario di ateneo - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Spazi destinati agli studenti, con particolare attenzione agli impianti di elettrificazione tavoli e illuminazione sale di lettura, e agli spazi destinati allo studio di gruppo. Attrezzare le sale con postazioni elettrificate è ritenuta una priorità per gli studenti, uno degli aspetti maggiormente richiesti e che incontra il massimo gradimento dell'utenza. Inoltre evita problemi di sicurezza, dal momento che gli studenti in mancanza di apposite postazioni utilizzano le prese a muro, lasciando i loro cavi in posizioni non sicure. Alcune biblioteche segnalano inoltre che le sale di lettura sono male illuminate, a volte buie, con impianti vecchi. In merito agli spazi, si ravvisa la necessità di individuare spazi appositi da destinare allo studio di gruppo e per lo studio all'aperto.
Utenza	Studenti Utenti delle biblioteche
Fonti	Questionario di customer satisfaction 2018. Richieste dirette da parte degli studenti.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'attività di analisi ha coinvolto tutto il personale in servizio nelle biblioteche e si è basata sui risultati della customer satisfaction 2018, sulle segnalazioni degli utenti delle biblioteche e del personale stesso.
Articolazioni interne coinvolte	Biblioteche di Scuola, con particolari criticità riscontrate presso Biblioteca di scienze sociali (sede di Giurisprudenza; Sede di economia); Biblioteca Umanistica (sede @Balbisei; @Balbiquattro Filosofia, e altre); Biblioteca di Valletta Puggia. Altre sedi.
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Area Conservazione edilizia
Interventi migliorativi proposti	1. realizzare urgentemente l'elettrificazione dei tavoli 2. realizzare un progetto di rinnovo dei sistemi di illuminazione delle sale di lettura 3. individuare e creare spazi living e spazi per studio a voce alta

Piano di applicazione dell'intervento	fase 1. elettrificazione tavoli : di competenza ACE. [tempistiche e fte da determinare]. Al momento è prevista l'elettrificazione dei tavoli presso il 2° piano di Balbi 6 fase 2. illuminazione sale 2.a redazione di un progetto da sottoporre a ACE. 3 sedi individuate come prioritarie: Balbi 6: salone e sale del 2° piano; Balbi 4: Biblioteca di Filosofia; Biblioteca di Valletta Puggia. tempistiche : 1 mese per la progettazione; FTE: 1 2.b. assegnazione lavori [ACE + SSBA] e realizzazione . Tempistiche 4/5 mesi ; FTE : 1 fase 3. spazi living e studio di gruppo : già realizzata terrazza di filosofia in allestimento provvisorio; già realizzati spazi studio di gruppo in Biblioteca Bensa. da realizzare: 3.a il progetto di messa in sicurezza definitivo della terrazza elaborato da Arch. Fantoni. 3.b spazi interni studio di gruppo: da realizzare: spazio ex edicola biblioteca Bensa (con revisione ingresso); individuare altri spazi per studio di gruppo (almeno uno per biblioteca di scuola).
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori / target: fase 1 indicatore temporale: realizzare elettrificazione tavoli entro giugno 2020. fase 2 indicatore temporale: realizzare entro settembre 2020 ; è possibile anche indicatore qualitativo: sostenibilità ambientale. fase 3.a indicatore temporale: realizzazione progetto messa in sicurezza terrazza entro aprile 2020 fase 3.b indicatore temporale: riprogettazione spazio ingresso biblioteca Bensa + ex edicola: entro settembre 2020
Personale necessario	3 FTE
Budget stimato	60.000 €
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Conservazione edilizia, Settore Pianificazione edilizia
Note	E' possibile pensare ad un progetto più ampio che riguardi la riqualificazione ambientale degli edifici storici, in collaborazione con docenti di architettura e loro studenti o assegnisti.
Biblioteche di Scuola e Servizio Sistema bibliotecario di ateneo - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Comunicazione / promozione delle biblioteche, delle risorse e dei servizi
Utenza	Studenti Utenti delle biblioteche
Fonti	Questionario di customer satisfaction 2018. Segnalazioni degli studenti.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	osservazione diretta; benchmarking con altre università; criticità segnalate dagli studenti e dai docenti
Articolazioni interne coinvolte	Tutte le biblioteche di scuola e sezioni dipartimentali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Utilizzare canali informativi più ampi e diversificati; migliorare l'informazione sulle risorse e il colloquio con gli utenti ; implementare la versione Primo VE come discovery tool (risoluzione problematiche Unimarc)

Piano di applicazione dell'intervento	fase 1. ampliare i canali comunicativi 1.a realizzare video promozionale entro fine 2019 (in corso) ; 1.b realizzare video e materiale informativo sui vari servizi, sulle risorse e sul discovery tool . FTE: 3 ; tempistiche : 4 mesi. 1.c acquisire una applicazione : - è stata creata in MyUnige la sezione Biblioteche : esito non soddisfacente, non rispondente alle richieste fatte e/o alle caratteristiche che hanno le applicazioni dei sistemi bibliotecari. Verificare con CEDIA possibilità di miglioramento di MyUnige-Biblioteche, e verificare la possibilità di inviare notifiche agli utenti. FTE: 1 ; tempistiche: 1 mese. - acquisire e implementare "Affluences". FTE: 2 ; tempistiche 3 mesi. Sui punti 1.a e 1.b : è coinvolto il Servizio E-learning Sul punti 1.c : è coinvolto il settore CEDIA "Progettazione e sviluppo software a supporto della didattica e del sistema bibliotecario ". fase 2. migliorare l'informazione sulle risorse e il colloquio con gli utenti 2.a organizzare seminari calendarizzati per informare l'utenza sulle risorse elettroniche : a settembre 2019 realizzato presso Biblioteca Umanistica in collaborazione con Scuola Umanistica due seminari per matricole calendarizzati dalla Scuola nell'ambito delle attività didattiche. Ottimo risultato in termini di numero di studenti partecipanti (150+89) . Modello da replicare presso le altre scuole. 2.b: realizzare alla biblioteca Politecnica un sistema di segnalazioni, reclami e desiderata da parte degli utenti (come progetto pilota) 2.c : realizzare una indagine di customer satisfaction e una indagine sulla percezione dei servizi da parte degli utenti fase 3. proseguire l'azione di miglioramento del discovery tool : continuare test Primo VE - proseguire trattative con exlibris. FTE: 2; tempistica : 6 mesi. NB alcune problematiche riguardano interventi di sistema, su cui SBA sta svolgendo una fase di test e di monitoraggio, con costante apertura di ticket a exlibris . Sulla fase 3 : E' coinvolto il settore CEDIA "Progettazione e sviluppo software a supporto della didattica e del sistema bibliotecario ".
Possibili indicatori di performance e target	1.a indicatore temporale: realizzazione entro fine 2019 di un video promozionale sulle biblioteche (in corso) 1.b indicatore quantitativo: numero di prodotti realizzati nel corso del 2020 1.c indicatore temporale: implementazione di affluences entro marzo 2020 2.a indicatore quantitativo: numero di seminari organizzati nel 2020 ; numero di studenti formati 2.c numero di questionari raccolti 3: indicatore temporale : implementazione di Primo VE entro aprile 2020 ; numero di ticket aperti.
Personale necessario	2 FTE
Budget stimato	12.000 € (previa ulteriore verifica) per applicazione "Affluences" ; 2.500 € per un intervento straordinario di sistemisti Exlibris.
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio E-learning, multimedia e strumenti web; CEDIA "Settore Progettazione e sviluppo software a supporto della didattica e del sistema bibliotecario".
Note	
Biblioteche di Scuola e Servizio Sistema bibliotecario di ateneo - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Servizi per docenti e ricercatori
Utenza	Docenti / Ricercatori
Fonti	Questionario di customer satisfaction 2018
Sintesi dell'attività di analisi svolta	discussione su mailing list con raccolta di segnalazioni da parte dei bibliotecari
Articolazioni interne coinvolte	tutte le biblioteche di scuola e sezioni dipartimentali; SSBA.
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Organizzare il servizio di distribuzione di materiale digitalizzato dal deposito; migliorare e uniformare la realizzazione dei bollettini delle nuove acquisizioni; aumentare il numero dei prodotti validati in IRIS.

Piano di applicazione dell'intervento	fase 1. organizzare la distribuzione di materiale digitalizzato 1.a analizzare gli aspetti connessi con il diritto di autore (fatto); implementare in Alma/Primo la funzione "Digital lending" per l'invio di richieste; in alternativa, utilizzo del modulo "FORM" di Office 365; stilare un regolamento; dare risalto al servizio. 1.b fare rdo mepa per gestione integrata deposito: è in corso la redazione del capitolato 1.c organizzare servizio Nilde per scambi interbibliotecari DD direttamente dal deposito; fase 2. realizzare un modello uniforme per l'invio di bollettini nuove acquisizioni / novità fase 3. aumentare il numero dei prodotti validati in IRIS 3.a formare un numero maggiore di validatori 3.b portare a termine la validazione dei prodotti 2015-2019 entro giugno 2020 3.c individuare blocchi di prodotti di cui richiedere validazione automatica a CINECA. Strutture coinvolte: Servizio Ricerca
Possibili indicatori di performance e target	1.a : numero di pdf inviati nel 2020 2: elaborare il bollettino entro marzo 2020 3.a : la formazione è in corso 3.b + 3c: numero di prodotti validati da ottobre 2019 a giugno 2020
Personale necessario	6 FTE
Budget stimato	rdo per gestione deposito: € 39.000 validazioni in automatico da richiedere a CINECA: € 10.000 (cifra da verificare)
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Servizio ricerca (sulla parte che riguarda i colloqui con CINECA)
Note	

Scuola di Scienze sociali e Scuola di Scienze umanistiche	
Proposte presentate: 6	
Modalità di coinvolgimento del personale	il coinvolgimento del personale è stato attuato attraverso incontri periodici con il personale a vario titolo coinvolto (segretari amministrativi, responsabili di unità, personale del servizio). Le attività oggetto di analisi sono sia quelle specifiche e proprie delle strutture (scuole e dipartimenti) sia quelle oggetto di possibile centralizzazione.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche
Scuola di Scienze sociali e Scuola di Scienze umanistiche - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Attività negoziale
Utenza	Fornitori, docenti, utenza interna (altre strutture).
Fonti	Dati relativi alle tipologie di acquisto 2016-2017-2018, feedback sull'attività da parte delle strutture e dell'utenza indiretta; questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti, responsabili di struttura e pta
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Sono state prese in considerazione le tipologie di acquisto delle strutture facenti capo al servizio sia da un punto di vista qualitativo sia da un punto di vista quantitativo ed economico. Questo al fine sia di ragionare su possibili aggregazioni di spesa sia al fine di individuare modalità organizzative più funzionali e rispondenti alle esigenze delle strutture anche alla luce di una progressiva contrazione del personale.
Articolazioni interne coinvolte	I dipartimenti e la scuola umanistica, con previsione di estensione del modello di gestione ai dipartimenti e alla scuola di scienze sociali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche
Interventi migliorativi proposti	Verifica dell'efficacia ed efficienza per l'area umanistica della messa a fattore comune delle risorse umane che hanno permesso la continuità dell'attività amministrativo negoziale garantendo un supporto alle strutture prive di specifico personale dedicato, ai fini dell'estensione del progetto ad altre strutture.
Piano di applicazione dell'intervento	Verrà effettuata specifica rilevazione della customer sui servizi di supporto all'attività negoziale, rivolta non soltanto alle strutture coinvolte nella sperimentazione ma a tutti i dipartimenti e le scuole del servizio. Alla luce dei risultati di tale rilevazione, in considerazione della formale costituzione - presso il servizio - di un settore dedicato alla gestione amministrativo contabile, si definiranno le modalità gestionali dell'attività negoziale delle strutture, al fine di migliorare l'utilizzo delle risorse presenti e il servizio all'utenza. FASE 1: predisposizione del questionario; FASE 2: somministrazione ai destinatari individuati; FASE 3: rilevazione e analisi dei dati, FASE 4: definizione correttivi. Modalità di gestione: stretta collaborazione e condivisione con i responsabili di struttura
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: N° fasi realizzate nei tempi previsti FASE 1: entro 12/2019; FASE 2: entro 6/2020 FASE 3: entro 6/2020 rilevazione e analisi dati FASE 4: entro 11/2020 definizione correttivi Target: Eccellenza: tutte le fasi svolte nei tempi previsti; Standard: almeno due fasi eseguite nei tempi previsti; Soglia: almeno una fase eseguita nei tempi previsti. Non raggiunto: nessuna fase eseguita nei tempi previsti.
Personale necessario	ND
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	

Scuola di Scienze sociali e Scuola di Scienze umanistiche - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione delle missioni
Utenza	Studenti Docenti Personale TA
Fonti	Questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti, studenti, responsabili di struttura e pta; dati statistici relativi ai volumi di attività dei dipartimenti, feedback sull'attività da parte delle strutture e dell'utenza indiretta.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Incontri con il personale delle strutture di "area Balbi" dedicato alle attività amministrative di gestione delle missioni.
Articolazioni interne coinvolte	I dipartimenti di area Balbi (DLCM, DIRAAS, DAFIST, DIGI, DISPO)
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche
Interventi migliorativi proposti	Verifica dell'efficacia ed efficienza dell'integrazione funzionale attuata tra il personale delle strutture al fine di garantire il servizio sia per una struttura priva di personale dedicato (DISPO) sia per sopperire a altre eventuali necessità garantendo il servizio anche in assenza di specifico personale delle strutture.
Piano di applicazione dell'intervento	Verrà effettuata specifica rilevazione della customer sui servizi di supporto all'attività di gestione delle missioni, rivolta non soltanto alle strutture coinvolte nella sperimentazione ma a tutti i dipartimenti e le scuole del servizio. Alla luce dei risultati di tale rilevazione, in considerazione della formale costituzione - presso il servizio - di un settore dedicato alla gestione amministrativo contabile e dell'introduzione del sistema di gestione informatizzata delle missioni, si definiranno i correttivi e le modalità organizzative di tale attività al fine di migliorare il servizio offerto all'utenza. FASE 1: predisposizione del questionario; FASE 2: somministrazione ai destinatari individuati; FASE 3: rilevazione e analisi dei dati, FASE 4: definizione correttivi. Modalità di gestione: stretta collaborazione e condivisione con i responsabili di struttura
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: N° fasi realizzate nei tempi previsti FASE 1: entro 12/2019: FASE 2: entro 6/2020 FASE 3: entro 6/2020 rilevazione e analisi dati FASE 4: entro 11/2020 definizione correttivi Target: Eccellenza: tutte le fasi svolte nei tempi previsti; Standard: almeno due fasi eseguite nei tempi previsti; Soglia: almeno una fase eseguita nei tempi previsti. Non raggiunto: nessuna fase eseguita nei tempi previsti.
Personale necessario	ND
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Scuola di Scienze sociali e Scuola di Scienze umanistiche - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione dei contratti
Utenza	Fornitori Docenti e lavoratori autonomi
Fonti	Feedback sull'attività da parte delle strutture e dell'utenza indiretta; dati statistici relativi ai volumi di attività dei dipartimenti.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Sono stati presi in considerazione le attività di gestione dei contratti (sia di docenza sia di lavoro autonomo) sia da un punto di vista del volume di attività per Dipartimento sia da un punto di vista della gestione del processo al fine di individuare quale parte di esso potesse essere oggetto di gestione centralizzata.
Articolazioni interne coinvolte	L'analisi è stata condivisa tra le strutture di Scuola Umanistica e di Scienze Sociali di area "Balbi"

Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche
Interventi migliorativi proposti	Verifica dell'efficacia ed efficienza della soluzione di creare un ufficio autonomo funzionalmente dipendente dal Servizio che cura la gestione giuridica dei contratti (dalla predisposizione del contratto alla liquidazione del compenso) per i seguenti Dipartimenti: DLCM, DIRAAS, DAFIST, DIGI e DISPO, con possibile estensione alle altre strutture afferenti al servizio.
Piano di applicazione dell'intervento	Verrà effettuata specifica rilevazione della customer sui servizi di supporto all'attività di gestione giuridica dei contratti, rivolta non soltanto alle strutture coinvolte nella sperimentazione ma a tutti i dipartimenti e le scuole del servizio. Alla luce dei risultati di tale rilevazione, in considerazione della formale costituzione - presso il servizio - di un settore dedicato alla gestione amministrativo contabile si definiranno le modalità organizzative, con eventuale revisione del processo di gestione, di tale attività al fine di migliorare il servizio offerto all'utenza. FASE 1: predisposizione del questionario; FASE 2: somministrazione ai destinatari individuati; FASE 3: rilevazione e analisi dei dati, FASE 4: definizione correttivi. Modalità di gestione: stretta collaborazione e condivisione con i responsabili di struttura
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: N° fasi realizzate nei tempi previsti FASE 1: entro 12/2019; FASE 2: entro 6/2020 FASE 3: entro 6/2020 rilevazione e analisi dati FASE 4: entro 11/2020 definizione correttivi Target: Eccellenza: tutte le fasi svolte nei tempi previsti; Standard: almeno due fasi eseguite nei tempi previsti; Soglia: almeno una fase eseguita nei tempi previsti. Non raggiunto: nessuna fase eseguita nei tempi previsti.
Personale necessario	ND
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Scuola di Scienze sociali e Scuola di Scienze umanistiche – 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Processo di gestione del supporto alla didattica
Utenza	Studenti Docenti Soggetti del sistema AQ
Fonti	Relazioni delle commissioni paritetiche e processo AQ delle strutture coinvolte
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Analisi le relazioni delle Commissioni Paritetiche di Scuola e la documentazione AQ, oltre a problematiche emerse da incontri anche informali con le parti interessate. Incontri periodici con i responsabili/referenti delle unità didattiche di Scuola e Dipartimenti.
Articolazioni interne coinvolte	Dipartimenti e Scuole di Scienze Sociali e Scienze Umanistiche
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche
Interventi migliorativi proposti	Alla luce delle indicazioni della Direzione Generale e del successivo atto organizzativo, l'obiettivo è di creare una più forte integrazione funzionale tra Scuole e Dipartimenti nella gestione del supporto alla didattica con una più puntuale definizione delle competenze al fine di evitare duplicazioni ma anche una possibile interscambiabilità in caso di contrazione di risorse e competenze. Tale impostazione, originariamente declinata sulla creazione di ufficio di supporto alla didattica integrato DIGI/DISPO e DIRAAS/DAFIST, alla luce dell'assetto organizzativo definito dalla Direzione Generale (a partire da gennaio 2020), sarà volta a definire l'organizzazione e le attività del settore di coordinamento della didattica (uno per ciascuna scuola).

Piano di applicazione dell'intervento	Verrà effettuata specifica rilevazione della customer sui servizi di supporto alla didattica, rivolta a tutti i dipartimenti e le scuole del servizio. Alla luce dei risultati di tale rilevazione, in considerazione della formale costituzione - presso il servizio - di due settori (uno per scuola) di coordinamento della didattica, si definiranno le modalità organizzative delle attività dei settori al fine di migliorare il servizio offerto all'utenza. FASE 1: predisposizione del questionario; FASE 2: somministrazione ai destinatari individuati; FASE 3: rilevazione e analisi dei dati, FASE 4: definizione correttivi. Modalità di gestione: stretta collaborazione e condivisione con i capi settore e i referenti della didattica di dipartimento.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: N° fasi realizzate nei tempi previsti FASE 1: entro 12/2019: FASE 2: entro 6/2020 FASE 3: entro 6/2020 rilevazione e analisi dati FASE 4: entro 11/2020 definizione correttivi Target: Eccellenza: tutte le fasi svolte nei tempi previsti; Standard: almeno due fasi eseguite nei tempi previsti; Soglia: almeno una fase eseguita nei tempi previsti. Non raggiunto: nessuna fase eseguita nei tempi previsti.
Personale necessario	ND
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Scuola di Scienze sociali e Scuola di Scienze umanistiche - 5	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Processo di gestione del supporto alla ricerca
Utenza	Docenti
Fonti	Dati relativi ai progetti di ricerca presenti nei Dipartimenti, questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti, studenti, responsabili di struttura; feedback sull'attività da parte delle strutture e dell'utenza interna ed esterna.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Incontri informali e non con il personale docente e amministrativo dei Dipartimenti in cui sono emerse le esigenze e le criticità delle attività di supporto alla ricerca
Articolazioni interne coinvolte	Scuole e dipartimenti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche
Interventi migliorativi proposti	L'obiettivo è di valorizzare e ottimizzare le competenze presenti mettendole anche a fattore comune e a possibile beneficio di tutte le strutture dipartimentali coinvolte.
Piano di applicazione dell'intervento	Verrà effettuata specifica rilevazione della customer sui servizi di supporto alla ricerca, rivolta a tutte le strutture del servizio. Alla luce dei risultati di tale rilevazione, in considerazione dell'assetto organizzativo delineato dal Direttore Generale, si definiranno le modalità organizzative delle attività di supporto alla ricerca al fine di migliorare il servizio offerto all'utenza. FASE 1: predisposizione del questionario; FASE 2: somministrazione ai destinatari individuati; FASE 3: rilevazione e analisi dei dati, FASE 4: definizione correttivi. Modalità di gestione: stretta collaborazione e condivisione con i responsabili di struttura

Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: N° fasi realizzate nei tempi previsti FASE 1: entro 12/2019: FASE 2: entro 6/2020 FASE 3: entro 6/2020 rilevazione e analisi dati FASE 4: entro 11/2020 definizione correttivi Target: Eccellenza: tutte le fasi svolte nei tempi previsti; Standard: almeno due fasi eseguite nei tempi previsti; Soglia: almeno una fase eseguita nei tempi previsti. Non raggiunto: nessuna fase eseguita nei tempi previsti.
Personale necessario	ND
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Scuola di Scienze sociali e Scuola di Scienze umanistiche - 6	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Supporto tecnico
Utenza	Studenti Docenti Personale TA
Fonti	Esigenze delle strutture emerse attraverso incontri formali e non e segnalazioni dell'utenza. Questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti, studenti, responsabili di struttura e pta;
Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'analisi è avvenuta attraverso incontri informali e non con il personale docente e tecnico al fine di individuare sia le esigenze e le criticità di specifiche realtà (es DIRAAS) sia quelle comuni a tutte le strutture del servizio (Scuole e Dipartimenti) sia sotto l'aspetto logistico e di gestione degli spazi didattici sia di tipo informatico.
Articolazioni interne coinvolte	Scuole e Dipartimenti
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze sociali e di Scienze umanistiche
Interventi migliorativi proposti	Individuazione di una modalità di gestione degli interventi tecnici che garantisca un intervento certo, rapido ed efficace, alla luce di una progressiva riduzione delle risorse dedicate presenti nei dipartimenti. Questo al fine di individuare un possibile modello funzionale anche in collaborazione con i competenti uffici dell'amministrazione centrale.
Piano di applicazione dell'intervento	Presso tutte le strutture afferenti al servizio verrà effettuata specifica rilevazione delle esigenze di supporto informatico e manutentivo. Alla luce dei risultati di tale rilevazione, in attesa della compiuta definizione dell'assetto organizzativo anche relativamente al supporto tecnico logistico, si definiranno modalità organizzative volte a garantire e migliorare il servizio offerto all'utenza. FASE 1: predisposizione del questionario; FASE 2: somministrazione ai destinatari individuati; FASE 3: rilevazione e analisi dei dati, FASE 4: definizione correttivi. Modalità di gestione: stretta collaborazione e condivisione con i responsabili di struttura

Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: N° fasi realizzate nei tempi previsti FASE 1: entro 12/2019: FASE 2: entro 6/2020 FASE 3: entro 6/2020 rilevazione e analisi dati FASE 4: entro 11/2020 definizione correttivi Target: Eccellenza: tutte le fasi svolte nei tempi previsti; Standard: almeno due fasi eseguite nei tempi previsti; Soglia: almeno una fase eseguita nei tempi previsti. Non raggiunto: nessuna fase eseguita nei tempi previsti.
Personale necessario	ND
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Eventuale coinvolgimento di CEDIA e dell'Area Logistica
Note	nessuna

Scuola di Scienze Matematiche fisiche e naturali	
Proposte presentate: 4 (di cui 2 relative a servizi di supporto tecnico-scientifico)	
Modalità di coinvolgimento del personale	Il personale di tutte le strutture afferenti alla Scuola di Scienze MFN (DIMA, DIFI, DCCI, DISTAV e Scuola), è stato coinvolto nell'analisi delle criticità e individuazione delle proposte. Si sono svolte riunioni periodiche con i segretari amministrativi e i coordinatori tecnici dei Dipartimenti afferenti alla Scuola di Scienze MFN, che a loro volta si sono confrontati con il personale dei Dipartimenti di riferimento, sono state analizzate tutte le principali attività, ed in particolare, quelle evidenziate dalle varie utenze (docenti, studenti, personale t.a.) come critiche e/o migliorabili. Si è poi proceduto/si sta procedendo a comparazioni fra le varie metodologie utilizzate dai vari Dipartimenti per ottenere uno standard in grado di soddisfare l'utenza. I risultati ottenuti verranno poi comunicati a tutto il personale per raccogliere eventuali osservazioni/integrazioni. Sono state svolte riunioni con gli altri Coordinatori tecnici dei Dipartimenti della Scuola di Scienze MFN, è stato formato un gruppo di lavoro per effettuare una sintesi delle modalità di rilevazione della customer proposte da ogni singolo Dipartimento e selezionare le domande per le indagini sulla soddisfazione dell'utenza, vista la presenza di numerosi laboratori con proprie specificità. In particolare, al Dipartimento di Chimica e Chimica Industriale (DCCI) il personale tecnico, in generale è stato suddiviso nei seguenti 3 sottogruppi: • 5 addetti all'officina meccanica (alcuni di loro collaborano nei laboratori didattici). • 7 addetti principalmente ai laboratori didattici anche se alcuni di loro effettuano supporto alla ricerca quando non impegnati nei laboratori didattici. • 5 addetti di supporto principalmente alla ricerca che operano anche nei laboratori didattici durante le esperienze di laboratorio. Tutto il personale tecnico del Dipartimento è stato coinvolto nella fase di analisi per un confronto dei dati aggregati per l'Ateneo rispetto a quelli mostrati per il DCCI e per la Scuola di Scienze MFN, in quanto vi sono problematiche simili nella gestione dei laboratori. Il personale tecnico-scientifico del DIFI è suddiviso nei seguenti gruppi: a) Servizio di supporto tecnico ai laboratori didattici b) Servizio di supporto tecnico ai laboratori di ricerca c) Servizi Tecnici e Tecnologici Considerando un totale di 11 colleghi tecnici, nel servizio di cui al punto a) sono coinvolti 8 colleghi, al punto b) 7 colleghi al punto c) 11 colleghi. Ovviamente ogni collega può essere destinato a più servizi. In particolare per quanto riguarda il servizio al punto c) si desidera precisare quanto segue. Nella gestione dei Servizi Tecnici e Tecnologici di Dipartimento si è costituito un Gruppo Organizzativo Tecnico, composto dai tutti i colleghi, e suddiviso a sua volta nei seguenti sotto servizi. Servizi tecnici generali - Gestione rifiuti - Sicurezza/Prevenzione/Protezione - Supporto ICT - Ref Building - Officina meccanica - Audio/Video - Stoccaggio Materiale chimico. Ogni sotto servizio ha un proprio referente.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Tutte le strutture afferenti alla Scuola di Scienze MFN (DIMA, DIFI, DCCI, DISTAV e Scuola).
Scuola di Scienze Matematiche fisiche e naturali - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione procedure amministrative, in particolare le procedure per gli acquisti.
Utenza	Docenti Personale TA
Fonti	Confronto quotidiano con l'utenza.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Si è proceduto ad una accurata analisi delle procedure seguite dai singoli Dipartimenti per tutte le tipologie di acquisti registrando le osservazioni fatte in merito dalle varie utenze.
Articolazioni interne coinvolte	Dipartimenti, Scuola.
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Altre Scuole, IANUA
Interventi migliorativi proposti	L'obiettivo è di uniformare le procedure di acquisto per tutte le strutture afferenti alla Scuola di Scienze MFN al fine di garantire una uniformità procedurale sia per gli operatori amministrativi sia per gli utenti, anche al fine di ridurre, nel rispetto della normativa vigente, i tempi di emissione di buono d'ordine. Conseguenza diretta di tale documento è la condivisione di modulistica, documentazione e soluzioni sviluppate all'interno delle singole strutture e, ove possibile, riduzione dei tempi procedurali.
Piano di applicazione dell'intervento	1) Ricognizione delle procedure operative e della documentazione utilizzata all'interno delle singole strutture. 2) Analisi, valutazione e confronto delle procedure di cui al punto 1. 3) Definizione di procedure e documentazioni condivise. 4) Confronto con l'Area Negoziabile per la condivisione delle procedure. 5) Stesura del documento "Linee guida".
Possibili indicatori di performance e target	Elaborazione e stesura dei documenti finali. Target 1 standardizzazione completa; target 0,5 standardizzazione parziale.

Personale necessario	fase 1) 5 fte	fase 2) 5fte	fase 3) 5 fte	fase 4) 2 fte	fase 5) 5 fte
Budget stimato	€ 0				
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	IANUA, altre Scuole, Area Negoziale				
Note					
Scuola di Scienze Matematiche fisiche e naturali - 2					
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Razionalizzazione degli interventi di manutenzione idraulica ed elettrica, in attesa della centralizzazione, a livello di Ateneo, di tali procedure.				
Utenza	Utenza interna ed esterna dei Dipartimenti e della Scuola di SMFN				
Fonti	Confronto quotidiano con le varie utenze.				
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Si è proceduto ad una accurata analisi delle esigenze/carenze/interventi che quotidianamente si presentano nelle strutture afferenti alla Scuola.				
Articolazioni interne coinvolte	Dipartimenti, Scuola.				
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Altre Scuole.				
Interventi migliorativi proposti	Gli interventi migliorativi consistono nella predisposizione di un capitolato tecnico che racchiuda tutte le tipologie di intervento necessarie, sulla base dell'indagine delle esigenze rilevate all'interno delle Strutture coinvolte, allo scopo di individuare una ditta con cui sottoscrivere un accordo quadro, per far fronte con tempestività alle esigenze di tutte le strutture di riferimento.				
Piano di applicazione dell'intervento	1) Predisposizione di capitolato tecnico sulla base delle esigenze rilevate. 2) Confronto con l'Area Logistica e Negoziale per la condivisione degli aspetti tecnici e amministrativi della procedura. 3) Espletamento della procedura per l'affidamento del servizio. Stipula del contratto. 4) verifica del corretto svolgimento del servizio				
Possibili indicatori di performance e target	Riduzione di procedure tecnico amministrative con conseguente minor impegno di ore uomo. Stima delle ore attualmente impiegate n. 400. Target: Riduzione del 60% delle ore uomo impegnate. Miglioramento del servizio offerto attraverso la riduzione dei tempi di intervento attualmente stimati in giorni 10. Target: intervento 48 ore per servizi idraulici e 72 ore per servizi elettrici.				
Personale necessario	fase 1) 3 fte;	fase 2) 3 fte;	fase 3) 2 fte	fase 4) 5fte	
Budget stimato	€ 0				
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Negoziale, Area Logistica				
Note					
Scuola di Scienze Matematiche fisiche e naturali - 3					
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Il servizio che ha evidenziato criticità è relativo al supporto tecnico all’attività di didattica e di ricerca, anche se la maggioranza tra i Docenti si considerano complessivamente soddisfatti, così come i Responsabili delle strutture fondamentali, ma i giudizi di alcuni utenti evidenziano delle criticità, in particolare per la disponibilità offerta nel supporto tecnico, dovuta probabilmente a differenti problematiche che i dati ricavati dall’analisi non consentono di capirne appieno le cause.				
Utenza	Studenti Docenti				
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti -Schede di valutazione della didattica e dei servizi di supporto” dell’anno scorso proposte ai due corsi di laurea del DCCI				

Sintesi dell'attività di analisi svolta	L'analisi sulla "customer satisfaction" della qualità percepita dei servizi erogati dal DCCI per le tre utenze principali (Direttori, docenti, studenti) ha evidenziato, per l'Ateneo, una scarsa partecipazione degli Studenti (sotto il 10%) e una partecipazione bassa sia per i Docenti, poco più di un terzo, sia per i Responsabili delle strutture fondamentali (circa il 40%). Le schede che riguardano strutture didattiche e laboratori sono state proposte ai Responsabili delle strutture fondamentali (6 domande specifiche per il supporto in laboratorio su una cinquantina) ai Docenti (4 domande specifiche per il supporto in laboratorio su circa 400) e agli Studenti (nessuna domanda specifica sul supporto in laboratorio su oltre 100). Ricordo che l'indice della valutazione può oscillare tra 1 e 6 (scarso e eccellente), e che un valore medio sotto 3,75 (valore soglia) è ritenuto insufficiente. L'analisi delle risposte dei Responsabili delle strutture fondamentali riguardano dati aggregati disponibili solamente per l'Ateneo e sono domande relative all'adeguatezza numerica, alle competenze professionali e a quelle trasversali del personale tecnico. In particolare, si sottolinea come sia vista carente l'adeguatezza numerica del personale tecnico di supporto alla didattica ed alla ricerca, rispettivamente 3,54 e 3,15 di valutazione media. Mentre le competenze professionali e trasversali, sempre relative al personale tecnico di supporto alla didattica ed alla ricerca, sono ritenute più che soddisfacenti con una valutazione media intorno a 5. Nel questionario rivolto ai Docenti, è stata formulata una domanda "Che cosa pensa dei servizi di supporto tecnico all'attività di didattica e di ricerca?", la cui risposta veniva considerata complessivamente soddisfacente sopra l'indice 4 (range da 1 a 6), rispondendo da 1 a 4 (utenti non complessivamente soddisfatti) si aprivano tre ulteriori quesiti per cercare di indirizzare l'eventuale insoddisfazione verso alcuni aspetti riguardanti il supporto tecnico. In particolare, confrontando i dati medi aggregati per Ateneo, Scuola di Scienze MFN e DCCI per l'efficacia del supporto (rispettivamente 2,82 – 3,0 e 3,14), la tempestività del supporto (rispettivamente 2,75 – 3,3 e 3,17) e la disponibilità del personale nei laboratori (rispettivamente 2,95 - 3,06 e 2,43), si evidenzia in tutti i casi una valutazione sotto la soglia positiva dell'indice medio pari a 3,75, come ci si poteva aspettare vista la non complessiva soddisfazione espressa sul supporto tecnico. Analizzando più nello specifico i dati derivanti dalle schede, risulta che i Docenti del DCCI che hanno partecipato al questionario sono stati il 46,8% del totale (22 su 47), di quelli che hanno risposto, tre non svolgono una parte significativa della propria attività in laboratorio, quindi dei 19 Docenti che svolgono attività in laboratorio, 12 si sono ritenuti complessivamente soddisfatti (63,2%). L'analisi delle schede mostra che sette si sono espressi non complessivamente soddisfatti del servizio tecnico di supporto alla didattica e alla ricerca svolta nei laboratori, se si suddividono questi ultimi, per risposte più o meno omogenee, si evidenzia che per quattro di loro vi sia una valutazione indicata con gli indici 3 e 4 (rispetto al range tra 1 e 6) e per tre di loro una criticità più severa (indici 1 e 2). Analizzando nello specifico le risposte dei sette Docenti non soddisfatti, si può riassumere quanto segue: i due che hanno dato un giudizio scarso pari a 1, hanno mantenuto questa valutazione anche per i tre quesiti più specifici sul supporto tecnico, cioè l'efficacia, la tempestività del supporto e la disponibilità del personale nei laboratori. L'utente che ha risposto anch'esso con un giudizio negativo (indice pari a 2), pur criticando l'efficacia e la tempestività del supporto tecnico, ha dato una valutazione eccellente sulla disponibilità del personale nei laboratori. Aggregando i dati per gli altri utenti, in quanto hanno dato risposte simili, l'analisi mostra un indice positivo (sopra 3,75) per l'efficacia del supporto (4,5) e la tempestività del supporto (4,0), risulta negativo quello per la disponibilità del personale nei laboratori (2,25), evidenziando una criticità che va tenuta in considerazione. Per quanto concerne la scheda proposta agli Studenti, l'unica domanda "Che cosa pensi delle strutture didattiche e del loro stato?" evidenzia la richiesta di una valutazione più sugli spazi disponibili che sul supporto tecnico in laboratorio. Questo non consente una valutazione delle criticità e l'eventuale individuazione di proposte di correttivi/miglioramenti dei servizi di supporto tecnico nei laboratori. Quindi, anche in questo caso viene richiesta la formulazione di domande che riguardino più nel dettaglio aspetti del supporto tecnico alla didattica nei laboratori. Sempre relativamente agli studenti, ci si è avvalso anche dell'analisi delle "Schede di valutazione della didattica e dei servizi di supporto" dell'anno scorso proposte ai due corsi di laurea del DCCI. Procedendo all'analisi dell'unico quesito riguardante una domanda aggiuntiva rispetto ad ANVUR, cioè "Il Servizio di Supporto Tecnico per le attività didattiche di laboratorio è stato soddisfacente?" appare evidente, per il corso di Laurea Magistrale in Scienze Chimiche, un'alta percentuale di "non risposte" sopra il 78% del totale, probabilmente dovuto al fatto che vi è una componente di studenti che non ha svolto attività di laboratorio. Valutando i dati di chi ha risposto, si nota una totalità di risposte positive. Per l'altro corso di Laurea Triennale in Chimica e Tecnologie Chimiche, la percentuale di "non risposte" sfiora il 45%, con una percentuale di risposte negative intorno al 5%, dato da tenere in considerazione in quanto ha un peso di circa il 10% su quelli che si sono espressi.
Articolazioni interne coinvolte	Sono stati coinvolti i Dipartimenti della Scuola di Scienze MFN e la Direzione del DCCI.
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	In accordo con la proposta per la Scuola e con gli altri Coordinatori tecnici dei Dipartimenti della Scuola SMFN si ritiene di formulare i seguenti quesiti per i docenti, gli studenti ed il personale tecnico afferente alla Scuola. Quesiti per i docenti della Scuola: 1) Adeguatezza numerica del personale tecnico rispetto agli studenti presenti durante i turni in laboratorio. 2) Sufficiente presenza del personale tecnico, tenuto conto dell'orario di servizio, durante le esercitazioni didattiche in laboratorio. 3) Competenze professionali del personale tecnico ed eventuale formulazione di richieste. 4) Disponibilità del personale tecnico nell'offrire supporto durante le esercitazioni didattiche. Quesiti per gli studenti della Scuola: 1) Adeguatezza numerica del personale tecnico durante le esercitazioni didattiche di laboratorio. 2) Competenze professionali del personale tecnico. 3) Disponibilità del personale tecnico nell'offrire supporto durante le esercitazioni didattiche di laboratorio. 4) Sufficienti informazioni sul supporto alle attività del laboratorio didattico relativamente al personale tecnico preposto. 5) Sufficiente dotazione strumentale. Quesiti per il personale tecnico afferente alla Scuola: 1) Adeguatezza numerica del personale tecnico rispetto agli studenti presenti durante i turni nel laboratorio didattico. 2) Orario sufficiente per la preparazione e/o cambio dell'esercitazione didattica in laboratorio. 3) Necessità di formazione relativa al laboratorio didattico.

Piano di applicazione dell'intervento	Realizzazione, entro primo semestre, del questionario da sottoporre tramite opportuna piattaforma a fine anno accademico 2019-2020, riservato ai docenti, agli studenti e al personale tecnico della Scuola SMFN che coinvolga i Dipartimenti: DCCI, DIFI, DIMA, DISTAV, DIBRIS.
Possibili indicatori di performance e target	Analisi delle risposte al questionario e valutazione delle eventuali criticità per dati aggregati per Scuola e Dipartimento. Individuazione degli interventi per migliorare la soddisfazione dell'utenza per i servizi di supporto tecnico nei laboratori.
Personale necessario	Sarà coinvolto tutto il personale tecnico afferente ai Dipartimenti della Scuola SMFN.
Budget stimato	Non necessita di budget aggiuntivo.
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Vista la specificità dell'obiettivo relativo al supporto tecnico all'attività di didattica, si è ritenute in questa prima fase di coinvolgere solamente i dipartimenti della Scuola di SMFN.
Note	
Scuola di Scienze Matematiche fisiche e naturali - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Supporto tecnico e tecnologico
Utenza	Studenti Docenti Personale TA
Fonti	Analisi interna basata sul confronto quotidiano con le varie utenze
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Nella gestione dei Servizi Tecnici e Tecnologici di Dipartimento si è costituito un Gruppo Organizzativo Tecnico, composto dal personale tecnico-scientifico del DIFI, e suddiviso a sua volta nei seguenti sotto servizi: Servizi tecnici generali - Gestione rifiuti - Sicurezza/Prevenzione/Protezione - Supporto ICT - Ref Building - Officina meccanica - Audio/Video - Stoccaggio Materiale chimico. Ogni sotto servizio ha un proprio referente. Tale gruppo ha condotto l'analisi delle segnalazioni relative agli interventi di supporto tecnico e tecnologico richiesti al dipartimento.
Articolazioni interne coinvolte	Dipartimento di Fisica
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Scuola SMFN
Interventi migliorativi proposti	Realizzazione di un database con le richieste di intervento, indicate con un codice di priorità. Verifica periodica dello stato di avanzamento dei lavori. Interfacciamento con il Segretario Amministrativo per la soluzione di eventuali problematiche di natura amministrativa. Potenziamento del servizio con l'aggiunta di un'unità di personale tecnico scientifico in percentuale del 20%.
Piano di applicazione dell'intervento	Realizzazione immediata del database. Verifiche periodiche dell'avanzamento dei lavori: settimanale. Incontri di monitoraggio con il Responsabile Amministrativo: ogni 2 mesi.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori: numero di lavori evasi mensilmente. Target: diminuire i tempi di attesa dell'intervento (compatibilmente con le priorità dell'ufficio tecnico se indispensabile per la soluzione del problema)
Personale necessario	2 unità settore tecnico scientifico part time al 50% + 1 unità al 20% + 2 unità settore logistico full time.
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	

Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche	
Proposte presentate: 5 (di cui 1 relativa a servizi di supporto tecnico-scientifico)	
Modalità di coinvolgimento del personale	I Coordinatori tecnici della Scuola hanno costituito un gruppo di lavoro per valutare i risultati riportati nella relazione della Customer satisfaction dell'Ateneo in merito all'anno 2018. Ogni coordinatore tecnico della Scuola SMF ha condiviso l'attività di analisi con il personale tecnico del proprio Dipartimento I progetti relativi ai servizi di supporto alla didattica sono stati illustrati e discussi con il personale afferente all'unità didattica della Scuola e dei Dipartimenti durante riunioni collegiali
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	nessuna
Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione delle strumentazioni per la ricerca
Utenza	Docenti
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del Questionario di Customer Satisfaction 2018 sono state: 1. valutate dai Responsabili Amministrativi e dai coordinatori tecnici 2. Discusse con il Capo Servizio, Responsabili amministrativi dei Dipartimenti di Medicina e dai Coordinatori tecnici. È stato rilevato che le risultanze del Questionario non sembrano sempre statisticamente rilevanti e quindi insufficienti ad individuare le criticità, in particolare per quanto attiene l'attività tecnica scientifica dei Dipartimenti.
Articolazioni interne coinvolte	Scuola e Dipartimenti di medicina
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	CEBR (Centro di Eccellenza)
Interventi migliorativi proposti	Obiettivo: Collaborazione nella redazione di un Regolamento nel quale verranno definiti modalità di utilizzo e piano tariffario e supporto amministrativo contabile alla gestione costi/proventi derivanti dall'utilizzo delle attrezzature. Progetto: Considerato il progetto di Ateneo di acquisizione di medie e grandi attrezzature da condividere, si rende necessario regolamentare le modalità di utilizzo delle strumentazioni, mediante l'attuazione di una Facility, che si avvarrà del supporto amministrativo contabile del Dipartimento capofila e dei Dipartimenti consorziati.
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1. verificare nel Regolamento le modalità di utilizzo da parte dei Dipartimenti capofila e consorziati, con stipula Accordi di service e Core Facilities; fase 2. realizzazione modulistica per l'utilizzo della facility; fase 3. gestione dei proventi da parte del dipartimento capofila con resoconto una tantum ai dipartimenti consorziati delle economie.
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori di performance: 1.numero di richieste di accessibilità alla strumentazione 2.verifica semestrale andamento costi/proventi ai fini della copertura spese funzionamento e manutenzione delle attrezzature
Personale necessario	n.1 tecnico full time; n.1 esperto qualificato interno al 50% per ogni apparecchiatura; n.1 amministrativo al 30% per la gestione amministrativa per ogni apparecchiatura
Budget stimato	Corso formazione per personale dedicato; borse di studio; assegni di ricerca
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	CEBR (Centro di Eccellenza)
Note	I Regolamenti sono in capo ai Direttore dei Dipartimenti della Scuola . La gestione e supporto è in capo ai rispettivi Responsabili Amministrativi di Dipartimento
Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Acquisto di beni e servizi
Utenza	Docenti
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo

Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del Questionario di Customer Satisfaction 2018 sono state: 1. valutate dai Responsabili Amministrativi e dai coordinatori tecnici 2. Discusse con il Capo Servizio, Responsabili amministrativi dei Dipartimenti di Medicina e dai Coordinatori tecnici. È stato rilevato che le risultanze del Questionario non sembrano sempre statisticamente rilevanti e quindi insufficienti ad individuare le criticità, in particolare per quanto attiene l'attività tecnica scientifica dei Dipartimenti.
Articolazioni interne coinvolte	Scuola e Dipartimenti di Medicina
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	CEBR (Centro di Eccellenza)
Interventi migliorativi proposti	Progetto: - adozione di strumenti negoziali per ridurre la frammentazione degli ordini e la burocratizzazione degli approvvigionamenti (buono aperto e/o accordo quadro e/o trattativa diretta con unico fornitore), nel rispetto della normativa (output: procedure di cui sopra da zero a 2); - costituzione di un gruppo di lavoro interscuola per l'adozione di procedure negoziali e modulistica omogenee (output: linee guida di scuola e modulistica comune). - definizione delle competenze tra strutture fondamentali e settore negoziale di ateneo e formazione specifica del personale partecipante ove necessario (output: maggiore definizione dei ruoli, preparazione tecnica e conseguente efficienza delle procedure.
Piano di applicazione dell'intervento	fase 1: definizione con Area Negoziale della modulistica e procedurale per acquisti inferiori ad € 40.000 per Scuola e dipartimenti fase 2 : aggiornamento e formazione specifica del personale impiegato, ove necessario fase 3 : creazione di procedure comuni e standard predisposta dall'Area negoziale con il supporto delle strutture Dipartimentali
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori di performance e target: 1. informazioni chiare e univoche sulle procedure 2. riduzione della tempistica di processazione degli ordini
Personale necessario	adeguato quello già esistente per ogni struttura interessata
Budget stimato	Budget dedicato per la formazione del personale
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Area Negoziale
Note	Necessità di avere omogeneità delle procedure
Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Servizio di supporto alla didattica
Utenza	Studenti e docenti
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Estrapolazione e analisi delle risposte alle domande relative alle seguenti aree: - soddisfazione complessiva Uffici Dipartimenti/Scuola di Supporto alla Didattica - internazionalizzazione - orientamento e tutorato - tirocini e placement individuante le criticità comuni, riguardanti soprattutto chiarezza nelle procedure e facilità di accesso alle informazioni. durante l'analisi si rilevano:
Articolazioni interne coinvolte	Scuola e Dipartimenti di Medicina
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	a) Progettare un gruppo di gestione, raccordo e supporto alle unità didattiche dei Dipartimenti della Scuola con funzioni di: - Organizzazione e monitoraggio delle attività dei Dipartimenti legate al funzionamento dei corsi di studio di tutti i livelli; - Formazione e consulenza al personale delle USD dei Dipartimenti; - Consulenza ai Coordinatori/Direttori/Preside; - Gestione attività comuni, tra cui: Orientamento e tutorato, tirocini, placement b) Redazione di protocolli procedurali da applicare ai servizi di supporto alla didattica di Scuola e Dipartimenti

Piano di applicazione dell'intervento	Fasi: 1. Analisi situazione iniziale 2. Individuazione risorse e spazi 3. Pianificazione attività annuali 4. Definizione procedure e processi 5. Verifica funzionamento e soddisfazione utenti interni. Tempistiche : Dicembre 2020 Strutture coinvolte: Scuola e Dipartimenti
Possibili indicatori di performance e target	Indicatori di performance: Redazione della Carta procedure e processi della Scuola di SMF Avvio rilevazione customer satisfaction Target: Realizzazione azioni entro 31/12/2020 Eccellenza: entrambi entro 30/09/2020 = 100% Standard: entro 31/10/2020= 85% Soglia: entro 31/12/2020= 70% Non raggiunto: attività non realizzata entro il termine
Personale necessario	4 FTE
Budget stimato	spazi e attrezzature, eventuali contratti collaboratori 1 FTE
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	nessuna
Note	
Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Rilevazioni di customer satisfaction
Utenza	Studenti Docenti
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	dall'analisi dei questionari si è potuto rilevare una significativa differenza nella soddisfazione complessiva espressa dai docenti (positiva) e quella espressa dagli studenti (negativa leggermente sotto soglia); una certa incoerenza tra la valutazione di soddisfazione complessiva (positiva) dei docenti e le loro valutazioni (negative) sui singoli aspetti; generale scarsa soddisfazione degli studenti su tutti gli aspetti analizzati
Articolazioni interne coinvolte	Scuola e Dipartimenti di Medicina
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Realizzazione di un'indagine in house per la rilevazione della qualità percepita da studenti e docenti circa i servizi di supporto alla didattica di Scuola e Dipartimenti, di approfondimento di quanto emerso dal questionario Customer satisfaction 2018.

Piano di applicazione dell'intervento	Fasi: 1) a. Analisi risultati indagine CS 2018 di Ateneo e individuazione principali criticità e/o discordanze sensibili nelle risposte b. Individuazione per ciascuna tipologia di utente (studente, docente) di specifici items con i quali indagare c. Definizione metodologia di ricerca e costruzione dei questionari. d. pubblicazione online e somministrazione 2) a. Raccolta dati b. analisi statistica c. restituzione 3) Individuazione criticità e proposta correttivi Tempistiche : Dicembre 2020: avvio rilevazione Marzo 2021: raccolta dati Settembre 2021: restituzione Ottobre 2021: proposta correttivi Dicembre 2021: revisione questionario Strutture coinvolte: Gruppo gestione Scuola e UD Dipartimenti Possibile coinvolgimento docenti Disfor per validazione questionario
Possibili indicatori di performance e target	1. Realizzazione del questionario 2. pubblicazione risultati Target: Eccellenza: 1^ pubblicazione entro novembre 2020= 100% Standard: dicembre 2020= 85% Soglia: pubblicazione febbraio 2021= 70% Non raggiunto: pubblicazione oltre febbraio 2021
Personale necessario	4 fte
Budget stimato	consulenze Disfor; 1 FTE
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	DISFOR
Note	
Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche - 5	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Gestione del personale non strutturato che frequenta i laboratori Pianificazione, in collaborazione con il SPP, della formazione prevenzione rischi lavorativi per il personale non strutturato che frequenta i laboratori
Utenza	Studenti e Collaboratori che svolgono attività presso i laboratori
Fonti	analisi sintetica del questionario annuale 2018 da cui: • Si riscontra che la parte relativa al supporto tecnico/scientifico non sia stata trattata sufficientemente come, di conseguenza, la relativa gestione delle attività. In particolare si osservano carenze relative alla valutazione delle attività specifiche dei laboratori scientifici.
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Sono stati discussi i vari item e le relative valutazioni numeriche medie tra i coordinatori tecnici della scuola.
Articolazioni interne coinvolte	Coordinatori tecnici della scuola
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Coordinatori tecnici della scuola SMFN e della Scuola Politecnica, Servizio Prevenzione e Protezione, Settore Formazione Personale

Interventi migliorativi proposti	Progetto pilota che coinvolge i Dipartimenti della Scuola di S.M.F. : 1) Razionalizzazione della gestione del personale non strutturato che frequenta i laboratori. 2) Definizione di un protocollo di formazione prevenzione rischi lavorativi. Tale attività dovrà essere svolta in collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione dell'Università e secondo le indicazioni dell'RSPP al fine di organizzare un corso di formazione frontale specifico indirizzato al personale non strutturato (tesisti, specializzandi, assegnisti, dottorandi e frequentatori esterni) che frequenta a vario titolo i laboratori svolgendo attività a medio rischio.
Piano di applicazione dell'intervento	1) Razionalizzazione della gestione del personale non strutturato che frequenta i laboratori: I) SPP+CT-SSMF + direttori dipartimenti. Definizione di procedure specifiche, per l'inserimento del personale non strutturato nei laboratori didattici e di ricerca dei dipartimenti della Scuola SSMF. Tempistica: entro marzo 2020 2) Definizione di un protocollo di formazione prevenzione rischi lavorativi si svilupperà come segue: I) Riunione con Capo Servizio gestione salute e sicurezza per definizione adempimenti cogenti e normativi in merito alla tipologia di formazione e requisiti dei docenti; (svolta a luglio 2019) II) Incontro con Coordinatori tecnici delle altre Scuole Unige per una valutazione della fattibilità ad estendere il progetto di formazione ai dipartimenti in cui sussistono i medesimi presupposti della SSMF, con una analisi delle specificità e analogie formative nei vari laboratori; (svolto a ottobre 2019) III) Confronto con Settore Formazione Personale per definire i costi della formazione; (svolto a ottobre 2019) IV) RSPP+ SPP+ CT-SSMF. Protocollo d'intervento per la formazione specifica del personale della SSMF che frequenta i laboratori. Tempi: dicembre 2019/ gennaio 2020. V) Settore Formazione Personale: Organizzazione corso esterno, presso Unige, "Formazione-formatori" (di 24 h con prova finale) in ottemperanza del D.lgs. 81/08, art.6c.8, lett. m-bis, rivolta ai Coordinatori tecnici o personale idoneo, indicato dagli stessi, appartenenti ai dipartimenti classificati con rischio medio (max 15 unità). Tempistica della conclusione corso: luglio 2020; VI) Dipartimenti SSMF, personale amministrativo e tecnico: quantificazione n. persone al fine di stabilire una calendarizzazione dei corsi, tenuto conto dei limiti d'aula per il corso (max 35 persone); luglio 2020 VII) Servizio prevenzione e protezione, RSPP, settore formazione, CT- SSMF: stesura definitiva del programma del corso sicurezza su attività a rischio chimico-biologico dei laboratori SSMF, livello medio; settembre/ottobre 2020 VIII) Coordinatori tecnici delle altre scuole UNIGE: valutazione dell'eventuale personale che necessita della formazione specifica proposta dai CT-SSMF; settembre/ottobre 2020 IX) Settore formazione, CT-SSMF, altri eventuali docenti: calendarizzazione e somministrazione dei corsi. In questa prima fase sperimentale del progetto pilota si prevede un'edizione del corso entro novembre/dicembre 2020
Possibili indicatori di performance e target	1) Target: iter e documentazione per i RADRL ai fini dell'inserimento del personale nei laboratori 2-IV) Target: Definizione di un protocollo d'intervento per la formazione specifica del personale della SSMF che frequenta i laboratori 2-V) Target: formazione personale PTA-UNIGE per svolgere attività di formazione in ambito sicurezza nei dipartimenti. 2-VI) Target: definizione delle tempistiche per la somministrazione del corso di formazione specifica sul rischio chimico-biologico, livello medio per il personale della SSMF 2-VII) Target: definizione del programma del corso e individuazione dei docenti 2-VIII) Target: elenco del personale delle altre scuole da inserire nel percorso di formazione della SSMF 2-IX) Target: svolgimento di 1 edizione del corso entro 2020 con somministrazione di customer satisfaction ai discenti

Personale necessario	FASI: 1) SPP 1+ CT-SSMF 6 + direttori dipartimenti 6. Iter e documentazione per i RADRL 2-IV) RSPP 2+ Serv. Prot. e prevenzione 2+ Coordinatori tecnici SSMF 12 -Definizione del corso di formazione: programma e docenti. 2-V) Settore formazione personale 1+ frequentazione corso esterno, presso Unige, "Formazione-formatori" (di 24 h. con prova finale) rivolta ai Coordinatori tecnici o personale idoneo, indicato dagli stessi, appartenenti a tutti i dipartimenti 21. 2-VI) Dipartimenti SSMF personale amministrativo 6 e tecnico 6 2-VII) Servizio prevenzione e protezione 2, RSPP 2, settore formazione 1, coordinatori T. SSMF 12 2-VIII) Coordinatori tecnici altre scuole 4 2-IX) Settore formazione 1, Coordinatori T. SSMF, altri eventuali docenti : Calendarizzazione corsi: si prevedono due corsi indicativamente due tra ottobre/novembre 2020 e due tra marzo/aprile 2021 NB la stima è indicativa in quanto è ancora necessario definire la modalità del corso con RSPP
Budget stimato	formatori : esterni: 60 euro lordi all'ora + rimborso spese (se previsto) secondo la tabella dei rimborsi approvata nel Cda del 26/10/2011; Corso 24H + trasferta per 3gg interni (professori universitari): 60 euro lordi all'ora + 50 euro lordi forfetari per il materiale didattico di supporto all'incontro; interni (tabs): 60 euro lordi all'ora (fuori orario di servizio) 12 euro all'ora (in orario di servizio) + 50 euro lordi forfetari per il materiale didattico di supporto all'incontro. Da considerare non meno di 4 ore per corso. NB la stima è indicativa in quanto è ancora necessario definire la modalità del corso con RSPP, di prossima nomina.
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Coordinatori tecnici della scuola SMFN e della Scuola Politecnica, Servizio Prevenzione e Protezione, Settore Formazione Personale
Note	

Scuola Politecnica	
Proposte presentate: 6 (di cui 1 relativa a servizi di supporto tecnico-scientifico)	
Modalità di coinvolgimento del personale	La presente è stata elaborata congiuntamente a Segretari Dipartimenti e Coordinatori tecnici Il processo ha previsto: A livello di dipartimento: • Segretari: incontri con le singole Unità di Amministrazione, Didattica e Ricerca • Coordinatori Tecnici: incontri con i colleghi A livello di Scuola, oltre a incontri del Capo Servizio con il personale della Scuola e dello Sportello dello Studente, sono stati avviati due gruppi di lavoro: 1. Segretari + Capo Servizio 2. Coordinatori Tecnici + Capo Servizio Le proposte elaborate dai gruppi di lavoro sono state discusse in incontri con il personale dei Dipartimenti e di Scuola ed è stata inviata comunicazione a tutto il personale promuovendo la raccolta di opinioni anche tramite mail da parte di tutti gli interessati.
Eventuali altre strutture con è stata condivisa l'attività di analisi	Nessuna
Scuola Politecnica - 1	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	1. Comunicazione: azioni congiunte finalizzate a migliorare la comunicazione interna ed esterna al fine di promuovere coinvolgimento e consapevolezza di tutti gli utenti. Primo risultato atteso: sviluppo di siti di Dipartimenti e di Scuola con strutture comparabili per un reperimento più agile delle informazioni.
Utenza	Studenti Docenti Personale TA Utenti dei siti web di Ateneo
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo -indagini svolte all'interno di alcuni Dipartimenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del Questionario di Customer Satisfaction 2018 e delle eventuali indagini svolte in alcuni dipartimenti sono state: 1. valutate dai singoli Segretari e Coordinatori Tecnici, 2. in alcuni casi analizzate con il personale delle unità dipartimentali, 3. discusse nei gruppi di lavoro Segretari e Coordinatori tecnici. È stato rilevato che le risultanze del Questionario non sembrano sempre statisticamente rilevanti e quindi insufficienti ad individuare le criticità, in particolare per quanto attiene l'attività tecnica scientifica dei Dipartimenti.
Articolazioni interne coinvolte	Scuola e Dipartimenti Politecnici , Unità dipartimentali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Potenziamento del servizio di comunicazione interna ed esterna tramite siti web Azioni previste: istituzione Commissione Web di Scuola e individuazione Responsabili Web nei Dipartimenti. Promozione e coordinamento di attività di formazione per i redattori. Definizione procedure per predisposizione ed aggiornamento di contenuti comuni e/o condivisi (es. news/eventi). In particolare, al di là dell'aspetto tecnico della messa in linea dei singoli siti, l'obiettivo è quello di portare a far lavorare insieme un gruppo di persone dei differenti dipartimenti affinché 1. la produzione dei contenuti sia condivisa nei principi e modalità 2. in futuro si riesca a trasmettere un'immagine di scuola e i dipartimenti coordinata ed efficace. L'elaborazione dei singoli siti dovrebbe essere inoltre accompagnata dalla realizzazione di contenuti da pubblicare in una zona intranet per la condivisione di indicazioni, best practice, ecc. per migliorare la comunicazione interna ai dipartimenti.

Piano di applicazione dell'intervento	FASE 0: COSTITUZIONE GRUPPO DI LAVORO FASE 1: definizione architettura siti (utilizzo KIT di Ateneo) FASE 2: definizione procedura per pubblicazione contenuti parti condivise (es. news/eventi) FASE 3: produzione contenuti multimediali per siti (didattica/ricerca) FASE 4: messa on line versione aggiornate dei 6 siti FASE 5: definizione di contenuti e servizi per Intranet dei siti
Possibili indicatori di performance e target	FASE 0: 10/2019 FASE 1: 3/2020: 100% FASE 3: entro 6/2020: 100% FASE 4: entro 6/2020: contenuti didattica entro 12/2020 contenuti ricerca FASE 5: entro 12/2020 6 siti su kit FASE 6: entro 12/2020: 5 intranet dipartimentali
Personale necessario	6 fte
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Per la realizzazione di alcuni contenuti si chiederà il supporto da SERVIZIO E-LEARNING, MULTIMEDIA E STRUMENTI WEB e da Federazione Web per siti federati
Note	
Scuola Politecnica - 2	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Servizi generali: in attesa delle grandi convenzioni di Ateneo, Scuola e Dipartimenti intendono attivare convenzioni per la gestione dei servizi di uso comune (minuta manutenzione, elettrico, idraulico, ecc.) al fine di rendere gli interventi più agili e tempestivi e migliorare la quotidianità di tutti gli utenti dei nostri spazi. Risultato atteso: stipula di convenzioni di Scuola+Dipartimenti per l'attivazione di servizi a partire da gennaio 2020.
Utenza	Scuola Politecnica Dipartimenti della Scuola Politecnica
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo -indagini svolte all'interno di alcuni Dipartimenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del Questionario di Customer Satisfaction 2018 e delle eventuali indagini svolte in alcuni dipartimenti sono state: 1. valutate dai singoli Segretari e Coordinatori Tecnici, 2. in alcuni casi analizzate con il personale delle unità dipartimentali, 3. discusse nei gruppi di lavoro Segretari e Coordinatori tecnici. È stato rilevato che le risultanze del Questionario non sembrano sempre statisticamente rilevanti e quindi insufficienti ad individuare le criticità, in particolare per quanto attiene l'attività tecnica scientifica dei Dipartimenti.
Articolazioni interne coinvolte	Scuola e Dipartimenti Politecnici , Unità dipartimentali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Procedure condivise per servizi generali Individuazione dei servizi necessari a scuola e dipartimenti non coperti dalla programmazione dell'area negoziale, raccolta dati, predisposizione di capitolati condivisi, individuazione di procedure amministrative per una gestione condivisa dei contratti.
Piano di applicazione dell'intervento	FASE 1: Identificazione gare necessarie mediante verifica della programmazione di acquisto dipartimentale e confronto con area negoziale. FASE 2: definizione capitolati FASE 3: definizione procedure amministrative/contabili per gestione gare FASE 4: pubblicazione gare

Possibili indicatori di performance e target	FASE 1: entro gennaio 2020 FASE 2: entro marzo 2020 FASE 3 entro marzo 2020 FASE 4 entro giugno 2020
Personale necessario	6 fte
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	In coordinamento con AREA NEGOZIALE per armonizzazione delle programmazioni
Note	
Scuola Politecnica - 3	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Sicurezza nei laboratori
Utenza	Docenti Personale delle unità tecniche
Fonti	-questionario di customer satisfaction 2018 somministrato agli studenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato ai docenti -questionario di customer satisfaction 2018 somministrato al personale tecnico amministrativo -indagini svolte all'interno di alcuni Dipartimenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del Questionario di Customer Satisfaction 2018 e delle eventuali indagini svolte in alcuni dipartimenti sono state: 1. valutate dai singoli Segretari e Coordinatori Tecnici, 2. in alcuni casi analizzate con il personale delle unità dipartimentali, 3. discusse nei gruppi di lavoro Segretari e Coordinatori tecnici. È stato rilevato che le risultanze del Questionario non sembrano sempre statisticamente rilevanti e quindi insufficienti ad individuare le criticità, in particolare per quanto attiene l'attività tecnica scientifica dei Dipartimenti.
Articolazioni interne coinvolte	Scuola e Dipartimenti Politecnici, Unità dipartimentali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Anagrafe medie grandi attrezzature nei laboratori di ricerca Di concerto coi Responsabili dei Laboratori, individuazione nei laboratori delle medie/grandi attrezzature e raccolta della relativa documentazione. Implementazione, nell'arco di un triennio, di un database condiviso per l'anagrafe delle medie/grandi attrezzature presenti negli spazi di nostra competenza Realizzazione di un sistema di raccolta, aggiornamento e pubblicazione dei costi di gestione della strumentazione disponibile
Piano di applicazione dell'intervento	FASE 1: definizione scheda di raccolta dati (congiuntamente alle esigenze di DVR) FASE 2: predisposizione schema data base condiviso FASE 3: inserimento dati FASE 4 : messa on line data base condiviso
Possibili indicatori di performance e target	FASE 1: entro marzo 2020 FASE 2: entro giugno 2020 FASE 3 entro dicembre 2020 25% laboratori entro dicembre 2021 60% laboratori entro dicembre 2022 100% laboratori FASE 4 entro dicembre 2020 messa on line sotto UNIGEPASS entro dicembre 2021 messa on line con aggiornamento sotto UNIGEPASS entro dicembre 2022 100% laboratori FASE 4 messa on line con aggiornamento Open Access
Personale necessario	5 fte
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Nessuna
Note	

Scuola Politecnica - 4	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Assegni di ricerca - contratti
Utenza	Candidati a borse e assegni di ricerca
Fonti	- confronto con il personale svolto all'interno di alcuni Dipartimenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del confronto con il personale e delle indagini svolte in alcuni dipartimenti sono state: 1. valutate dai singoli Segretari e Coordinatori Tecnici, 2. in alcuni casi analizzate con il personale delle unità dipartimentali, 3. discusse nei gruppi di lavoro Segretari e Coordinatori tecnici.
Articolazioni interne coinvolte	Dipartimenti Politecnici , Unità dipartimentali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	nessuna
Interventi migliorativi proposti	Procedura per l'attivazione di borse e assegni di ricerca: identificazione correttivi per superare le criticità e definizione delle attività di supporto necessarie.
Piano di applicazione dell'intervento	FASE 1: creazione gruppo di lavoro interdipartimentale/aree amministrazione centrale (personale- internazionalizzazione)/CEDIA FASE 2: definizione calendario bandi e procedure su intranet per attivazione ed eventuale riconferma bando in caso di selezione deserta FASE 3: identificazione problematiche e possibili soluzioni condivise per accoglienza candidati extra EU (procedure per rilascio visti, accoglienza, alloggi, assicurazione...) FASE 4: messa on line procedura intranet
Possibili indicatori di performance e target	FASE 1: entro febbraio 2020 FASE 2: entro giugno 2020 FASE 3: entro autunno 2020 FASE 4: entro dicembre 2020 emissioni bandi per assegni con nuova procedura
Personale necessario	5 fte
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Si cercherà il confronto con CEDIA, AREA PERSONALE, SERVIZIO INTERNAZIONALIZZAZIONE per quanto di competenza
Note	
Scuola Politecnica - 5	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Incarichi
Utenza	Fornitori
Fonti	- confronto con il personale svolto all'interno di alcuni Dipartimenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del confronto con il personale e delle indagini svolte in alcuni dipartimenti sono state: 1. valutate dai singoli Segretari e Coordinatori Tecnici, 2. in alcuni casi analizzate con il personale delle unità dipartimentali, 3. discusse nei gruppi di lavoro Segretari e Coordinatori tecnici.
Articolazioni interne coinvolte	Dipartimenti Politecnici , Unità dipartimentali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Procedura per attivazione incarichi (a titolo oneroso o gratuito) : identificazione correttivi per superare le criticità e definizione delle attività di supporto necessarie.
Piano di applicazione dell'intervento	FASE 1: creazione gruppo di lavoro interdipartimentale/aree amministrazione centrale (personale/bilancio)/CEDIA FASE 2: rilettura condivisa regolamenti (incarico a titolo oneroso/gratuiti/quiescenti/visiting ...) identificando le problematiche connesse alla differente gestione delle varie tipologie e realizzazione di manuale/FAQ a supporto di tutte le strutture FASE 3: aggiornamento sistema di pubblicazione su Albo di Ateneo
Possibili indicatori di performance e target	FASE 1: entro marzo 2020 FASE 2: entro giugno 2020 FASE 3: entro dicembre 2020
Personale necessario	6 fte
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Si cercherà il confronto con CEDIA, AREA PERSONALE, AREA BILANCIO per quanto di competenza

Note	
Scuola Politecnica - 6	
Servizio, attività o processo critico o migliorabile	Missioni
Utenza	Studenti Docenti Personale TA
Fonti	- confronto con il personale svolto all'interno di alcuni Dipartimenti
Sintesi dell'attività di analisi svolta	Le risultanze del confronto con il personale e delle indagini svolte in alcuni dipartimenti sono state: 1. valutate dai singoli Segretari e Coordinatori Tecnici, 2. in alcuni casi analizzate con il personale delle unità dipartimentali, 3. discusse nei gruppi di lavoro Segretari e Coordinatori tecnici.
Articolazioni interne coinvolte	Dipartimenti Politecnici , Unità dipartimentali
Altre strutture con cui è stata condivisa l'analisi	Nessuna
Interventi migliorativi proposti	Procedura per missioni: identificazione correttivi per superare le criticità e definizione delle attività di supporto necessarie.
Piano di applicazione dell'intervento	FASE 1: creazione gruppo di lavoro interdipartimentale/aree amministrazione centrale/CLAT FASE 2: traduzione in inglese regolamento missioni FASE 3: realizzazione modulistica in inglese FASE 4: rilettura condivisa regolamento missioni identificando le problematiche e avanzando proposte di miglioramento
Possibili indicatori di performance e target	FASE 1: entro marzo 2020 FASE 2: entro giugno 2020 FASE 3: entro dicembre 2020 FASE 4: entro dicembre 2020
Personale necessario	6 fte
Budget stimato	€ 0
Altre strutture coinvolte nella realizzazione della proposta	Si cercherà il confronto con CLAT, AREA BILANCIO per quanto di competenza
Note	