

Università degli Studi di Messina



Piano della Performance 2013 - 2015



LINEE STRATEGICHE

OBIETTIVI STRATEGICI

OBIETTIVI OPERATIVI

•

•



•

•

Sezione Uno – Introduzione tecnico-metodologica

Il presente Piano della Performance è stato elaborato, ai sensi del D. Lgs. 150/09, sulla base del vigente Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ateneo: nella logica dell' "albero della Performance". A partire dalle linee strategiche delineate dagli organi di indirizzo politico dell'Ateneo, quindi, il Direttore Generale, insieme ai Dirigenti ha elaborato gli obiettivi strategici. I Dirigenti con i vertici delle strutture hanno elaborato gli obiettivi operativi, che sono stati tradotti in azioni, affidate alle persone facenti parte delle strutture per la loro realizzazione. Ciascun obiettivo è stato delineato con un orizzonte temporale di tre anni.

Ai fini della misurazione, agli obiettivi operativi sono stati associati gli opportuni indicatori. Ove possibile, tali indicatori sono stati ricavati dal documento "SUM – progetto Brunetta", elaborato dalla Scuola di Management per le Università, gli Enti di Ricerca e le Istituzioni Scolastiche fondata dal Politecnico di Milano.

Per ciascun indicatore sono stati definiti i valori di riferimento (*baseline*) e i valori attesi nel triennio di riferimento (*target*), e ricavati i valori "soglia" e "eccellenza".

Il Direttore Generale e i Dirigenti responsabili delle unità organizzative di primo livello hanno stabilito il peso relativo di ciascuno dei singoli obiettivi sulla valutazione complessiva dell'unità organizzativa e sono stati stabiliti i criteri di connessione tra la performance organizzativa e quella individuale.

La valutazione delle Direzioni è strettamente connessa alla valutazione delle Aree ad esse afferenti; medesimo ragionamento in cascata è valido per le strutture sottoposte. In sede di prima applicazione, le unità organizzative oggetto della misurazione e valutazione nell'Ateneo sono le Aree dell'Amministrazione Centrale e i Centri Autonomi.

Il Sistema è composto da due parti, correlate, ciascuna dedicata ad una finalità di misurazione:

a) la misurazione e valutazione della performance organizzativa (disciplinata all'art. 8 del D.lgs. 150/2009);

b) la misurazione e valutazione della performance individuale, suddivisa in:

- performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di una unità organizzativa (art. 9, comma 1),
- performance individuale del personale non in posizione di responsabilità (art. 9, comma 2).

Sezione Due – Linee strategiche e obiettivi strategici

In questa sezione sono indicate le linee strategiche e gli obiettivi strategici in cui sono declinate, insieme agli indicatori di outcome ad esse correlati.

LINEE STRATEGICHE	OBIETTIVI STRATEGICI
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	Acquisire risorse finanziarie
	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente
Innovazione dell'organizzazione	Coinvolgere il personale nell'innovazione della Struttura organizzativa
	Introdurre nuovi servizi
	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione
	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT
	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo
Internazionalizzazione e miglioramento dei risultati della Didattica e della Ricerca	Adottare iniziative mirate all'internazionalizzazione dell'Ateneo
	Aumentare l'efficacia dei processi formativi
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione
	Migliorare l'immagine dell'Ateneo

Indicatori di qualità e di out come

- Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO: Diminuzione della spesa corrente non legata alla didattica e alla ricerca; incremento della raccolta di fondi .
- Innovazione dell'organizzazione: livello di informatizzazione e di conformità al nuovo assetto normativo
- Internazionalizzazione e miglioramento dei risultati della Didattica e della Ricerca: riduzione degli abbandoni e incremento della produttività scientifica
- Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi: Miglioramento livello di soddisfazione degli stakeholder.

Sezione Tre – Obiettivi operativi

3.1 La Performance Organizzativa

Gli obiettivi strategici sono declinati in obiettivi operativi, che sono assegnati alle **Unità Organizzative di secondo livello (Aree)**. Per ogni obiettivo è stato individuato un indicatore misurabile e definiti i livelli soglia, target ed eccellenza che determinano la valutazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo. L'obiettivo dell'Unità Organizzativa si ritiene raggiunto al superamento del livello target. Ciascun obiettivo può essere declinato in azioni assegnate a singole persone o gruppi di lavoro. Nel caso di mancato raggiungimento di uno o più target, gli obiettivi raggiunti contribuiranno all'obiettivo complessivo secondo il peso assegnato.

L'obiettivo delle Unità Organizzative di primo livello (Direzioni e Centri Autonomi) si ritiene raggiunto nella misura in cui sono raggiunti i target relativi alle singole azioni, pesati secondo il coefficiente assegnato in tabella, diviso il numero di unità di secondo livello che riveriscono all'unità valutata.

La valutazione della performance organizzativa sarà estesa ai Dipartimenti e alle unità di terzo e quarto livello (settori ed uffici) nell'anno 2014.

3.2 Le performance individuali

La valutazione delle prestazioni dei dirigenti, siano essi a tempo indeterminato o a contratto, del personale di categoria EP e dei responsabili di Unità Organizzativa a livello di Area, come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, saranno attuate per il 2013 sulla base dei seguenti pesi:

Rendimento: **peso complessivo 70/100**, di cui

- livello di raggiungimento dei target stabiliti per le direzioni di pertinenza, o sull'insieme delle Direzioni di pertinenza per la posizione apicale (Direttore Generale): **Peso 40/100 (70/100** in assenza di obiettivi individuali), pesati secondo il coefficiente assegnato in tabella.
- raggiungimento di obiettivi individuali specifici eventualmente assegnati dal dirigente di livello superiore o dal CDA nel caso del Direttore Generale: **Peso 30/100**; in dipendenza livello dell'indicatore alla fine del periodo di misurazione, il peso del singolo indicatore sarà moltiplicato per il corrispondente fattore nella seguente tabella:

Livello di raggiungimento	Fattore moltiplicativo
< Soglia	0
Soglia	50 %
Target	75 %
Eccellenza	100 %

Comportamento: **peso complessivo 30/100**, di cui

- efficienza, efficacia ed economicità di gestione: **Peso 8/100**
- area innovazione: **Peso 5/100**
- area integrazione: **Peso 5/100**
- area semplificazione e orientamento all'utenza: **Peso 5/100**
- area gestione del personale: **Peso 7/100**

La valutazione del rendimento avverrà sulla base degli indicatori rilevati al termine del periodo di osservazione; la valutazione del comportamento sarà effettuata dal diretto responsabile del valutato, per tramite del questionario in allegato al presente Piano.

La valutazione della prestazione individuale sarà estesa ai responsabili di Unità Organizzativa (settori ed uffici) non di categoria EP nell'anno 2014 e nel 2015 al personale senza incarichi di responsabilità.

Fanno parte del presente piano i seguenti allegati:

- 1- Tabella degli obiettivi strategici e operativi, con indicazione delle strutture assegnatarie, degli indicatori e dei pesi.
- 2- Scheda di valutazione comportamento.



LINEE STRATEGICHE	LIVELLO_I	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO_II (process-owner)	Peso (relativo alla Struttura di livello I)	Indicatore / Risultato di fase
Innovazione dell'organizzazione	<u>C.OR.T.A.</u>	Introdurre nuovi servizi	Erogazione di servizi di Orientamento attrattivi e rispondenti alle aspettative dell'utenza	C.OR.T.A.	40	Traffico web >=150.000 n. accessi unici + n. pagine web visualizzate
Innovazione dell'organizzazione	<u>C.OR.T.A.</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Interventi mirati al coinvolgimento degli Istituti scolastici superiori, finalizzati all'inserimento consapevole nel percorso formativo universitario degli studenti in ingresso all'Ateneo	C.OR.T.A.	40	Popolazione database C.Or.T.A. >=80% studenti
Innovazione dell'organizzazione	<u>C.OR.T.A.</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Migliorare la gestione dei procedimenti consequenziali alle delibere dell'organo di governo del C.Or.T.A.	C.OR.T.A.	20	N° procedimenti avviati: entro 20 gg lavorativi 50% - entro 30 gg lavorativi 100%
Innovazione dell'organizzazione	<u>CARECI</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la	Avvio di procedure per la creazione di una banca dati telematica delle convenzioni stipulate ai fini della condivisione e della fruibilità della stessa (es. stage, tirocini curriculari ed extra curriculari, master etc.). Miglioramento del processo di	CARECI	10	n. convenzioni duplicate/n. convenzioni attive
Innovazione dell'organizzazione	<u>CARECI</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la	Avvio di procedure per la creazione di una banca dati telematica delle convenzioni stipulate ai fini della condivisione e della fruibilità della stessa (es. stage, tirocini curriculari ed extra curriculari, master etc.). Miglioramento del processo di	CARECI	10	n. tirocini duplicati/n. tirocini attivi
Innovazione dell'organizzazione	<u>CARECI</u>	Coinvolgere il personale nell'innovazione della Struttura organizzativa	Avvio di procedure per potenziare i rapporti con l'esterno per valorizzare la ricerca applicata ed il trasferimento delle conoscenze attraverso soprattutto la diffusione della cultura della proprietà intellettuale e della creazione d'impres (SPIN-OFF)	CARECI	13,33	n. istruttorie proposte di brevetti (comparazione con
Innovazione dell'organizzazione	<u>CARECI</u>	Coinvolgere il personale nell'innovazione della Struttura organizzativa	Avvio di procedure per potenziare i rapporti con l'esterno per valorizzare la ricerca applicata ed il trasferimento delle conoscenze attraverso soprattutto la diffusione della cultura della proprietà intellettuale e della creazione d'impres (SPIN-OFF)	CARECI	13,33	n. istruttorie proposte di spin-off (comparazione con
Innovazione dell'organizzazione	<u>CARECI</u>	Coinvolgere il personale nell'innovazione della Struttura organizzativa	Avvio di procedure per potenziare i rapporti con l'esterno per valorizzare la ricerca applicata ed il trasferimento delle conoscenze attraverso soprattutto la diffusione della cultura della proprietà intellettuale e della creazione d'impres (SPIN-OFF)	CARECI	13,33	n. richieste andate a buon fine/effettive
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti	<u>CARECI</u>	Acquisire risorse finanziarie	Sostenere la comunità scientifica nell'attrazione di risorse esterne per lo sviluppo della ricerca applicata. Creazione di vademecum/linee guida per la gestione di progetti che coinvolgono i dipartimenti scientifici/ coordinamento progetti	CARECI	13,33	% risorse esterne attratte per ricerca applicata
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti	<u>CARECI</u>	Acquisire risorse finanziarie	Sostenere la comunità scientifica nell'attrazione di risorse esterne per lo sviluppo della ricerca applicata. Creazione di vademecum/linee guida per la gestione di progetti che coinvolgono i dipartimenti scientifici/ coordinamento progetti	CARECI	13,33	n. informazioni diffuse/informazioni diffondibili
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti	<u>CARECI</u>	Acquisire risorse finanziarie	Sostenere la comunità scientifica nell'attrazione di risorse esterne per lo sviluppo della ricerca applicata. Creazione di vademecum/linee guida per la gestione di progetti che coinvolgono i dipartimenti scientifici/ coordinamento progetti	CARECI	13,33	% dipartimenti coinvolti
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Avvio della richiesta di ferie on-line	Area Sistema Informativo Integrato, Procedure Informatizzate e Servizi Informativi Centralizzati	5	entro il 31/12/13
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Creazione repository per integrazione dei DB istituzionali, evitandone la replicazione e l'incongruenza e segnalando eventuali errori riscontrati. Controllo aggiornamento periodico dei DB	Area Sistema Informativo per l'analisi dei dati e calcolo scientifico	8	Soddisfazione utenza per le procedure pubblicate(risposte positive > 60%)
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Implementazione a livello di ateneo di un sistema di controllo informatizzato delle richieste di assistenza (Service Desk)	Area Sistema Informativo Integrato, Procedure Informatizzate e Servizi Informativi Centralizzati	5	tempo medio di evasione delle richieste di assistenza di help desk
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Implementazione a livello di ateneo di un sistema di controllo informatizzato delle richieste di assistenza (Service Desk)	Area Sistema Informativo Integrato, Procedure Informatizzate e Servizi Informativi Centralizzati	5	n. interventi/n. richieste
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Introdurre nuovi servizi	Implementazione a livello di ateneo di un sistema di FAQ sia per il Nucleo di Valutazione che per il Presidio Pubblicazione delle scadenze AVA, ANVUR, CRUI, MIUR	Area Sistema Informativo per l'analisi dei dati e calcolo scientifico	5	tempo medio di pubblicazione delle richieste sui due siti con le FAQ
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Implementazioni procedurali e di siti web a livello di Ateneo per il reperimento di informazioni necessarie per gli adempimenti ANVUR, CRUI, MIUR	Area Sistema Informativo per l'analisi dei dati e calcolo scientifico	10	Soddisfazione utenza per le procedure pubblicate(risposte positive > 60%)
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Manutenzione dei cluster di Calcolo Scientifico	Area Sistema Informativo per l'analisi dei dati e calcolo scientifico	5	Soddisfazione utenza scientifica e didattica (risposte positive > 60%)
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Manutenzione dei cluster di Calcolo Scientifico	Area Sistema Informativo per l'analisi dei dati e calcolo scientifico	5	% lavori scientifici realizzati usando le risorse del Calcolo Scientifico rispetto al totale pubblicazioni dell'utenza



LINEE STRATEGICHE	LIVELLO_I	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO_II (process-owner)	Peso (relativo alla Struttura di livello I)	Indicatore / Risultato di fase
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Migliorare le procedure di richiesta dei servizi delle procedure realizzate o in fase di progettazione, utilizzando tecnologie in ambito web	Area Sistema Informativo per l'analisi dei dati e calcolo scientifico		Soddisfazione utenza (risposte positive > 60%)
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Migliorare le procedure di richiesta dei servizi delle procedure realizzate o in fase di progettazione, utilizzando tecnologie in ambito web	Area Sistemi ed Infrastrutture ICT e Rete di Ateneo		Soddisfazione utenza (risposte positive > 60%)
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Migliorare l'integrazione dei SI, recuperando i dati da sorgenti istituzionali, evitando la replicazione e l'incongruenza	Area Sistemi ed Infrastrutture ICT e Rete di Ateneo		Incidenza dei DB replicati/numero Db totali
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Monitoraggio del Piano di Business Continuity e Disaster Recovery di Ateneo	Area Sistema Informativo Integrato, Procedure Informatizzate e		indicatori previsti dal piano
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Piano di evoluzione della Rete a larga banda d'Ateneo in termini di prestazioni, qualità e affidabilità complessiva	Area Sistemi ed Infrastrutture ICT e Rete di Ateneo		Incidenza del numero di sedi decentrate non raggiunte da connessioni in fibra/numero di sedi totali decentrate
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Progettazione e realizzazione del nuovo portale WEB d'Ateneo	Area Sistemi ed Infrastrutture ICT e Rete di Ateneo		Soddisfazione utenza (risposte positive > 60%), Classifica Censis (miglioramento della posizione del precedente anno)
Internazionalizzazione e miglioramento dei risultati della Didattica e della Ricerca	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Aumentare l'efficacia dei processi formativi	Riorganizzazione dell'Offerta Didattica e della Trasparenza con riferimento ai CdS del nuovo portale WEB d'Ateneo	Area Sistema Informativo per l'analisi dei dati e calcolo scientifico		% stato attuazione
Innovazione dell'organizzazione	<u>CENTRO DI CALCOLO ELETTRONICO "ATTILIO VILLARI"</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Supporto alla verbalizzazione degli esami on-line	Area Sistema Informativo Integrato, Procedure Informatizzate e Servizi Informativi		30% docenti
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Abbattimento dei costi connessi all'utilizzo di telefonia tradizionale mediante utilizzo di soluzioni alternative previa verifica della convenienza economica (es. VOIP, Skype etc.)	Area Patrimonio e Gestione Servizi		Riduzione costi/totale costi sostenuti nell'anno x-1
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Adempimenti agli obblighi di trasparenza sulla pubblicazione dei canoni di affitto versati o percepiti	Area Patrimonio e Gestione Servizi		pubblicazione entro il 31/12/13
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Contenimento e razionalizzazione della spesa per l'acquisto di beni e servizi	Area appalti		costo medio fornitura delle 2 voci di costo rilevanti
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Contenimento e razionalizzazione della spesa per l'acquisto di beni e servizi	Area Patrimonio e Gestione Servizi		costo medio fornitura delle 2 voci di costo rilevanti
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Implementazione di un sistema strutturato per la rilevazione della customer satisfaction sul servizio di "trasporto degli studenti"	Area appalti		Soddisfazione utenza (risposte positive >= 60%)
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Introduzione di un Piano di qualità per l'erogazione dei servizi intermedi, nell'ottica di un miglioramento dell'organizzazione e dei processi di lavoro	Area Patrimonio e Gestione Servizi		redazione del piano di qualità entro il 31/12/2013
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Monitoraggio delle prestazioni dei fornitori di beni e servizi	Area appalti		% risposte/utenti (per ciascun servizio e/o fornitura)
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Razionalizzazione della gestione delle dismissioni del materiale obsoleto	Area Patrimonio e Gestione Servizi		% 70 quantità smaltite plesso centrale



LINEE STRATEGICHE	LIVELLO_I	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO_II (process-owner)	Peso (relativo alla Struttura di livello I)	Indicatore / Risultato di fase
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Ricognizione delle attuali tariffe di energia elettrica e raffronto con le tariffe di gestori diversi con formulazione di proposte operative	Area Patrimonio e Gestione Servizi	10	ricognizione entro il 31/12/13
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE APPALTI</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle	Riduzione tempo medio gestionale pratiche acquisti beni e servizi (dalla richiesta autorizzata all'effettuazione dell'ordine)	Area appalti	10	Scostamento tempo di completamento del ciclo degli acquisti/tempo
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Analisi del flusso documentale delle fatture per determinare ed inserire opportunamente nella procedura CIA gli indicatori (da pubblicare sul sito web dell'Ateneo) riguardanti i tempi medi di pagamento delle fatture, in attuazione del Decreto Legislativo del 14/03/13 art.33	Area Ragioneria	10	rapporto n. fatture correttamente processate/totale fatture
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Effettuazione accreditamento, creazione dell'anagrafe delle prestazioni in allineamento dalla L. 190/2012 (art. 53, DLgs. 165/2001)	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	10	rispetto delle tempistiche
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle	Effettuazione di indagini di customer satisfaction relativamente al pagamento di fatture	Area Ragioneria	10	n.risposte/totale utenti
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Effettuazione di uno studio di fattibilità sulla tenuta della contabilità separata ai fini del calcolo dell'IRAP sulle attività commerciali, secondo le regole previste per le imprese industriali (adozione contabilità economico patrimoniale)	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	10	presentazione proposta entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Implementazione di un'interfaccia delle procedure CIA e CSA relativa agli adempimenti fiscali. Coordinamento dei dipartimenti e Centri.	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	7	% stato attuazione
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Realizzazione mandato informatico	Area Ragioneria	15	% numerica di mandati informatici effettuati in parallelo con la procedura CIA
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Regolarizzazione adempimenti CONSOC in materia di partecipazioni (Finanziaria anno 2007)	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	4	n. partecipazioni inserite
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Regolarizzazione adempimenti CONSOC in materia di partecipazioni (Finanziaria anno 2007)	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	4	rispetto delle tempistiche 2014
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Regolarizzazione adempimenti CONSOC in materia di partecipazioni (Finanziaria anno 2007)	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	4	n. informazioni fornite ai dipartimenti
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Ricognizione delle partecipazioni di Ateneo e creazione di un archivio	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	3	n. partecipazioni
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Ricognizione delle partecipazioni di Ateneo e creazione di un archivio	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	3	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Ridefinizione della struttura organizzativa della Direzione	Area Fiscale, Previdenza e Tesoreria	5	presentazione proposta riorganizzazione
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Ridefinizione della struttura organizzativa della Direzione	Area Ragioneria	5	presentazione proposta riorganizzazione
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE BILANCIO E FINANZE</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Verifica Anagrafe fornitori di beni/servizi implicante l'eliminazione di eventuali duplicati e l'aggiornamento di dati fiscali e bancari	Area Ragioneria	10	rapporto numero fornitori verificati rispetto al totale presente in archivio
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle	Aggiornamento Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) - Adeguamento delle misure di sicurezza : - individuazione dei fattori di rischio, valutazione dei rischi e individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della	Servizio Autonomo Prevenzione e Protezione	5	Interventi effettuati sulla base del piano delle emergenze/intervent
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di	Aggiornamento Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) - Adeguamento delle misure di sicurezza: - programmazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori; - partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35;	Servizio Autonomo Prevenzione e Protezione	5	n. interventi formativi/n. tot. Interventi programmati



LINEE STRATEGICHE	LIVELLO_I	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO_II (process-owner)	Peso (relativo alla Struttura di livello I)	Indicatore / Risultato di fase
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Aggiornamento Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) - Adeguamento delle misure di sicurezza: - programmazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori; - partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35; - fornitura ai lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36.	Servizio Autonomo Prevenzione e Protezione	5	n. interventi di formazione dei referenti locali per la sicurezza/n. tot. Interventi programmati
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Aggiornamento Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) - Adeguamento delle misure di sicurezza: - programmazione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori; - partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alla riunione periodica di cui all'articolo 35; - fornitura ai lavoratori delle informazioni di cui all'articolo 36.	Servizio Autonomo Prevenzione e Protezione	5	Presentazione progetto formazione a distanza sulla sicurezza sul lavoro
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Applicazione di criteri di sostenibilità ambientale nei processi di progettazione e gestione degli immobili. Valutazione della possibilità di utilizzo di energie rinnovabili	Area Servizi Tecnici	10	n. interventi con evidenza del risparmio di energia primaria (Ep) risparmiata ex L.10/91
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale: incremento delle comunicazioni utilizzando le tecnologie ICT, con particolare riferimento a quelle con le imprese e con le altre pubbliche amministrazioni	Area Organi Collegiali, Servizi Amministrativi e documentali	10	% comunicazioni trasmesse a mezzo PEC
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Coinvolgere il personale nell'innovazione della Struttura organizzativa	Avvio della mappatura dei processi a seguito dell'entrata in vigore del nuovo statuto relativi al riordino delle funzioni di supporto alla didattica	Area Sviluppo Risorse Umane, Consulenza legale e Contenzioso	4	% processi mappati
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Avvio procedure per rendere agibili le residenze di UniMeSport	Area Servizi Tecnici	5	% SAL
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Costituzione in giudizio nei termini accordati dalla legge ai fini della utile proposizione delle eccezioni processuali e di merito non rilevabili d'Ufficio	Area Sviluppo Risorse Umane, Consulenza legale e Contenzioso	3	100 % giudizi
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Creazione e implementazione di un sistema di monitoraggio sulle richieste ed attività di manutenzione degli stabili	Area Servizi Tecnici	10	Scostamento tempo evasione delle richieste di manutenzione degli stabili/tempo medio totale del semestre precedente
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Informatizzazione degli archivi legali (fascicoli TITULUS)	Area Sviluppo Risorse Umane, Consulenza legale e Contenzioso	3	Fascicolazione digitale del 50 % delle pratiche ricevute dal 1 giugno 2013
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Istruttoria delle controversie per la costituzione in giudizio a cura dell'Avvocatura dello Stato nei termini accordati dalla legge ai fini della utile proposizione delle eccezioni processuali e di merito non rilevabili d'Ufficio	Area Sviluppo Risorse Umane, Consulenza legale e Contenzioso	3	100 % giudizi
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Monitoraggio dello scostamento dei tempi e dei costi a consuntivo rispetto ai totali preventivati dei lavori appaltati	Area Servizi Tecnici	5	<= 10% dei tempi e dei costi
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Predisposizione di manuali inerenti metodi di dematerializzazione nella trasmissione e archiviazione delle informazioni	Area Organi Collegiali, Servizi Amministrativi e documentali	10	N. manuali
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Predisposizione ed attuazione del Piano della Formazione con particolare attenzione ai temi della contabilità economico patrimoniale, dell'anticorruzione e della valutazione della performance	Area Sviluppo Risorse Umane, Consulenza legale e Contenzioso	4	% partecipanti/personale interessato
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Riduzione dei tempi di risposta nel rilascio dei pareri	Area Sviluppo Risorse Umane, Consulenza legale e Contenzioso	3	Numero pareri evasi, ove integralmente documentati dagli uffici richiedenti, pervenuti entro il 30/11 - 85%
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE GENERALE</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Utilizzo TITULUS da parte del nuovo assetto organizzativo definito nell'ambito del nuovo Statuto	Area Organi Collegiali, Servizi Amministrativi e documentali	10	% strutture che usano TITULUS
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Automazione del work flow autorizzativo delle ferie tra dipendente-Responsabile- Area carriere del personale tramite applicativo integrato alla piattaforma IRISWEB	Area Carriere del Personale	8	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Automazione del work flow autorizzativo delle ferie tra dipendente-Responsabile- Area carriere del personale tramite applicativo integrato alla piattaforma IRISWEB	Area Carriere del Personale	8	customer satisfaction: 60% risposte positive



LINEE STRATEGICHE	LIVELLO_I	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO_II (process-owner)	Peso (relativo alla Struttura di livello I)	Indicatore / Risultato di fase
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Avvio procedure sull'archiviazione elettronica degli atti su protocollo informatico TITULUS	Area Affari generali e relazioni sindacali	10	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Avvio procedure sull'archiviazione elettronica degli atti su protocollo informatico TITULUS	Area Carriere del Personale	8	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Avvio procedure sull'archiviazione elettronica degli atti su protocollo informatico TITULUS	Area Stipendi e trattamenti pensionistici	6	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Contratti: smaterializzazione allegati	Area Carriere del Personale	8	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare la gestione dei flussi documentali e la reperibilità dei documenti attraverso la dematerializzazione	Contratti: smaterializzazione allegati	Area Carriere del Personale	8	customer satisfaction: 60% risposte positive
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Implementazione di un'interfaccia delle procedure CIA e CSA relativa agli adempimenti fiscali	Area Stipendi e trattamenti pensionistici	6	% stato attuazione
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Predisposizione di un annuario del personale di Ateneo	Area Affari generali e relazioni sindacali	10	entro il 31/12/2013
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Proiezione pensionamenti per il raggiungimento dei limiti di età dei dipendenti universitari alla luce della riforma Fornero, sino all'anno 2015	Area Stipendi e trattamenti pensionistici	6	entro il 31/12/2013
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Ricostruzione posizioni assicurative delle retribuzioni universitarie (popolazione della banca dati PASSWEB)	Area Stipendi e trattamenti pensionistici	6	% realizzazione
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Sistemazione di posizioni assicurative del personale non strutturato c/o INPS gestione separata anni 1999-2004	Area Stipendi e trattamenti pensionistici	6	% realizzazione
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE PERSONALE</u>	Introdurre nuovi servizi	Studio di fattibilità sull'apertura di un asilo nido all'interno dell'Ateneo	Area Affari generali e relazioni sindacali	10	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Attivazione di stage curriculari	Uffici di staff alla Direzione Servizi Didattici	5	dato storico + 10%
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Favorire il raggiungimento dello status di accreditamento dei corsi (accreditamento iniziale) e garantire la permanenza di tale status migliorando i requisiti delle segreterie. (Quality assurance)	Uffici di staff alla Direzione Servizi Didattici	5	80% n. corsi accreditati
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Gestione informatica dottorati (ESSETRE)	Area Alta Formazione, Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali	10	50% dottorandi gestiti in ESSETRE 29° ciclo
Internazionalizzazione e miglioramento dei risultati della Didattica e della Ricerca	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Adottare iniziative mirate all'internazionalizzazione dell'Ateneo	Incremento percentuale degli studenti che partecipano ai programmi di mobilità internazionale (tenendo conto dei fondi a disposizione)	Area Alta Formazione, Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali	10	Rapporto CFU acquisiti all'estero/iscritti
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Informatizzazione esami di stato su ESSETRE	Area Alta Formazione, Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali	10	50% abilitazioni gestiti in ESSETRE
Internazionalizzazione e miglioramento dei risultati della Didattica e della Ricerca	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Adottare iniziative mirate all'internazionalizzazione dell'Ateneo	Iniziativa per il supporto alla cooperazione internazionale	Area Alta Formazione, Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali	10	% prodotti con coautori internazionali (totale storico + 10%)
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Piano di miglioramento dei servizi: effettuazione indagine di customer satisfaction sui servizi di esami online e Libretto ESSETRE	Area Alta Formazione, Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali	5	Soddisfazione utenza (risposte positive >= 60%)
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Piano di miglioramento dei servizi: effettuazione indagine di customer satisfaction sui servizi di esami online e Libretto ESSETRE	Area Segreterie e Servizi agli Studenti	10	Soddisfazione utenza (risposte positive >= 60%)



LINEE STRATEGICHE	LIVELLO_I	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO_II (process-owner)	Peso (relativo alla Struttura di livello I)	Indicatore / Risultato di fase
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Acquisire risorse finanziarie	Promozione lotta all'evasione fiscale	Area Alta Formazione, Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali	10	n. verifiche effettuate (dato storico + 10%)
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Redazione ed adozione del regolamento dottorale sulla ricerca sulla base delle attese indicazioni ministeriali	Area Alta Formazione, Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali	5	entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Registrazione online degli esami. Riduzione dei tempi di caricamento dei crediti formativi universitari	Area Segreterie e Servizi agli Studenti	10	% CFU caricati con registrazione online
Innovazione dell'organizzazione	<u>DIREZIONE SERVIZI DIDATTICI</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Registrazione online degli esami. Riduzione dei tempi di caricamento dei crediti formativi universitari	Area Segreterie e Servizi agli Studenti	10	% insegnamenti caricati con registrazione online
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE UNIMESPORT</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Implementazione di un sistema di customer satisfaction al fine di migliorare i servizi	DIREZIONE UNIMESPORT	30	Soddisfazione utenza (risposte positive >= 60%)
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>DIREZIONE UNIMESPORT</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Monitoraggio dei costi e dei ricavi al fine della successiva introduzione dei centri di costo	DIREZIONE UNIMESPORT	30	Redazione di un consuntivo analitico entro il 31/12/2013
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>DIREZIONE UNIMESPORT</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Piano di valorizzazione della Cittadella: redazione ed implementazione di un Piano di marketing (master plan) triennale finalizzato al potenziamento delle strutture e dei relativi servizi	DIREZIONE UNIMESPORT	40	Redazione del Piano entro il 31/12/2013
Innovazione dell'organizzazione	<u>RETTORATO</u>	Introdurre nuovi servizi	Attuazione del Progetto radio di Ateneo	Area Servizi Amministrativi, di Coordinamento e della Comunicazione	10	% SAL
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>RETTORATO</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Effettuazione di indagini di customer satisfaction rispetto al servizio numero verde	Area Servizi Amministrativi, di Coordinamento e della Comunicazione	10	Soddisfazione utenza (risposte positive >= 60%)
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>RETTORATO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Implementazione, aggiornamento e gestione del sito web anche tramite utilizzo di social network - coordinamento	Area Servizi Amministrativi, di Coordinamento e della Comunicazione	10	numero di servizi accessibili via web/totale servizi erogati
Innovazione dell'organizzazione	<u>RETTORATO</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Informatizzazione del sistema di analisi dei dati e della reportistica	Area Controllo di gestione, pianificazione e reporting	30	80% copertura reportistica studenti
Controllo dei costi e incremento delle risorse con avvio di percorsi progettuali per finanziamenti aggiuntivi all'FFO	<u>RETTORATO</u>	Agire per razionalizzare e contenere la spesa corrente	Monitoraggio dei costi di organizzazione degli eventi in ottica di spending review (SPESE DI RAPPRESENTANZA ISTITUZIONALE)	Area Servizi Amministrativi, di Coordinamento e della Comunicazione	10	% riduzione dei costi
Innovazione dell'organizzazione	<u>RETTORATO</u>	Sviluppare l'organizzazione e i regolamenti d'Ateneo in funzione del nuovo assetto normativo	Prima redazione del budget (Zero-based budgeting)	Area Controllo di gestione, pianificazione e reporting	20	redazione di un piano da seguire per la prima stesura del budget entro il 31/12/13
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>RETTORATO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Valorizzazione dell'Ateneo attraverso specifiche iniziative di comunicazione	Area Servizi Amministrativi, di Coordinamento e della Comunicazione	10	incremento del numero visitatori sito internet
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Divulgazione, promozione e incremento nell'utilizzo degli strumenti dell'accesso aperto	Area Edizioni Elettroniche	6	n. di documenti depositati nell'IR
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Divulgazione, promozione e incremento nell'utilizzo degli strumenti dell'accesso aperto	Area Edizioni Elettroniche	6	n. di articoli pubblicati nelle riviste OA gestite dal SBA



LINEE STRATEGICHE	LIVELLO_I	OBIETTIVI STRATEGICI	OBIETTIVI OPERATIVI	LIVELLO_II (process-owner)	Peso (relativo alla Struttura di livello I)	Indicatore / Risultato di fase
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Divulgazione, promozione e incremento nell'utilizzo degli strumenti dell'accesso aperto	Area Servizi di Polo	6	n. di documenti depositati nell'IR
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Divulgazione, promozione e incremento nell'utilizzo degli strumenti dell'accesso aperto	Area Servizi di Polo	6	n. di articoli pubblicati nelle riviste OA gestite dal SBA
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Implementazione di un sistema di customer satisfaction al fine di migliorare i servizi	Area Edizioni Elettroniche	6	entro il 31/12/2013
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Implementazione di un sistema di customer satisfaction al fine di migliorare i servizi	Area Edizioni Elettroniche	6	Soddisfazione utenza (risposte positive >= 60%)
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle indicazioni delle indagini di soddisfazione	Implementazione di un sistema di customer satisfaction al fine di migliorare i servizi	Area Servizi di Polo	6	entro il 31/12/2013
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Diffondere la cultura dell'orientamento alla qualità dei servizi e attivare iniziative di miglioramento sulla base delle	Implementazione di un sistema di customer satisfaction al fine di migliorare i servizi	Area Servizi di Polo	6	Soddisfazione utenza (risposte positive >= 60%)
Innovazione dell'organizzazione	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Incentivazione della catalogazione online attraverso l'arricchimento del catalogo elettronico di Ateneo	Area Edizioni Elettroniche	14	n. dei records bibliografici inseriti
Innovazione dell'organizzazione	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Sviluppare l'integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e l'uso avanzato delle tecnologie ICT	Incentivazione della catalogazione online attraverso l'arricchimento del catalogo elettronico di Ateneo	Area Servizi di Polo	14	n. dei records bibliografici inseriti
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Risorse Elettroniche Remote: sviluppo di strumenti e attività di promozione per avvicinare gli utenti alle collezioni/piattaforme presenti presso il SBA	Area Edizioni Elettroniche	6	n. accessi alla piattaforma del SBA
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Risorse Elettroniche Remote: sviluppo di strumenti e attività di promozione per avvicinare gli utenti alle collezioni/piattaforme presenti presso il SBA	Area Edizioni Elettroniche	6	n. downloads di articoli a testo pieno
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Risorse Elettroniche Remote: sviluppo di strumenti e attività di promozione per avvicinare gli utenti alle collezioni/piattaforme presenti presso il SBA	Area Servizi di Polo	6	n. accessi alla piattaforma del SBA
Sviluppo dell'orientamento alla qualità dei servizi	<u>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</u>	Migliorare l'immagine dell'Ateneo	Risorse Elettroniche Remote: sviluppo di strumenti e attività di promozione per avvicinare gli utenti alle collezioni/piattaforme presenti presso il SBA	Area Servizi di Polo	6	n. downloads di articoli a testo pieno

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA
SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO
 Rif. SMVP approvato dal CDA in data 20/11/2012

Data Valutazione		Anno di riferimento	
Valutatore		Ruolo	
Valutato		Ruolo	

AREA	FATTORE	DEFINIZIONE FATTORE	PUNTEGGIO ASSEGNATO
<i>raramente = 1, qualche volta = 2, spesso = 3, di frequente = 4, sempre = 5</i>			
Efficienza, efficacia ed economicità di gestione	Capacità di pianificazione e misurabilità dei risultati e del processo	a) decisioni e fissazione di priorità e di obiettivi per ottimizzare costi e benefici; b) consapevolezza del processo lavorativo più vasto in cui è inserita l'attività, allo scopo anche di portare un contributo migliorativo; c) selezione di indicatori appropriati per la misurabilità dei risultati e del processo e gestione dei relativi dati storici; d) avvio e conclusione dei procedimenti amministrativi entro i termini di legge e di regolamento.	
	Efficienza ed economicità	iniziative proposte e intraprese allo scopo della razionalizzazione della spesa, tramite riordino e ristrutturazione amministrativa, semplificazione e digitalizzazione attività, riduzione dei costi di funzionamento.	
	Capacità di soluzione di problemi	attività per ricercare e fornire soluzioni efficaci utili al proprio contesto operativo, in presenza di condizioni anomale e imprevedibili.	
Innovazione	Iniziativa	a) attivazione di proprie iniziative per prevenire problemi e superare ostacoli; b) ricerca di modalità per migliorare la qualità del proprio lavoro, seguendo criteri di eccellenza.	
	Gestione del cambiamento	a) proposizioni innovative spontanee per far fronte ai cambiamenti e cogliere in anticipo le opportunità; b) generazione di idee nuove come contributo al miglioramento del lavoro comune. c) capacità di adattamento anche in funzione delle innovazioni in materia normativa ed organizzativa.	
Integrazione	Partecipazione al lavoro di gruppo e capacità di cooperazione	a) attenzione alle esigenze degli altri servizi con i quali si hanno rapporti diretti di lavoro; b) promozione di un clima favorevole e dello spirito di gruppo; c) privilegio dei punti di accordo, minimizzando le differenze e massimizzando i benefici comuni; d) disponibilità nei confronti dei colleghi e dei collaboratori a mettere a disposizione le informazioni acquisite, le esperienze, le metodologie, le idee e le ipotesi innovative.	
Semplificazione e Orientamento all'utenza.	Accessibilità	a) reperibilità; b) disponibilità; c) facilità d'accesso	
	Comunicazione	a) diffusione delle informazioni riguardanti il servizio presso tutti gli interessati; b) capacità di comunicazione appropriata orale e scritta con l'interno e con l'esterno; c) uso efficace delle tecnologie della informazione e della comunicazione.	

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA
SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO

Rif. SMVP approvato dal CDA in data 20/11/2012

Data Valutazione		Anno di riferimento	
Valutatore		Ruolo	
Valutato		Ruolo	

AREA	FATTORE	DEFINIZIONE FATTORE	PUNTEGGIO ASSEGNATO
<i>raramente = 1, qualche volta = 2, spesso = 3, di frequente = 4, sempre = 5</i>			
	Rispetto e considerazione degli utenti	a) attenzione prioritaria alle esigenze degli utenti esterni e cura delle relazioni interne; b) gestione efficace dei reclami; c) promozione di attività di verifica dell'efficienza del proprio servizio in funzione della soddisfazione degli utenti.	
Gestione del personale	Sviluppo delle risorse umane	a) sviluppo della autonomia professionale e decisionale dei propri collaboratori e colleghi; b) organizzazione e promozione di occasioni di formazione e sviluppo di supporti per l'apprendimento.	
	Capacità di valutazione	a) capacità di valutare i propri collaboratori dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi. b) dimostrazione di rispetto e considerazione dei collaboratori, accoglienza e valorizzazione dei loro contributi.	
	Capacità di distribuzione di compiti lavorativi e responsabilità gestionali	a) distribuzione di compiti commisurati alle capacità e alle aspettative delle persone; b) assegnazione di specifiche responsabilità, anche temporanee, allo scopo di sviluppare le capacità gestionali e di esercitare la delega.	

Firma Valutatore

Eventuali osservazioni del valutato

Firma Valutato
