



PERFORMANCE 2018 AREA EDILIZIA

A	Analisi di contesto e informazioni caratterizzanti
	<p>L'Area Edilizia è costituita da tre Unità di Processo e due strutture di staff con 53 unità di personale assegnate.</p> <p>La Mission è orientata alla gestione, manutenzione, riqualificazione e sviluppo del patrimonio dell'Università la cui attuale consistenza distribuita in Città e nei comuni limitrofi è di oltre 90 edifici, molti dei quali storici, e 140 ettari di terreno.</p> <p>L'Unità di Processo "Piano Edilizio" di cui fanno parte 16 unità di personale ha una rilevanza notevole nel contesto dei processi di supporto.</p> <p>Vi sono compresi la pianificazione delle nuove opere e la programmazione della manutenzione straordinaria.</p> <p>Il flusso di processo richiede forti competenze tecniche e un saldo governo per la gestione del budget attribuito su cui confluiscono, per le diverse risorse afferenti, elementi di delicatezza.</p> <p>Il processo, è organizzato secondo le seguenti articolazioni procedurali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pianificazione opere in relazione alle risorse disponibili• Progettazione• Esecuzione/realizzazione delle opere/monitoraggio dei tempi• Collaudi e controlli/contabilità lavori• Liquidazione e pagamenti. <p>Tali fasi non danno luogo ad uffici separati e disgiunti ma richiedono l'assestamento dell'iter previsto dalle norme, la partecipazione e turnazione negli incarichi, per singolo lavoro, di ogni professionalità tecnica necessaria alla sua progettazione/realizzazione/collaudato.</p> <p>L'Unità di Processo "Manutenzione Ordinaria" di cui fanno parte 15 unità di personale è strategica ai fini della programmazione e gestione degli interventi volti alla conservazione del patrimonio immobiliare.</p> <p>La manutenzione ordinaria, pertanto, pur mantenendo presenze tecniche nei diversi snodi logistici dell'Ateneo, è ricondotta ad un unico flusso procedurale ed economico.</p> <p>Il budget attribuito è costituito da risorse di bilancio - parte corrente - ed è impiegato sia per le attività contrattualizzate per gli interventi manutentivi programmati sia per gli interventi che, in via ordinaria o d'urgenza, dovranno essere svolti in corso d'anno.</p> <p>L'Unità di Processo "Patrimonio" di cui fanno parte 4 unità di personale Ha quale sfera di comopetenza le attività volte alla vendita di immobili in dismissione o alla loro valorizzazione, alla messa a reddito dei beni immobili che non vengano utilizzati per fini istituzionali. Inoltre si occupa di acquisto di beni immobili ritenuti necessari per lo svolgimento di attività proprie dell'Ateneo. Inoltre, cura la gestione di tutti quei rapporti che vedono l'Amministrazione nella veste di utilizzatrice di beni immobili di proprietà di terzi. Ulteriore attività a cui è preposta L'Unità di Processo è l'assistenza agli Organi di Governo nelle strategie di pianificazione e nella relazione con Enti terzi, territoriali e non e supportare gli aspetti contrattuali in materia, in sinergia con le competenze legali necessarie.</p> <p>Oltre le Unità di Processo, nell'Area Edilizia, sono identificabili due ambiti di staff costituiti dal "Supporto Amministrativo" a cui afferiscono 13 unità di personale e dalla "Emergenza Tecnica" a cui afferiscono 5 unità di personale.</p>



B	Azioni di supporto alle politiche e strategie di Ateneo
	<p>Il Piano Strategico 2018-2020 ha posto in evidenza quale obiettivo strategico dell'Ateneo la valorizzazione del proprio patrimonio storico, edilizio, archivistico, museale e librario quale ricchezza della cultura cittadina, nazionale ed internazionale, fruita dalla collettività da rendere sempre più fruibile e accessibile.</p> <p>Gli obiettivi individuati nel piano sono:</p> <ul style="list-style-type: none">Os.III.1 Valorizzare il patrimonio culturale di AteneoOs.III.2 Razionalizzare e riqualificare gli spaziOs.III.3 Potenziare la fruizione degli spaziOs.III.4 Apertura degli spazi al tessuto cittadino e alla società civileOs.III.5 Incrementare la sicurezza nella fruizione del patrimonio immobiliare. <p>Gli obiettivi strategici sopra elencati sono stati declinati, nel piano delle performance, in tre macro obiettivi comprendenti diverse azioni.</p> <p>Per l'Area Edilizia il maggiore impegno è stato rivolto alla (2.1) Valorizzazione del patrimonio storico.</p> <p>Lo scopo dell'obiettivo è stato lo sviluppo di tre principali filoni: La Specola, Brunelleschi e Villa La Quiete, ciascuno dei quali ha comportato un sottoinsieme di ulteriori obiettivi.</p> <p>Infatti per La Specola, dove il cronoprogramma aggiornato riferisce dell'inizio dei lavori entro settembre 2019, è stato necessario oltre al presidio costante delle diverse fasi del procedimento che hanno portato anche ad un incremento del finanziamento di circa 500.000 euro, avviare complessi studi, verifiche e azioni per consentire, durante l'esecuzione dei lavori, l'uso da parte dei conservatori di spazi "sicuri" dove poter continuare ad osservare ed intervenire sui reperti (anche organici) al fine di tutelarne la conservazione.</p> <p>Analogamente per Brunelleschi, dove non è stato possibile procedere alla progettazione come originariamente programmato poiché sono intervenute da una parte le diverse esigenze manifestate dal Consiglio di Amministrazione e relative al cambio d'impostazione progettuale e dall'altra le prime indicazioni della competente Soprintendenza, che hanno richiesto una rielaborazione profonda del progetto preliminare dove sono state ripensate la distribuzione delle funzioni e la loro relazione interna e con il tessuto urbano.</p> <p>Analogo impegno dell'Area è stato rivolto agli (2.2) Investimenti edilizi.</p> <p>L'obiettivo ha trattato tre temi complessi: il processo decisionale delle priorità degli interventi, il processo di messa in esercizio di una struttura; lo sviluppo strategico attraverso un approccio sperimentale.</p> <p>Il primo tema è orientato alla sistematizzazione e alla trasparenza sui processi decisionali di avvio degli interventi attraverso la procedura operativa di "Analisi Esigenze" dove il flusso delle azioni è rapportato ai centri di decisione, alle responsabilità e ai tempi.</p> <p>Il secondo tema ha sviluppato la convergenza e sinergia intorno ad un unico interesse da realizzare in un tempo definito e non suscettibile di modifiche o variazioni.</p> <p>Il terzo tema, più complesso per entità degli obiettivi e analisi dei contesti e delle esigenze, rappresenta tra l'altro la visione di una diversa strategia per la gestione efficace di progetti complessi dove l'Università funge da elemento catalizzante tra didattica, ricerca e mondo professionale.</p>



C	COMPLIANCE e supporto della struttura agli indirizzi di governo	Autovalutazione: 100%
	<p>Attraverso la "funzione di Compliance" è possibile verificare quanto le azioni intraprese siano state coerenti con l'obiettivo e lo sviluppo degli indirizzi politici.</p> <p>Circa le azione riferite agli obiettivi si ritiene che il grado di raggiungimento, come attestato dalla documentazione prodotta e dalle evidenze agli atti dell'Amministrazione sia stata pienamente confacente alle attese.</p> <p>Chiaramente la funzione di compliance non può limitarsi alle azioni programmate ma deve prendere in considerazione anche, e soprattutto, quelle azioni che ancorché non programmate hanno contribuito, anzi sostenuto, la politica di Ateneo.</p> <p>Con tale premesse, si ritiene di dover porre in risalto le principali attività e processi che in tal senso si sono sviluppate come:</p> <p>Variante al progetto di Project Financing per la realizzazione della nuova residenza universitaria in viale Morgagni il cui percorso avviato nel 2018 si è concluso con l'approvazione da parte del CdA nella seduta del 22/02/2019;</p> <p>Accordo di programma Liceo Agnoletti – commissioni di gara per l'affidamento dei servizi per la progettazione del Liceo e delle Aule Universitarie;</p> <p>Monna Tessa- stima congiunta tra RT/AOUC/UNIFI per l'alienazione del bene e il reperimento delle risorse necessaria alla realizzazione della nuova sede di agraria;</p> <p>Dipartimenti di eccellenza – progettazione affidamento ed esecuzione dei lavori programmati nei progetti dei dipartimenti riconosciuti eccellenti dal MIUR;</p> <p>Variante al piano attuativo del comune di Sesto Fiorentino e modifica della convenzione urbanistica per le previsioni urbanistiche necessarie alla realizzazione della della nuova sede di agraria;</p> <p>Concessione con il Comune di Sesto F.no per la piscina interna al centro sportivo universitario;</p> <p>Master plan nuova pista Peretola – studio e formazione del parere da esprimere in conferenza di servizi MIT;</p> <p>Razionalizzazione degli spazi nell'immobile NIC3 del campus Careggi per la riorganizzazione delle attività amministrative dell'area biomedica;</p> <p>Dismissione dell'immobile di Neurologia nel campus Careggi e ricollocazione delle attività universitarie per la restituzione dell'edificio a Città Metropolitana.</p>	
D	ESITO CUSTOMER Good Practice	Link DAF e Customer GP
	<p>I risultati dell'indagine costituiscono un fondamentale elemento di valutazione dell'attività dell'Area e forniscono indicazioni significative sulle esigenze e le aspettative dell'utenza nei confronti dei servizi offerti e sulle possibilità di miglioramento dei servizi stessi.</p> <p>Gli ambiti su cui è necessario compiere alcune riflessioni sono rivolte da una parte verso la comunicazione delle azioni e volte a migliorare la qualità di servizi e dall'altra verso una diverso approccio all'informazione degli obiettivi della struttura, del sistema di attribuzione dei carichi dei lavoro, del delle finalità a cui le azioni sono rivolte.</p>	

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area Edilizia

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	5279	9199	3,599	3,699	3,915	0,316	100,00%
* media ponderata							
INDAGINE	DOMANDE		PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	Dom. 17 PTA (solo Amministrazione Centrale) Interventi di manutenzione						
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara		4,062	276	3,890	255	-0,172
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati		3,326	276	3,275	255	-0,051
	c. Gli interventi sono risolutivi		3,395	276	3,325	255	-0,070
	Dom. 18 PTA Servizi generali e alla logistica						
	c. Il riscaldamento è confortevole		3,115	970	3,114	831	-0,001
	d. Il raffrescamento è confortevole		3,219	941	3,323	821	0,104
f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata		3,577	881	3,548	765	-0,029	
Dom. 23 PTA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite							
d. L'Intranet dell'Ateneo		3,949	789	4,000	717	0,051	
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 16 DDA (solo Amministrazione Centrale) Interventi di manutenzione						
	a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara		3,328	195	3,618	212	0,290
	b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati		2,928	195	3,057	212	0,129
	c. Gli interventi sono risolutivi		2,651	195	2,632	212	-0,019
	Dom. 17 DDA Servizi generali e alla logistica						
	c. Il riscaldamento è confortevole		3,209	1618	3,245	1568	0,036
d. Il raffrescamento è confortevole		3,032	1557	3,149	1492	0,117	
f. La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata		3,757	1451	3,784	1401	0,027	
Dom. 20 DDA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici		3,544	1669	3,690	1626	0,146	
Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 14 CS1 Adeguatezza aule didattiche						
	b. L'illuminazione è adeguata		4,063	336	4,340	1045	0,277
	e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,958	336	4,163	1045	0,205
	f. Sono facilmente accessibili		4,446	336	4,665	1045	0,219
	h. La temperatura è adeguata		3,190	336	3,513	1045	0,323
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,917	336	4,064	1045	0,147
	Dom. 15 CS1 Adeguatezza Laboratori						
	b. L'illuminazione è adeguata		4,348	227	4,615	351	0,267
	e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		4,207	227	4,527	351	0,320
	f. Sono facilmente accessibili		4,233	227	4,587	351	0,354
	h. La temperatura è adeguata		3,661	227	3,946	351	0,285
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		4,004	227	4,165	351	0,161
	Dom. 16 CS1 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio						
	b. L'illuminazione è adeguata		4,140	336	4,461	955	0,321
	e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,932	336	4,303	955	0,371
	f. Sono facilmente accessibili		4,077	336	4,623	955	0,546
	h. La temperatura è adeguata		3,324	336	3,706	955	0,382
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,920	336	4,161	955	0,241
	Dom. 17 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica		3,750	336	4,099	1220	0,349
	Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 7 CS2 Adeguatezza aule didattiche					
b. L'illuminazione è adeguata		3,974	1755	4,213	3989	0,239	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,564	1755	3,854	3989	0,290	
f. Sono facilmente accessibili		4,102	1755	4,453	3989	0,351	
h. La temperatura è adeguata		2,974	1755	3,201	3989	0,227	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,698	1755	3,904	3989	0,206	
Dom. 8 CS2 Adeguatezza Laboratori							
b. L'illuminazione è adeguata		4,015	1098	4,307	1970	0,292	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,819	1098	4,141	1970	0,322	
f. Sono facilmente accessibili		3,858	1098	4,253	1970	0,395	
h. La temperatura è adeguata		3,301	1098	3,608	1970	0,307	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,724	1098	3,907	1970	0,183	
Dom. 9 CS2 Adeguatezza Aule e/o Spazi studio							
b. L'illuminazione è adeguata		3,777	1755	4,132	3935	0,355	
e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata		3,545	1755	3,890	3935	0,345	
f. Sono facilmente accessibili		3,882	1755	4,367	3935	0,485	
h. La temperatura è adeguata		2,994	1755	3,317	3935	0,323	
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata		3,646	1755	3,953	3935	0,307	
Dom. 10 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica		3,324	1755	3,784	4657	0,460	
Questionario Benessere organizzativo *	Dom. A01 B.O. Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti		3,894	549	3,926	865	0,032
	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro		2,786	14	3,226	31	0,440
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro		3,500	14	4,097	31	0,597
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro		3,857	14	3,968	31	0,111
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro		4,000	14	4,161	31	0,161
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro		2,857	14	3,323	31	0,466
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro		3,000	14	3,484	31	0,484
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati		3,000	14	3,161	31	0,161
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro		2,571	14	3,355	31	0,784
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance		3,000	14	3,581	31	0,581

* la domanda A01 è rivolta a tutto il personale T.A. di Ateneo, le altre solo agli appartenenti all'Area



Performance 2018
Area per la Valorizzazione del Patrimonio culturale

Oltre l'impegno profuso per il perseguimento degli obiettivi di performance organizzativa del piano integrato 2018-2020 nei quali particolarmente coinvolti sono stati il Sistema museale (interventi su Villa La Quiete e Specola) la Biblioteca Umanistica (Redazione del progetto definitivo Brunelleschi; apertura al sabato mattina), l'Area per la Valorizzazione del Patrimonio culturale di Ateneo è stata coinvolta in attività ulteriori, espressione seppur nel loro dettaglio della realizzazione concreta di quelle linee di sviluppo strategico che l'Ateneo ha delineato nell'omonimo piano.

La declinazione nel piano delle performance non riesce a comprendere attività straordinarie o seppur rientranti nelle attività correnti richiedono, in pratica, impegno e lavoro straordinari. Sono qui di seguito descritti alcuni progetti e attività suddivisi per i settori afferenti all'Area che hanno inciso nella performance della struttura nel 2018:

Sistema bibliotecario

Attività straordinarie di restauro:

- Restauro del fondo librario antico del collegio degli avvocati di Firenze. L'impegno non eludibile visto lo stato precario di conservazione del fondo librario ha previsto (e continuerà a richiedere impegno e attenzione nel corso del 2019) con l'avanzamento del condizionamento conservativo sui volumi del fondo antico danneggiato, con la predisposizione e affidamento dei lotti all'impresa, l'affiancamento nel corso dei lavori, il tramite con BNCF e Soprintendenza per le autorizzazioni e il collaudo degli stessi, il riscontro e organizzazione delle campagne fotografiche sui volumi, sia per la rilevazione delle condizioni di conservazione che delle note di possesso ed ex libris.

Attività richieste nell'ambito della presenza dell'Ateneo sul territorio (iniziative di public engagement)

- Mostra delle opere manoscritte di Pier Antonio Micheli, botanico fiorentino (1679 - 1737) conservate presso la sede di Botanica della Biblioteca di Scienze. Con l'occasione la Biblioteca di Scienze ha proceduto alla catalogazione e digitalizzazione delle opere: <https://www.sba.unifi.it/Article1073.html>
- Convegno e mostra sulle prime donne laureate attraverso la valorizzazione delle loro tesi. Sono state individuate, catalogate o ricatalogate analiticamente, e, previa selezione, digitalizzate, messe in rete (a testo pieno, laddove consentito), esposte in mostra e pubblicizzate in varie forme le tesi storiche manoscritte, dattiloscritte e a stampa discusse da donne, a partire dal XIX secolo, conservate presso le Biblioteche dell'Ateneo: <https://www.sba.unifi.it/Article1037.html>
- Mostra virtuale realizzata con il s/w Movio: Wendingen: Storia di una rivista olandese 1918-1931: <https://mostre.sba.unifi.it/wendingen/>
- Organizzazione del ciclo di incontri "Le Archistories della Biblioteca". Nel 2018 l'impegno richiesto ha riguardato due mostre: *Bring Heart to Earth* e *Firenze Matera Lecce: Diario fotografico 1955* <https://www.sba.unifi.it/p.1694.html>;
- Mostra presso la Biblioteca Umanistica "Oltre confine" con edizioni seicentesche di resoconti di viaggi riccamente illustrate:



- <https://www.sba.unifi.it/upload/umanistica/locandina-esploratori-finale.pdf>
- Mostra "Scontri di carta e di spada", sul duello nell'Italia unita in fonti storiche e letterarie, in collaborazione con le cattedre all'interno di un progetto di ricerca: <https://www.sba.unifi.it/Article980.html>
- Partecipazione della Biblioteca Umanistica al Musart Festival, che ha visto 16 visite guidate in orario serale con 124 partecipanti, e con altre 10 iniziative;
- Mostra Nuovi paesaggi: <https://www.sba.unifi.it/Article945.html>
- Rassegna di video artistici Passaggi d'Acqua: <https://www.sba.unifi.it/Article967.html>
- Mostra Sguardi dall'abisso con i disegni delle sorelle Lozzo: <https://www.sba.unifi.it/Article1002.html>
- Mostra I fiori del male: Esposizione foto-documentaria di donne in manicomio nell'epoca fascista: <https://www.sba.unifi.it/Article990.html>
- Mostra fotografica Sguardi dell'Alto Egitto: <https://www.sba.unifi.it/upload/umanistica/locandina-egitto-orizzontale-finale-1.pdf>
- Seminario: La violenza contro le donne fra passato e presente: <https://www.sba.unifi.it/Article938.html>

Valorizzazione delle collezioni speciali

- Completamento della descrizione e della digitalizzazione del fondo fotografico Rodolico con l'inserimento del fondo fotografico Rodolico in Chartae, portale dei fondi archivistici del Sistema Bibliotecario di Ateneo. L'archivio fotografico, creato da Francesco Rodolico (Firenze 1905 - Firenze 1988) e donato nel 2005 dalla moglie Cecilia Negri, è composto da negativi e stampe fotografiche (1.600 negativi e 500 stampe) di soggetti architettonici, naturalistici e paesaggistici ed è conservato in piccole buste di carta mm 97x120 contenute in due scatole di cartone rivestite. È stato riordinato mantenendo l'ordinamento dato dal prof. Rodolico.
- Digitalizzazione del fondo fotografico Bonifiche. Attività di digitalizzazione di una serie di album fotografici realizzati fra il 1928 e il 1939, e ritrovati durante le fasi di recupero del fondo storico di Agraria. Il materiale fotografico è riconducibile alla figura di Arrigo Serpieri (1877-1960), Direttore dell'Istituto superiore forestale di Firenze e titolare della cattedra di Economia e Estimo Forestale, Sottosegretario al Ministero dell'Agricoltura, e poi Rettore dell'Ateneo e Senatore. Il materiale documentario e fotografico è stato inserito in Chartae, il portale dei fondi archivistici del Sistema Bibliotecario di Ateneo.
- Trattamento dell'Archivio di Biagio Cerrito (1922-1982) presso la BSS. È stato necessario procedere con la ricognizione, la stesura di un inventario descrittivo, il riordino e un primo condizionamento dell'archivio di Biagio Cerrito, che si compone di 264 contenitori di varia misura e consistenza contenenti documentazione sul movimento anarchico. L'archivio, di rilevanza internazionale, è pervenuto all'Università assieme al fondo librario dello studioso, che si compone di circa 2000 unità.
- Inaugurazione della sede del Centro di documentazione sulle alluvioni di Firenze, che è anche una sala specialistica dedicata a questa fondamentale tematica all'interno della Biblioteca Umanistica, e che viene a completare la già avvenuta attivazione del sito ufficiale.

Sviluppo delle competenze del personale e degli utenti per i servizi di ricerca

- Predisposizione di corsi in e-learning per personale interno e per studenti, dottorandi



sulla piattaforma Moodle con particolare riferimento a:

- ✓ corso di formazione per studenti part-time di Architettura
 - ✓ predisposizione di corsi in e-learning per l'utilizzo dell'applicativo Alma
 - ✓ "BiblioLab": laboratorio di ricerca bibliografica
 - ✓ "Strumenti di ricerca dell'informazione" per dottorandi di Ingegneria
 - ✓ "Ricerca bibliografica scientifica: strumenti e strategie" a cura della Biblioteca di scienze
 - ✓ "Cercare in biblioteca", una guida di primo orientamento alla biblioteca e ai suoi servizi, a cura della Biblioteca di scienze sociali
 - ✓ un corso riconosciuto dai CdL triennali di Economia aziendale e di Economia e commercio
 - ✓ riorganizzazione in modalità mista (in presenza ed e-learning) del corso "La ricerca giuridica per la tesi di laurea" (3 CFU)
 - ✓ implementazione del Questionario di valutazione e della verifica finale (tramite Quiz) ad uso delle sessioni organizzate per gli studenti del CDL della magistrale in
 - ✓ Accounting e libera professione (1 CFU)
- Supporto e consulenza al personale docente Personale bibliotecario specializzato ha garantito supporto e consulenza su tematiche valutative relative a FFABR (fondo per il finanziamento delle attività base di ricerca), SUA-RD (scheda unica annuale della ricerca dipartimentale), VQR (valutazione della qualità della ricerca), ASN (abilitazione scientifica nazionale), candidatura a collegio docenti nei dottorati, etc. Tale personale, per la sua specifica professionalità, anche nel 2018 è stato spesso chiamato a collaborare anche con l'Area della Ricerca e coi Dipartimenti, come, ad esempio, in iniziative sull'open access, l'editoria elettronica, la proprietà intellettuale.

Attività straordinarie di movimentazione delle collezioni librarie

- Trasferimento delle collezioni di Filosofia e Geografia: Lo spostamento della biblioteca di Geografia da palazzo Fenzi (dipartimento SAGAS) a Brunelleschi (richiesta avvenuta a seguito del riconoscimento del SAGAS come dipartimento di eccellenza) ha richiesto particolare impegno concretizzatosi nella individuazione di spazi idonei in Brunelleschi e la richiesta della loro assegnazione; la definizione delle funzionalità e dei servizi; il supporto all'adeguamento dei locali e alla definizione delle soluzioni di arredo. La movimentazione della biblioteca è avvenuta ai primi di dicembre. Rimane in palazzo Fenzi una porzione di collezione unificata, nella erogazione dei servizi, con quella di Nordamericana presso la sede di quest'ultima. La progettazione e l'esecuzione del trasferimento della biblioteca di Filosofia sono stati completati entro novembre;
- Inserimento funzionale della collezione di Biologia animale nella biblioteca del polo scientifico A compimento del trasloco della collezione di Biologia Animale al Polo Scientifico di Sesto avvenuto nel mese di novembre 2017, nel 2018 è stato necessario e indifferibile portare a compimento gli interventi necessari su collezione, spazi e servizi, per inserire in modo armonico e funzionale la collezione nella nuova sede.
- Adeguamento delle collezioni trasferite dalla ex sede di Statistica presso la Biblioteca di Scienze sociali. Come per la collezione di Biologia anche quella di Statistica, in conseguenza del trasloco dei materiali dalla sede dipartimentale, avvenuto nel settembre 2017, è stato necessario e indifferibile provvedere all'adeguamento delle collezioni alla sede di Novoli attraverso operazioni di riscontro



- sul catalogo e a scaffale, anche delle condizioni di conservazione, recupero dei materiali non catalogati on line, scarico, ricollocazione in altre sezioni e rietichettatura.
- Riorganizzazione e recupero della sala del fondo librario dell'ex Dipartimento di Urbanistica per l'espansione della sala Rari e consultazione archivi della Biblioteca di Architettura. E' stato necessario allestire la sala e trasferire le collezioni librarie dei fondi archivistici nella ex sala della biblioteca dipartimentale.
 - Trasferimento delle raccolte librerie del deposito della Biblioteca Biomedica chiuso per problemi di sicurezza. E' stato necessario provvedere alla ricollocazione fisica della maggior parte possibile delle raccolte librerie depositate nel cosiddetto "pozzo vecchio" della Biblioteca Biomedica chiuso per problemi di sicurezza. L'operazione è preliminare agli interventi edilizi di ristrutturazione e comunque necessaria per rendere nuovamente fruibile agli utenti in breve tempo almeno una parte delle migliaia di volumi rimasti nella zona divenuta inaccessibile.
 - Selezione e scarto del materiale cartaceo accatastato nel corso dei decenni nelle cantine del palazzo San Clemente. Inevitabilmente questa operazione, avviata all'insegna della sicurezza, si dovrà protrarre nel 2019.
 - Collaborazione al piano di fattibilità per il trasferimento della Biblioteca di Agraria a Sesto

Interventi straordinari di carattere tecnico e catalografico

- Implementazione delle procedure catalografiche in Alma in colloquio con l'Indice nazionale SBN. L'adozione e messa in funzione del nuovo sistema gestionale Alma, avvenuta nel corso del 2017, con la realizzazione di un'area network condivisa con i partner del progetto SBART (Pisa e Siena) per l'implementazione di un catalogo comune in colloquio con l'Indice nazionale SBN, ha imposto una profonda revisione delle procedure catalografiche. È stato indispensabile armonizzare con i colleghi degli atenei partner i principi catalografici da adottare e gran parte dei flussi operativi, approfondire la conoscenza del funzionamento del sistema gestionale per accrescerne la responsabilità, consolidare la formazione dei bibliotecari, interagire con Ex Libris (sviluppatore di Alma) e con l'ICCU (sviluppatore ministeriale dell'Indice SBN) per la soluzione dei malfunzionamenti e per il miglioramento dell'integrazione tra i sistemi, recuperare l'arretrato accumulatosi nei mesi dedicati alla migrazione e alla messa in funzione del nuovo gestionale, ampliare la quantità e tipologia di risorse messe a disposizione degli utenti tramite la loro descrizione e indicizzazione in Alma e in SBN.
- Sviluppo della reportistica necessaria per il monitoraggio interno del Sistema Bibliotecario tramite Alma analytics. Lo sviluppo, tramite Alma Analytics, del modulo tecnico compreso nel sistema di gestione dei servizi bibliotecari e relativo alla realizzazione di una reportistica utile per l'analisi e la valutazione delle attività e dei servizi del Sistema Bibliotecario, sia a livello centrale che di singole biblioteche, è stata una attività non derogabile.

Firenze University Press

- Valorizzazione dei prodotti della ricerca UNIFI pubblicati da FUP ad accesso aperto. Particolare impegno è stato richiesto alla FUP per favorire l'aumento della diffusione e dell'impatto delle monografie e dei periodici UNIFI ad Accesso Aperto. Una



condizione necessaria per la valutazione dei prodotti della ricerca.

Sistema museale

- Cura del contenzioso per l'appalto dei servizi educativi Molto impegno hanno richiesto la cura e la gestione del contenzioso scaturito a seguito dell'appalto dei servizi educativi alla cooperativa "Macchine celibi" e al successivo ricorso della concorrente "Thetys". La gestione del ricorso è ancora in corso con l'affidamento della soluzione finale ad un commissario "ad acta" nominato dal Prefetto.
- Raccolta ed elaborazione di dati quantitativi e qualitativi ai fini dell'accountability del Sistema Museale di Ateneo. Creazione di una rete interna permanente per la raccolta ed elaborazione dei dati relativi alle attività del Sistema Museale, con la produzione di report ai fini dell'accountability e per la redazione del Bilancio Sociale di Ateneo.
- Catalogazione dei reperti museali. Questo argomento ha costituito un punto focale dell'attività del Sistema Museale e, in particolare, per il Museo di Storia Naturale, capofila del progetto "Rete dei Grandi Attrattori Culturali Museali di ambito scientifico", cofinanziato dalla Regione per il primo importante intervento sulla Specola. La delibera della Giunta regionale Toscana n. 536/2015 di approvazione dello schema di Accordo di Programma sottoscritto nel 2015 anche con il Museo Galileo e con il Museo Leonardiano di Vinci prevede come "condizionalità" per il prosieguo delle attività e dunque per il completamento del finanziamento regionale un importante sforzo per avviare un percorso relativo alla catalogazione, effettivamente impostato in conformità alle regole degli standard ICCD, come descritto nella nota inviata a giugno alla Regione. Nell'Atto integrativo all'Accordo si è dato conto dell'impegno del Museo di Storia Naturale a proseguire costantemente in tale attività. La catalogazione è stata avviata anche per ciò che riguarda i beni storico-artistici e archivistici di Villa La Quiete.
- Costituzione della Rete Toscana dei Musei Scientifici. Nell'effettuazione dell'attività di ricognizione di quanto posto in essere a seguito della sottoscrizione dell'Accordo di Programma relativo al progetto della Rete dei Grandi Attrattori, è emersa l'indispensabile necessità di provvedere alla costituzione formale della Rete stessa con i soggetti sottoscrittori dell'Accordo. Lo schema di Protocollo d'Intesa, deliberato dal Consiglio Scientifico del SMA nella seduta del 19 dicembre 2018, è stato immediatamente approvato anche dai soggetti cofondatori, Museo Galileo e Museo Leonardiano di Vinci.
- Progetto per l'allestimento della Sala Homo al Museo di Antropologia. In considerazione della insufficienza di risorse per provvedere autonomamente all'allestimento da parte del Sistema Museale, è stato redatto il progetto presentato alla Fondazione Ente Cassa di Risparmio di Firenze per la richiesta di finanziamento.
- Prestito della Tavola di Botticelli e aiuti raffigurante "l'Incoronazione della Vergine" conservata a Villa La Quiete. Il prestito della Tavola ha richiesto un complesso lavoro per la convergenza delle diverse esigenze in campo: da un lato le esigenze del Sistema Museale di non essere privato del bene di maggiore importanza nel periodo di apertura del percorso museale coincidente con il periodo di apertura della Mostra previsto dal Comune di Montevarchi (giugno-luglio). La soluzione adottata tramite la sottoscrizione dell'Accordo di collaborazione con il Comune ai sensi dell'art. 15 della legge n. 241/90 (in ottobre 2018) ha consentito di conciliare i diversi interessi



consentendo il prestito nel periodo di chiusura del percorso museale alla Villa (gennaio-aprile 2019) senza ulteriori proroghe.

- Mostre:
 - “Animalia Fashion”. La partecipazione alla mostra, organizzata dalle Gallerie degli Uffizi e comunicata in tempi molto stretti dall’organizzazione, ha imposto una intensificazione del lavoro per l’istruttoria della procedura di prestito a fine anno, condotta con grande professionalità e tempestività dalle due Sedi del Museo di Storia Naturale direttamente coinvolte (La Specola e Antropologia).
 - “Collezione di Galileo Chini”: è iniziata la progettazione della mostra sulla collezione dell’artista toscano proposta anche a tra Istituti Italiani di cultura all’estero (Praga, Budapest e Bruxelles);
 - “Collezione di dipinti di Natura Morta di Bartolomeo Bimbi”: la scheda di progetto della mostra sul connubio tra arte e scienza è stata inviata al Giardino Botanico di Bruxelles e al Reale Giardino Botanico di Madrid per acquisire un loro possibile interesse;
 - nel 2018 è stata elaborata la progettazione di massima per la realizzazione di una mostra temporanea “Leonardo, piante e fossili”, da allestire in Sala Strozzi, con fogli di erbario, fossili e pannelli centrali, più un percorso leonardiano all’Orto Botanico. La Mostra è ampliata anche agli “animali leonardiani”, con l’esposizione nelle vetrine della sala anche di alcuni reperti zoologici della Specola (di dimensioni piccole, adattabili alle vetrine). Alla mostra sarà affiancata da una serie di conferenze tematiche tenute dal Personale del SMA e dell’Ateneo in genere.
- Piano per le attività didattico-educative. Il Piano di attività didattico-educative effettivamente realizzato è andato molto oltre le aspettative: oltre ai quattro campi per bambini ed alla consueta offerta didattica annuale, sulle 20 iniziative per famiglie, disabili e anziani programmate ne sono state realizzate oltre 50; su una iniziativa promozionale prevista ne sono state realizzate tre.

Sistema archivistico

- Elaborazione del Massimario di scarto per la gestione dei documenti correnti. Questo manuale ha richiesto un impegno particolare da parte del settore archivistico. Si tratta di un documento di particolare rilevanza che tutte le pubbliche amministrazioni dovrebbero avere per una corretta gestione della documentazione archivistica prodotta. Attraverso esso è possibile determinare se un determinato documento è soggetto a o meno a conservazione e se sì per quanto tempo. Il manuale è disponibile sul sito web al seguente indirizzo: https://www.unifi.it/upload/sub/saa/massimario_unifi.pdf
- Smaltimento e verifica dei documenti giacenti presso le cantine di via La Pira, del plesso della Torretta, del Myer, dell’ ex- Dipint
- Elaborazione di un DB con la raccolta delle informazioni sui Rettori dell’ateneo questa attività si è rivelata particolarmente impegnativa per l’assenza di informazioni complete nell’archivio storico dell’Ateneo. La mancanza del fascicolo per i primi rettori ha portato ad estendere l’indagine ad altri archivi. E’ stata individuata una serie riferita ai docenti ordinari delle università italiane presso l’Archivio Centrale dello Stato di Roma, che ha consentito di raccogliere una molte informazioni



aggiuntive rispetto alla serie presente in ateneo.

ESITO CUSTOMER Good Practice

L'indagine Good Practice interessa prevalentemente i Servizi bibliotecari. Il livello di soddisfazione evidenziato è soddisfacente seppure in alcuni item il numero dei rispondenti non sia da considerare sufficiente a definire l'effettivo livello di soddisfazione. Ne è chiaro esempio l'item a) della domanda 36 CS1 Servizi biblioteca digitale rivolti agli studenti del primo anno. La poca alfabetizzazione degli stessi all'utilizzo delle banche dati ha restituito un valore di poco al di sopra della sufficienza (3,53) con soli 39 rispondenti. I margini di miglioramento sono dunque rilevabili nella alfabetizzazione da parte delle biblioteche nei confronti degli studenti, soprattutto quelli del primo anno, per l'utilizzo delle risorse elettroniche.

Nell'ambito del benessere organizzativo alcuni item in rosso (C01.B.O. Equità nella assegnazione dei carichi di lavoro; M01 B.O. elementi della valutazione; M04 B.O. informazioni giuste per migliorare i propri risultati; N01 B.O. coinvolgimento nel definire gli obiettivi; N03 B.O. risultati della valutazione per migliorare) sono gli ambiti in cui è necessario intervenire nel processo organizzativo della gestione delle risorse umane

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	3038	4982	4,259	4,359	4,519	0,259	100,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 53 DDA Operazioni in presenza presso le biblioteche					
	<i>a. Il patrimonio documentale cartaceo è accessibile</i>	4,707	557	4,797	567	0,090
	<i>b. Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo</i>	4,275	557	4,374	567	0,099
	<i>c. Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati</i>	4,424	557	4,774	567	0,350
	Dom. 54 DDA Operazioni on-line					
	<i>a. Le procedure di accesso al prestito sono chiare</i>	4,510	820	4,706	763	0,196
	<i>b. Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare</i>	4,387	820	4,536	763	0,149
	<i>c. Le risorse elettroniche disponibili sono accessibili</i>	4,446	820	4,564	763	0,118
	<i>d. Le risorse elettroniche disponibili sono complete</i>	4,188	820	4,221	763	0,033
	<i>e. Il supporto on-line avviene in tempi adeguati</i>	4,480	820	4,560	763	0,080
	Dom. 55 DDA Servizi interbibliotecari					
	<i>a. Le procedure di accesso sono chiare</i>	4,574	502	4,677	439	0,103
	<i>b. I tempi di attesa sono adeguati</i>	4,616	502	4,706	439	0,090
Dom. 56 DDA Soddisfazione complessiva al servizio bibliotecario	4,616	985	4,693	942	0,077	
Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 32 CS1 Servizi bibliotecari di Ateneo					
	<i>a. Gli orari di apertura sono adeguati</i>	4,444	248	4,759	689	0,315
	<i>b. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva</i>	4,347	248	4,740	689	0,393
	Dom. 33 CS1 Soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc) di Ateneo?	4,444	248	4,816	689	0,372
	Dom. 36 CS1 Servizi di Biblioteca digitale					
	<i>a. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile</i>	3,538	39	4,254	67	0,716
	<i>b. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia</i>	3,974	39	4,522	67	0,548
Dom. 37 CS1 Soddisfazione rispetto ai servizi di biblioteca digitale	3,923	39	4,448	67	0,525	
Dom. 38 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo	4,332	253	4,677	705	0,345	
Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 29 CS2 Servizi bibliotecari di Ateneo					
	<i>a. Gli orari di apertura sono adeguati</i>	4,228	1519	4,601	3111	0,373
	<i>b. La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva</i>	4,178	1519	4,501	3111	0,323
	Dom. 30 CS2 Soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari (sala studio, prestito, consultazione, fotocopiatura etc) di Ateneo?	4,166	1519	4,597	3111	0,431
	Dom. 33 CS2 Servizi di Biblioteca digitale					
	<i>a. L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile</i>	3,662	464	3,950	902	0,288
	<i>b. La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia</i>	3,888	464	4,207	902	0,319
Dom. 34 CS2 Soddisfazione rispetto ai servizi di biblioteca digitale	3,903	464	4,201	902	0,298	
Dom. 35 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo	4,054	1728	4,548	3255	0,494	
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Area)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,222	72	2,988	80	-0,234
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,486	72	4,538	80	0,052
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	3,958	72	4,250	80	0,292
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,125	72	4,363	80	0,238
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,403	72	3,600	80	0,197
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,597	72	3,550	80	-0,047
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,167	72	3,350	80	0,183
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,472	72	3,338	80	-0,134
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,056	72	3,188	80	0,132



PERFORMANCE 2018

Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi informativi ed Informatici

A	Analisi di contesto e informazioni caratterizzanti
	<p data-bbox="264 600 1230 633">Breve descrizione (max 800 caratteri, vedi nota metodologica)</p> <p data-bbox="264 678 1377 786">Il personale afferente è così suddiviso: 8 unità per la cat. EP, 21 per la cat. D, 30 per la cat. C e 1 per la cat. B; sono presenti 2 Tecnologi e sono assegnate 4 Funzioni di Responsabilità e 1 Funzione Specialistica.</p> <p data-bbox="264 792 1369 969">L'Area nasce con la finalità di favorire e rendere pienamente operative, oltre che sinergiche, le strutture interne che si connotano per gli apporti dati da ciascuno all'evoluzione dei sistemi e degli strumenti informatici e nell'ottica di una loro progettazione unitaria, di ampia e capillare diffusione. Essa fornisce prodotti e servizi informatici integrati per le esigenze degli utenti interni ed esterni.</p> <p data-bbox="264 976 1394 1153">Garantisce l'adeguato impiego delle tecnologie ICT per lo studio, sviluppo e gestione di un sistema interoperabile di applicazioni e servizi. Si occupa della progettazione, dello sviluppo e della gestione delle infrastrutture integrate di rete e di fonia di Ateneo, garantisce la connessione con le reti metropolitane, nazionali e internazionali e con i relativi servizi e la continuità dei sistemi.</p> <p data-bbox="264 1160 1404 1411">Insieme ai dipartimenti DISIA e DINFO costituisce la Piattaforma di Innovazione per lo sviluppo dei processi di informatizzazione dell'Ateneo e definisce le strategie di evoluzione dell'architettura tecnologica dell'Ateneo. L'Area coordina il gruppo di Enterprise Architecture e Project Management Office (EAPMO) a supporto delle attività di pianificazione e monitoraggio nell'ambito della Funzione trasversale dell'innovazione per lo sviluppo sinergico dei processi di informatizzazione dell'Ateneo. Le attività prevalenti del EAPMO riguardano:</p> <ul data-bbox="316 1451 1404 1919" style="list-style-type: none">• Supporto operativo e metodologico alla gestione e governo dei progetti e dei processi anche tramite l'individuazione delle metodologie e strumenti di PM da utilizzare• Promozione e aggiornamento di metodologie di project management e relativa formazione• Valutazione tecnica delle soluzioni interne ed esterne piÃ¹ adatte a soddisfare le esigenze espresse dalla cabina di regia nell'ambito della funzione trasversale• Garanzia della coerenza delle nuove iniziative con il percorso di evoluzione organizzativa e tecnologica dei sistemi informativi e allineamento agli obiettivi strategici di Ateneo• Monitoraggio delle attività dell'ambito verificando il rispetto della pianificazione ed il coordinamento con gli altri settori• Coordinamento delle attività nell'ambito della qualità e sicurezza informatica



	<ul style="list-style-type: none">• Promozione della partecipazione dell'Area e della Funzione trasversale a progetti di ricerca e collaborazione nazionale e internazionale• Definizione delle priorità di azione in base alle indicazioni della cabina di regia e il Front Office SIAF ed in collaborazione con le altre strutture dell'Ateneo• Attività di raccolta e catalogazione delle informazioni prodotte dall'insieme dei progetti tecnologici di Ateneo• Il monitoraggio e la diffusione dei progressi relativi al percorso di evoluzione tecnologica dell'Ateneo <p>L'Area, inoltre, assume la Direzione tecnica di SIAF.</p>
--	--

B	AZIONI DI SUPPORTO ALLE POLITICHE E STRATEGIE DI ATENEO
	<p>Nel 2018 il personale tecnico amministrativo dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici e SIAF è stato coinvolto anche in attività non previste negli obiettivi di performance delle strutture del piano integrato 2018-2020. Sono qui di seguito descritti alcuni progetti e le attività per le quali è stato profuso un impegno importante in termini di competenze tecniche e tempo dedicato.</p> <p>PF 24</p> <p>Nel corso del 2018 sono state espletate molte attività relative al PF24, percorso formativo mirato al raggiungimento di 24 CFU. Sono state coinvolte diverse componenti di SIAF oltre all'UdP E-Learning Formazione Informatica sia dal punto di vista tecnico sia dal punto di vista formativo. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none">• gestione della rete delle aule preposte alla formazione e ai test;• implementazione di un'area su moodle per il PF24 2017-2018, con struttura per ambiti;• implementazione di una nuova piattaforma moodle 'Life Long Learning' per il PF24 2018-2019 con importazione del materiale didattico dall'a.a. precedente;• formazione del gruppo dei tutor junior sulla gestione dei corsi in Moodle, sull'allestimento delle classi virtuali, inserimento risorse, gestione comunicazioni via forum, creazione quiz, glossario;• supporto alla formazione dei docenti all'uso della piattaforma Moodle, in particolare per quanto riguarda i corsi in modalità blended;• formazione del gruppo tutor e dei docenti sull'utilizzo del sistema di web conference Teleskill;• attività di helpdesk sia ai docenti che agli studenti;• gestione informatica delle immatricolazioni/iscrizioni.



Altri corsi in modalità e-learning blended

Nel corso del 2018 sono stati richiesti ed attivati in Moodle altri corsi in modalità blended che hanno coinvolto l'UdP E-Learning e Formazione Informatica nella predisposizione di aree apposite nella piattaforma e nella formazione e supporto ai docenti/tutor coinvolti:

- Educatore professionale socio-pedagogico (60 CFU), in linea con la Legge n. 205/2017;
- Corso FAMI 2 Ricerca-Azione ("Piano pluriennale per dirigenti, insegnanti e personale ATA di scuole ad alta incidenza di alunni stranieri, Programma nazionale FAMI. Asse n. 2. Attività di ricerca-azione").

Attività formative obbligatorie in e-learning

Per i CdL Economia Aziendale e Economia e Commercio sono state attivate e gestite in Moodle le attività formative obbligatorie al primo anno:

- Competenze informatiche: corso excel da 2 CFU;
- Editing e ricerca bibliografica e documentale (organizzato congiuntamente alla Biblioteca di Scienze Sociali);

Per questo è stata anche implementata un'area apposita in Moodle denominata Academic Skills.

Corso online Protezione dati e privacy alla luce del GDPR 2018

La predisposizione di questo corso, completamente online, ha coinvolto in modo particolare l'UdP E-Learning e Formazione. Il corso è rivolto ai docenti, ricercatori, assegnisti, personale tecnico amministrativo e collaboratori ed esperti linguistici e risponde all'obbligo formativo disposto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali 2016/679. È stato predisposto l'ambiente online nella piattaforma per il personale e implementato il collegamento con il sistema gestionale della formazione di Ateneo.

Dipartimenti di eccellenza

L'AIGSII è stata coinvolta nelle varie riunioni di coordinamento e pianificazione effettuate a livello dell'amministrazione centrale con l'obiettivo di dare supporto alla concretizzazione dei progetti dei dipartimenti di eccellenza.

In particolare, l'Area ha proposto interventi di ottimizzazione degli aspetti infrastrutturali anche tramite la loro gestione centralizzata, come nel caso dei data center previsti nella versioni iniziali come decentralizzati nei dipartimenti e poi ricondotti all'hosting nel data center di Ateneo. Nello specifico DILEF e DISIA hanno attivato nel 2018 la relativa progettazione delle infrastrutture da allocare presso SIAF.

Applicativi e servizi online

Nel 2018 sono state effettuate implementazioni non previste in precedenza che hanno



avuto impatto sui gestionali e sui servizi online comportando un impegno costante di colleghi e colleghe impegnati per il corretto funzionamento dei servizi.

È doveroso precisare che sono state elencate solo alcune delle macro-attività, trascurando molte attività più episodiche relative ai gestionali che comunque hanno impegnato risorse.

Non sono state censite tutte le attività post migrazione, inclusa l'integrazione dei servizi SOL ancora operativi, la posta studenti, le mailing list etc., anche se solo indirettamente riconducibili al piano integrato.

- Interventi per fusione e soppressione Dipartimenti (da 24 a 21). Attività trasversale con impatto su molti gestionali e servizi online;
- Avvio conservazione tesi di laurea (soluzione CONSIP);
- Adeguamenti procedura Stages & Tirocini: durata periodo di tirocinio in ore, secondo periodo di sospensione, orario settimanale articolato giorno per giorno, validazione dei progetti di tirocinio;
- Borsisti: estensione delle procedure automatizzate per l'aggiornamento del sistema di autenticazione unica e per la creazione delle caselle di posta;
- Registri Insegnamento e attività: estensione alle Scuole di Specializzazione Area Medica; stampa consultivo;
- Ristrutturazione di LDAP per sincronizzarlo secondo la nuova impostazione indotta da G2E3, progetto riconducibile alla migrazione a G2E3;
- Altre attività ricorrenti ed onerose come quelle relative ai test e al monitoraggio dei pacchetti si sviluppo dell'applicativo presenze.

Sistemi e reti

Si elencano di seguito le ulteriori attivazioni dei collegamenti di rete effettuate nel 2018:

- Attivazione collegamento link geografico Siaf (Università degli Studi di Firenze) e TIX (Regione Toscana);
- Attivazione ed attestazione in fibra ottica a 10 Gbps nell'anello blu della sede di Ponte di Mezzo 48;
- Attivazione ed attestazione in fibra ottica a 10 Gbps nell'anello rosso della sede di via della Pergola 60;
- Consolidamento dei server fisici della server farm in container ospitati nei blade 3 e 4;
- Attivazione del gruppo Triage e ristrutturazione del sistema call center;
- Potenziamento del collegamento radio per la sede Villa "Il Gioiello" di Pian dei Giullari.

Rinnovo Data Center



Il rinnovo del Data Center, consistente nella creazione di 2 cluster VMWare, ha impegnato la struttura in maniera intensa e prolungata su vari fronti, quali ad esempio:

- Fronte amministrativo: per la gestione degli acquisti, i collaudi e le verifiche di funzionamento che hanno coinvolto RUP, DEC ma anche una apposita commissione di collaudo ed il personale amministrativo di struttura, sia per la complessità intrinseca delle verifiche che per i 2 ordini aggiuntivi (all'interno del quinto d'obbligo) atti a completare la fornitura che era articolata in componenti hardware, software e di rete. Oltre alla fornitura è stata gestita anche una successiva RDO atta ad acquisire il software per il backup ed acquisti ulteriori per avere un target secondario di backup ed un server fisico per il backup;
- Fronte progettuale: per la messa in opera del sistema è stato stilato un progetto che ha impegnato dalla fase di analisi dei requisiti fino alla realizzazione della infrastruttura ed alla pianificazione delle attività di migrazione e consolidamento verso la nuova infrastruttura sia di parte dei server esistenti e dislocati in aree non consone o su infrastrutture da dismettere, che dei VDI già esistenti, oltre alla pianificazione del recupero dell'hardware esistente che fosse compatibile e certificato con il nuovo ambiente. Come spesso accade in progetti complessi e che debbano essere poi fruiti da risorse eterogenee, in corso d'opera sono state effettuate importanti modifiche rispetto all'analisi iniziale sia per poter fornire servizi inizialmente non previsti, sia per rendere più agevole e sicuro l'accesso e la manutenzione dell'infrastruttura;
- Fronte tecnico: alle difficoltà tecniche intrinseche e quindi prevedibili in un progetto di queste dimensioni, si sono affiancate difficoltà specifiche dovute a problemi non prevedibili di instabilità dell'hardware di rete fornito, affrontati e risolti sia con l'interazione con i vendor, ma soprattutto studiando i nuovi hardware e le loro configurazioni apportando contributi risolutivi emersi dalla sinergia di operato fra lo staff del data center e delle reti. A queste attività è stata anche affiancata la pianificazione dell'estensione del Data Center verso il TIX.

Nonostante la complessità del progetto e le difficoltà tecniche di cui sopra che hanno costretto il progetto ad un ritardo di circa 1 mese per la risoluzione e stabilizzazione dei componenti di networking, a termine 2018 l'infrastruttura era pronta e funzionante sia per la parte server/management che per la parte VDI ed è stato possibile iniziare a lavorare al consolidamento ed alla migrazione.

EAPMO

Nel corso del 2018 è stata avviata l'attività del gruppo Enterprise Architecture e Project Management Office (EAPMO), distinguibile fra il primo e il secondo semestre dell'anno. Durante il **primo semestre 2018** si è riunito il gruppo di lavoro costituito dal personale



tecnico amministrativo dell'AIGSII (Phillis Novara, Marisa Morbidi, Mitja Svab) e dei dipartimenti DiSIA (Elena Moroni) e DINFO (Samuele Innocenti) con lo scopo di analizzare tecnicamente soluzioni interne ed esterne per supportare la cabina di regia.

- Sono state raccolte informazioni, attraverso interviste e materiale tecnico informativo, riguardo alle piattaforme per la gestione delle aule per gli eventi di Ateneo, programmazione e pianificazione didattica e applicativi specifici adottati da vari dipartimenti ma non utilizzati da tutto il personale Unifi.
- Sono stati prodotti documenti e verbali per le varie attività a supporto delle decisioni strategiche della cabina di regia.

Si riporta un elenco non esaustivo della raccolta e catalogazione delle informazioni prodotte dei progetti tecnologici di Ateneo: Athenaeum Attila, Siprad, Programm Did, Software Prenotazione Esami "Boni", Split & Send DiSIA, Software per Beni Culturali e Museo Sezioni Botanica e Paleontologia, Sistemi archivistici Applicativo per la catalogazione del software e dell'hardware, Opensource WIKI.

- Sono stati valutati, sviluppati e/o migrati applicativi per l'SPP (Servizio Prevenzione e Sicurezza), applicativi per progetti di Ateneo (Jama, Flore), applicativi per gestione progetti europei e time card (Cassandra, Tempro) applicativo per gestire le "Missioni", applicativo "Accesso e Formazione" e "corsi di aggiornamento unità amministrative."
- È stato dato supporto al front office SIAF nella fase di avvio della collaborazione con Regione Toscana/ Computer Care per l'assistenza hardware e software delle postazioni di lavoro (PDL) dell'Amministrazione Centrale.
- Inoltre, al fine di poter applicare le metodologie di project management, è stato condotto uno studio approfondito delle piattaforme di gestione dei progetti e attività; con un benchmark è stato individuato un prodotto tecnologico di terze parti che favorisce il connubio fra metodologie tradizionali e agili (piattaforma Zoho Projects).

Durante il **secondo semestre 2018** il sottogruppo di lavoro PMO composto principalmente da personale dell'AIGSII (Phillis Novara e Fabrizio Fioravanti) ha attivato un percorso di introduzione delle metodologie PM all'interno dell'Area.

Si intraprendono gli altri obiettivi esplicitati dalla mission:

- Coordinamento delle attività nell'ambito della qualità e sicurezza informatica (descritte nei paragrafi sul rinnovo del Data Center e supporto RTD)
- Promozione e aggiornamento di metodologie di project management e relativa formazione: è stato organizzato e condotto da un esperto il corso di formazione "Fondamenti di Project Management" a cui hanno partecipato 20 persone dell'AIGSII e SIAF. Il percorso formativo ha previsto 5 giorni di lezione tra maggio e giugno e una giornata di follow up a novembre 2018.



- Supporto operativo e metodologico alla gestione e governo dei progetti e dei processi anche tramite l'individuazione delle metodologie e strumenti di PM da utilizzare: dopo il corso di formazione, è stato intrapreso un percorso metodologico ed operativo che ha richiesto energia e costanza.
- È stato istituito il PMO Meeting, incontro quindicinale, in cui sono state definite le linee guida da seguire per la conduzione dei progetti, sono stati prodotti i template e documenti di progetto comuni (kanban board, project charter, project tracking, verbali) e archiviati su spazi collaborativi (Google Drive), sono stati effettuati test di monitoraggio dell'effort contabilizzato in ore/uomo FTE, sono stati individuati dei progetti pilota su cui applicare la metodologia. Il lavoro dei partecipanti ha portato alla creazione di una Project Journey Map.

In aggiunta si possono elencare anche le attività di comunicazione interna che hanno richiesto pianificazione e lavoro specialistico:

- Creazione di un piano di comunicazione evidenziando i vari canali utilizzati ed un calendario editoriale interni;
- Avvio di una newsletter interna trimestrale denominata "News Digest" per comunicare a tutto il personale notizie interne, aggiornamenti sui progetti in corso e roadmap delle attività previste;
- Invio tramite mailing list interna delle decisioni assunte dalla giunta SIAF attraverso il format "inGiunta SIAF";
- Organizzazione e realizzazione della prima riunione plenaria dei dipendenti della struttura "IT Town Hall Meeting" per condividere in presenza attività, problemi comuni, partecipazioni ad eventi;
- Creazione di indagini e relativa reportistica per scopi della struttura (Sondaggi per Framework PHP, gradimento del IT Town Hall Meeting, rilevazione di attività tecniche ricorrenti) o a supporto di altre aree (comunicazione e public engagement e risorse umane);
- Contribuito e partecipazione ad eventi per studenti: Firenze Cum Laude, Un giorno all'Università.

In carico all'EAPMO è confluito anche il sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la Progettazione ed erogazione di attività formative nel settore informatico (Settore EA: 37).

Supporto RPD e RTD

Ufficio funzionale di supporto all'RPD (Responsabile Protezione Dati)



L'Ufficio funzionale di supporto al RPD, in base al Ddg n. 2003 -anno 2017- Prot. n. 176730, è composto dal personale tecnico amministrativo afferente a varie strutture e con diverse competenze specialistiche. Per SIAF è stata incaricata Marisa Morbidi, membro del gruppo di lavoro sul GDPR del CODAU. A seguito del pensionamento della collega, è stato effettuato un affiancamento da Phillis Novara, provvedendo alla formazione in materia di protezione dati in base al Regolamento Ue 2016/679.

Il supporto fornito all'ufficio RPD nel corso del 2018 ha riguardato la partecipazione alle riunioni quindicinali, la revisione di informative, l'analisi e lo studio delle soluzioni software utili all'ufficio e in particolare l'applicativo per la gestione del registro dei trattamenti di terze parti e di Regione Toscana, supporto agli incontri con i Dipartimenti (Fisica, Area Biomedica, DIDA).

Attività a supporto dell' RTD (Responsabile della Transizione al Digitale)

Le attività a supporto dell' RTD sono iniziate già a dicembre del 2017 con l'invio all'AgID della prima compilazione delle "Misure Minime di sicurezza informatica per le pubbliche amministrazione" applicate in Unifi e all'iscrizione dell'ufficio RTD sull'indice IPA. Nel corso del 2018 sono state rispettate le scadenze imposte dall' AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) sul piano triennale per l'informatica della PA 2017-2019, in particolare si è provveduto a compilare il censimento del patrimonio ICT della PA allo scopo di classificare il Data Center. L'innovazione della PA in atto ha comportato un aggiornamento continuo attraverso i webinar organizzati da Formez PA e fornitori (oltre una decina) e la partecipazione ad incontri nazionali come il raduno degli RTD e il corso organizzato dal CRUI in materia di CAD.

Le attività di competenza dell'ufficio RTD sono state nel tempo definite dalla Circolare n. 3 del 1 ottobre 2018 emanata dal Il Ministro per la pubblica amministrazione, a cui si dovrà far seguito con la formalizzazione dell'Ufficio RTD, attività di competenza e nomina dei collaboratori.

Il supporto al RTD ha comportato in prima battuta un censimento di tutto il materiale presente in struttura che riguardasse le tematiche di sicurezza che ha portato ad evidenziare quali fossero le carenze ed il materiale non aggiornato.

Parte di questo lavoro è stato svolto anche con la collaborazione esterna di esperti di sicurezza all'interno della convenzione Consip SPC2, ma soprattutto è stato portato avanti dal RTD e dallo staff che collabora con tale figura. Gli interventi completati nel 2018 hanno riguardato principalmente:

- Analisi dello stato dell'arte con assessment da parte di esterni dello stato delle misure minime AGID ed evidenza delle aree di intervento principali in cui operare nel prossimo futuro
- Stesura di una bozza di policy di utilizzo delle dotazioni informatiche di Ateneo rivolta a tutti gli utilizzatori di Ateneo
- Analisi dei server censiti da SIAF al fine di aggiornare i dati per poter in seguito renderli congruenti con la reale consistenza, soprattutto per quei server dislocati



	<p>nei dipartimenti aggiornando anche i riferimenti dei responsabili ed integrandoli con ulteriori informazioni</p> <p>A queste azioni compiute nel 2018 è stata affiancata la pianificazione strategica per il periodo successivo di alcune attività:</p> <ul style="list-style-type: none">● Analisi dei domini registrati dall'Ateneo e della loro attuale consistenza● Studio di una Information Security Policy di Ateneo che partendo da alcuni principi base vada a declinare delle misure tecniche ed attuative atte ad aumentare il livello di sicurezza in Ateneo● Informatizzazione della classificazione dei domini, dei server e degli incidenti● Revisione delle policy di gestione degli incidenti per renderle attuali e più consistenti con l'evoluzione dei rischi alla sicurezza che continuamente variano nel contesto nazionale ed internazionale● Pianificazione della revisione della documentazione su web con eliminazione di documenti desueti dall'area SIAF e creazione di una apposita aree nel sito di Ateneo. <p>SSM 2018</p> <p>Ai fini dello svolgimento della prova del Concorso per l'accesso dei Medici alle Scuole di Specializzazione di Area Sanitaria per l'A.A. 2017/2018 sono state gestite attività tecnico informatiche che hanno previsto:</p> <ul style="list-style-type: none">● coordinamento con altre aree dirigenziali Unifi e con Cineca;● coordinamento della gestione delle postazioni dedicate alla prova;● acquisto di materiale utile ai fini delle prove;● impiego di circa 50 persone con l'incarico di informatico e/o di responsabile di aula
--	--

C	COMPLIANCE e supporto della struttura agli indirizzi di governo	Autovalutazione: 100%
----------	--	------------------------------

D	ESITO CUSTOMER Good Practice	50%
	Commenti (max 800 caratteri):	



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

SIAF
SISTEMA INFORMATICO
DELL'ATENEO FIORENTINO

AREA
**PER L'INNOVAZIONE E
GESTIONE DEI SISTEMI
INFORMATIVI ED INFORMATICI**

Performance 2018

Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici

Nel 2018 il personale tecnico amministrativo dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici e SIAF è stato coinvolto anche in attività non previste negli obiettivi di performance delle strutture del piano integrato 2018-2020. Sono qui di seguito descritti alcuni progetti e le attività per le quali è stato profuso un impegno importante in termini di competenze tecniche e tempo dedicato.

PF 24

Nel corso del 2018 sono state espletate molte attività relative al PF24, percorso formativo mirato al raggiungimento di 24 CFU. Sono state coinvolte diverse componenti di SIAF oltre all'UdP E-Learning Formazione Informatica sia dal punto di vista tecnico sia dal punto di vista formativo. In particolare:

- gestione della rete delle aule preposte alla formazione e ai test;
- implementazione di un'area su moodle per il PF24 2017-2018, con struttura per ambiti;
- implementazione di una nuova piattaforma moodle 'Life Long Learning' per il PF24 2018-2019 con importazione del materiale didattico dall'a.a. precedente;
- formazione del gruppo dei tutor junior sulla gestione dei corsi in Moodle, sull'allestimento delle classi virtuali, inserimento risorse, gestione comunicazioni via forum, creazione quiz, glossario;
- supporto alla formazione dei docenti all'uso della piattaforma Moodle, in particolare per quanto riguarda i corsi in modalità blended;
- formazione del gruppo tutor e dei docenti sull'utilizzo del sistema di web conference Teleskill;
- attività di helpdesk sia ai docenti che agli studenti;
- gestione informatica delle immatricolazioni/iscrizioni.

Altri corsi in modalità e-learning blended

Nel corso del 2018 sono stati richiesti ed attivati in Moodle altri corsi in modalità blended che hanno coinvolto l'UdP E-Learning e Formazione Informatica nella predisposizione di aree apposite nella piattaforma e nella formazione e supporto ai docenti/tutor coinvolti:



- Educatore professionale socio-pedagogico (60 CFU), in linea con la Legge n. 205/2017;
- Corso FAMI 2 Ricerca-Azione (“Piano pluriennale per dirigenti, insegnanti e personale ATA di scuole ad alta incidenza di alunni stranieri, Programma nazionale FAMI. Asse n. 2. Attività di ricerca-azione”).

Attività formative obbligatorie in e-learning

Per i CdL Economia Aziendale e Economia e Commercio sono state attivate e gestite in Moodle le attività formative obbligatorie al primo anno:

- Competenze informatiche: corso excel da 2 CFU;
- Editing e ricerca bibliografica e documentale (organizzato congiuntamente alla Biblioteca di Scienze Sociali);

Per questo è stata anche implementata un’area apposita in Moodle denominata Academic Skills.

Corso online Protezione dati e privacy alla luce del GDPR 2018

La predisposizione di questo corso, completamente online, ha coinvolto in modo particolare l’UdP E-Learning e Formazione. Il corso è rivolto ai docenti, ricercatori, assegnisti, personale tecnico amministrativo e collaboratori ed esperti linguistici e risponde all’obbligo formativo disposto dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali 2016/679. E’ stato predisposto l’ambiente online nella piattaforma per il personale e implementato il collegamento con il sistema gestionale della formazione di Ateneo.

Dipartimenti di eccellenza

L’AIGSII è stata coinvolta nelle varie riunioni di coordinamento e pianificazione effettuate a livello dell’amministrazione centrale con l’obiettivo di dare supporto alla concretizzazione dei progetti dei dipartimenti di eccellenza.

In particolare l’Area ha proposto interventi di ottimizzazione degli aspetti infrastrutturali anche tramite la loro gestione centralizzata, come nel caso dei data center previsti nella versioni iniziali come decentralizzati nei dipartimenti e poi ricondotti all’hosting nel data center di Ateneo. Nello specifico DILEF e DISIA hanno attivato nel 2018 la relativa progettazione delle infrastrutture da allocare presso SIAF.

Applicativi e servizi online



Nel 2018 sono state effettuate implementazioni non previste in precedenza che hanno avuto impatto sui gestionali e sui servizi online comportando un impegno costante di colleghi e colleghe impegnati per il corretto funzionamento dei servizi.

È doveroso precisare che sono state elencate solo alcune delle macro-attività, trascurando molte attività più episodiche relative ai gestionali che comunque hanno impegnato risorse.

Non sono state censite tutte le attività post migrazione, inclusa l'integrazione dei servizi SOL ancora operativi, la posta studenti, le mailing list etc., anche se solo indirettamente riconducibili al piano integrato.

- Interventi per fusione e soppressione Dipartimenti (da 24 a 21). Attività trasversale con impatto su molti gestionali e servizi online;
- Avvio conservazione tesi di laurea (soluzione CONSIP);
- Adeguamenti procedura Stages & Tirocini: durata periodo di tirocinio in ore, secondo periodo di sospensione, orario settimanale articolato giorno per giorno, validazione dei progetti di tirocinio;
- Borsisti: estensione delle procedure automatizzate per l'aggiornamento del sistema di autenticazione unica e per la creazione delle caselle di posta;
- Registri Insegnamento e attività: estensione alle Scuole di Specializzazione Area Medica; stampa consultivo;
- Ristrutturazione di LDAP per sincronizzarlo secondo la nuova impostazione indotta da G2E3, progetto riconducibile alla migrazione a G2E3;
- Altre attività ricorrenti ed onerose come quelle relative ai test e al monitoraggio dei pacchetti si sviluppo dell'applicativo presenze.

Sistemi e reti

Si elencano di seguito le ulteriori attivazioni dei collegamenti di rete effettuate nel 2018:

- Attivazione collegamento link geografico Siaf (Università degli Studi di Firenze) e TIX (Regione Toscana);
- Attivazione ed attestazione in fibra ottica a 10 Gbps nell'anello blu della sede di Ponte di Mezzo 48;
- Attivazione ed attestazione in fibra ottica a 10 Gbps nell'anello rosso della sede di via della Pergola 60;
- Consolidamento dei server fisici della server farm in container ospitati nei blade 3 e 4;
- Attivazione del gruppo Triage e ristrutturazione del sistema call center;
- Potenziamento del collegamento radio per la sede Villa "Il Gioiello" di Pian dei Giullari.



Rinnovo Data Center

Il rinnovo del Data Center, consistente nella creazione di 2 cluster VMWare, ha impegnato la struttura in maniera intensa e prolungata su vari fronti, quali ad esempio:

- Fronte amministrativo: per la gestione degli acquisti, i collaudi e le verifiche di funzionamento che hanno coinvolto RUP, DEC ma anche una apposita commissione di collaudo ed il personale amministrativo di struttura, sia per la complessità intrinseca delle verifiche che per i 2 ordini aggiuntivi (all'interno del quinto d'obbligo) atti a completare la fornitura che era articolata in componenti hardware, software e di rete. Oltre alla fornitura è stata gestita anche una successiva RDO atta ad acquisire il software per il backup ed acquisti ulteriori per avere un target secondario di backup ed un server fisico per il backup;
- Fronte progettuale: per la messa in opera del sistema è stato stilato un progetto che ha impegnato dalla fase di analisi dei requisiti fino alla realizzazione della infrastruttura ed alla pianificazione delle attività di migrazione e consolidamento verso la nuova infrastruttura sia di parte dei server esistenti e dislocati in aree non consone o su infrastrutture da dismettere, che dei VDI già esistenti, oltre alla pianificazione del recupero dell'hardware esistente che fosse compatibile e certificato con il nuovo ambiente. Come spesso accade in progetti complessi e che debbano essere poi fruiti da risorse eterogenee, in corso d'opera sono state effettuate importanti modifiche rispetto all'analisi iniziale sia per poter fornire servizi inizialmente non previsti, sia per rendere più agevole e sicuro l'accesso e la manutenzione dell'infrastruttura;
- Fronte tecnico: alle difficoltà tecniche intrinseche e quindi prevedibili in un progetto di queste dimensioni, si sono affiancate difficoltà specifiche dovute a problemi non prevedibili di instabilità dell'hardware di rete fornito, affrontati e risolti sia con l'interazione con i vendor, ma soprattutto studiando i nuovi hardware e le loro configurazioni apportando contributi risolutivi emersi dalla sinergia di operato fra lo staff del data center e delle reti. A queste attività è stata anche affiancata la pianificazione dell'estensione del Data Center verso il TIX.

Nonostante la complessità del progetto e le difficoltà tecniche di cui sopra che hanno costretto il progetto ad un ritardo di circa 1 mese per la risoluzione e stabilizzazione dei componenti di networking, a termine 2018 l'infrastruttura era pronta e funzionante sia per la parte server/management che per la parte VDI ed è stato possibile iniziare a lavorare al consolidamento ed alla migrazione.

EAPMO



Nel corso del 2018 è stata avviata l'attività del gruppo Enterprise Architecture e Project Management Office (EAPMO), distinguibile fra il primo e il secondo semestre dell'anno.

Durante il **primo semestre 2018** si è riunito il gruppo di lavoro costituito dal personale tecnico amministrativo dell'AIGSII (Phillis Novara, Marisa Morbidi, Mitja Svab) e dei dipartimenti DiSIA (Elena Moroni) e DINFO (Samuele Innocenti) con lo scopo di analizzare tecnicamente soluzioni interne ed esterne per supportare la cabina di regia.

- Sono state raccolte informazioni, attraverso interviste e materiale tecnico informativo, riguardo alle piattaforme per la gestione delle aule per gli eventi di Ateneo, programmazione e pianificazione didattica e applicativi specifici adottati da vari dipartimenti ma non utilizzati da tutto il personale Unifi.
- Sono stati prodotti documenti e verbali per le varie attività a supporto delle decisioni strategiche della cabina di regia.

Si riporta un elenco non esaustivo della raccolta e catalogazione delle informazioni prodotte dei progetti tecnologici di Ateneo: Athenaeum Attila, Siprad, Programm Did, Software Prenotazione Esami "Boni", Split & Send DiSIA, Software per Beni Culturali e Museo Sezioni Botanica e Paleontologia, Sistemi archivistici Applicativo per la catalogazione del software e dell'hardware, Opensource WIKI.

- Sono stati valutati, sviluppati e/o migrati applicativi per l'SPP (Servizio Prevenzione e Sicurezza), applicativi per progetti di Ateneo (Jama, Flore), applicativi per gestione progetti europei e time card (Cassandra, Tempro) applicativo per gestire le "Missioni", applicativo "Accesso e Formazione" e "corsi di aggiornamento unità amministrative."
- È stato dato supporto al front office SIAF nella fase di avvio della collaborazione con Regione Toscana/ Computer Care per l'assistenza hardware e software delle postazioni di lavoro (PDL) dell'Amministrazione Centrale.
- Inoltre, al fine di poter applicare le metodologie di project management, è stato condotto uno studio approfondito delle piattaforme di gestione dei progetti e attività; con un benchmark è stato individuato un prodotto tecnologico di terze parti che favorisce il connubio fra metodologie tradizionali e agili (piattaforma Zoho Projects).

Durante il **secondo semestre 2018** il sottogruppo di lavoro PMO composto principalmente da personale dell'AIGSII (Phillis Novara e Fabrizio Fioravanti) ha attivato un percorso di introduzione delle metodologie PM all'interno dell'Area.

Si intraprendono gli altri obiettivi esplicitati dalla mission:

- Coordinamento delle attività nell'ambito della qualità e sicurezza informatica (descritte nei paragrafi sul rinnovo del Data Center e supporto RTD)



- Promozione e aggiornamento di metodologie di project management e relativa formazione: è stato organizzato e condotto da un esperto il corso di formazione “Fondamenti di Project Management” a cui hanno partecipato 20 persone dell’AIGSII e SIAF. Il percorso formativo ha previsto 5 giorni di lezione tra maggio e giugno e una giornata di follow up a novembre 2018.
- Supporto operativo e metodologico alla gestione e governo dei progetti e dei processi anche tramite l'individuazione delle metodologie e strumenti di PM da utilizzare: dopo il corso di formazione, è stato intrapreso un percorso metodologico ed operativo che ha richiesto energia e costanza.
- È stato istituito il PMO Meeting, incontro quindicinale, in cui sono state definite le linee guida da seguire per la conduzione dei progetti, sono stati prodotti i template e documenti di progetto comuni (kanban board, project charter, project tracking, verbali) e archiviati su spazi collaborativi (Google Drive), sono stati effettuati test di monitoraggio dell’effort contabilizzato in ore/uomo FTE, sono stati individuati dei progetti pilota su cui applicare la metodologia. Il lavoro dei partecipanti ha portato alla creazione di una Project Journey Map.

In aggiunta si possono elencare anche le attività di comunicazione interna che hanno richiesto pianificazione e lavoro specialistico:

- Creazione di un piano di comunicazione evidenziando i vari canali utilizzati ed un calendario editoriale interni;
- Avvio di una newsletter interna trimestrale denominata “News Digest” per comunicare a tutto il personale notizie interne, aggiornamenti sui progetti in corso e roadmap delle attività previste;
- Invio tramite mailing list interna delle decisioni assunte dalla giunta SIAF attraverso il format “inGiunta SIAF”;
- Organizzazione e realizzazione della prima riunione plenaria dei dipendenti della struttura “IT Town Hall Meeting” per condividere in presenza attività, problemi comuni, partecipazioni ad eventi;
- Creazione di indagini e relativa reportistica per scopi della struttura (Sondaggi per Framework PHP, gradimento del IT Town Hall Meeting, rilevazione di attività tecniche ricorrenti) o a supporto di altre aree (comunicazione e public engagement e risorse umane);
- Contribuito e partecipazione ad eventi per studenti: Firenze Cum Laude, Un giorno all’Università.

In carico all’EAPMO è confluito anche il sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la Progettazione ed erogazione di attività formative nel settore informatico (Settore EA: 37).



Supporto RPD e RTD

Ufficio funzionale di supporto all'RPD (Responsabile Protezione Dati)

L'Ufficio funzionale di supporto al RPD, in base al Ddg n. 2003 -anno 2017- Prot. n. 176730, è composto dal personale tecnico amministrativo afferente a varie strutture e con diverse competenze specialistiche. Per SIAF è stata incaricata Marisa Morbidi, membro del gruppo di lavoro sul GDPR del CODAU. A seguito del pensionamento della collega, è stato effettuato un affiancamento da Phillis Novara, provvedendo alla formazione in materia di protezione dati in base al Regolamento Ue 2016/679.

Il supporto fornito all'ufficio RPD nel corso del 2018 ha riguardato la partecipazione alle riunioni quindicinali, la revisione di informative, l'analisi e lo studio delle soluzioni software utili all'ufficio e in particolare l'applicativo per la gestione del registro dei trattamenti di terze parti e di Regione Toscana, supporto agli incontri con i Dipartimenti (Fisica, Area Biomedica, DIDA).

Attività a supporto dell' RTD (Responsabile della Transizione al Digitale)

Le attività a supporto dell' RTD sono iniziate già a dicembre del 2017 con l'invio all'AgID della prima compilazione delle "Misure Minime di sicurezza informatica per le pubbliche amministrazioni" applicate in Unifi e all'iscrizione dell'ufficio RTD sull'indice IPA. Nel corso del 2018 sono state rispettate le scadenze imposte dall' AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) sul piano triennale per l'informatica della PA 2017-2019, in particolare si è provveduto a compilare il censimento del patrimonio ICT della PA allo scopo di classificare il Data Center. L'innovazione della PA in atto ha comportato un aggiornamento continuo attraverso i webinar organizzati da Formez PA e fornitori (oltre una decina) e la partecipazione ad incontri nazionali come il raduno degli RTD e il corso organizzato dal CRUI in materia di CAD.

Le attività di competenza dell'ufficio RTD sono state nel tempo definite dalla Circolare n. 3 del 1 ottobre 2018 emanata dal Il Ministro per la pubblica amministrazione, a cui si dovrà far seguito con la formalizzazione dell'Ufficio RTD, attività di competenza e nomina dei collaboratori.

Il supporto al RTD ha comportato in prima battuta un censimento di tutto il materiale presente in struttura che riguardasse le tematiche di sicurezza che ha portato ad evidenziare quali fossero le carenze ed il materiale non aggiornato.

Parte di questo lavoro è stato svolto anche con la collaborazione esterna di esperti di sicurezza all'interno della convenzione Consip SPC2, ma soprattutto è stato portato avanti dal RTD e dallo staff che collabora con tale figura. Gli interventi completati nel 2018 hanno riguardato principalmente:



- Analisi dello stato dell'arte con assessment da parte di esterni dello stato delle misure minime AGID ed evidenza delle aree di intervento principali in cui operare nel prossimo futuro
- Stesura di una bozza di policy di utilizzo delle dotazioni informatiche di Ateneo rivolta a tutti gli utilizzatori di Ateneo
- Analisi dei server censiti da SIAF al fine di aggiornare i dati per poter in seguito renderli congruenti con la reale consistenza, soprattutto per quei server dislocati nei dipartimenti aggiornando anche i riferimenti dei responsabili ed integrandoli con ulteriori informazioni

A queste azioni compiute nel 2018 è stata affiancata la pianificazione strategica per il periodo successivo di alcune attività:

- Analisi dei domini registrati dall'Ateneo e della loro attuale consistenza
- Studio di una Information Security Policy di Ateneo che partendo da alcuni principi base vada a declinare delle misure tecniche ed attuative atte ad aumentare il livello di sicurezza in Ateneo
- Informatizzazione della classificazione dei domini, dei server e degli incidenti
- Revisione delle policy di gestione degli incidenti per renderle attuali e più consistenti con l'evoluzione dei rischi alla sicurezza che continuamente variano nel contesto nazionale ed internazionale
- Pianificazione della revisione della documentazione su web con eliminazione di documenti desueti dall'area SIAF e creazione di una apposita area nel sito di Ateneo.

SSM 2018

Ai fini dello svolgimento della prova del Concorso per l'accesso dei Medici alle Scuole di Specializzazione di Area Sanitaria per l'A.A. 2017/2018 sono state gestite attività tecnico informatiche che hanno previsto:

- coordinamento con altre aree dirigenziali Unifi e con Cineca;
- coordinamento della gestione delle postazioni dedicate alla prova;
- acquisto di materiale utile ai fini delle prove;
- impiego di circa 50 persone con l'incarico di informatico e/o di responsabile di aula

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	4757	8534	3,824	3,924	3,765	-0,059	50,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	Dom. 22 PTA Comunicazione – Informazioni fornite dall'Ateneo					
	<i>c. La modalità di accesso ai servizi è chiara</i>	3,396	965	3,703	836	0,307
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite					
	<i>d. L'intranet dell'Ateneo</i>	3,949	789	4,000	717	0,051
	Dom. 27 PTA Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)					
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	4,117	950	4,156	838	0,039
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	4,196	949	4,201	831	0,005
	Dom. 28 PTA Rete Wi-Fi					
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	3,504	840	3,579	746	0,075
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,575	835	3,670	746	0,095
	Dom. 30 PTA Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud (WebConference, Storage ...)					
	<i>a. La dimensione della casella di posta è sufficiente</i>	4,670	960	4,770	839	0,100
	<i>b. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo</i>	4,532	924	4,560	815	0,028
	<i>c. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata</i>	4,276	482	4,487	489	0,211
	Dom. 32 PTA Applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale ...)					
	<i>a. La connessione agli applicativi è sempre disponibile</i>	4,242	822	4,212	730	-0,030
	<i>b. La velocità di risposta degli applicativi è adeguata</i>	4,103	825	4,087	732	-0,016
	<i>c. Le procedure di utilizzo sono chiare</i>	4,031	828	4,046	733	0,015
	<i>d. La funzionalità è adeguata all'esigenza di utilizzo</i>	4,013	819	4,012	728	-0,001
	Dom. 34 PTA (Amministrazione Centrale) Servizio Help-Desk informatico					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,282	379	4,270	345	-0,012
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,069	379	4,046	345	-0,023
	Dom. 34 PTA (Strutture Decentrate) Servizio Help-Desk informatico					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,368	304	4,379	261	0,011
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,046	304	4,146	260	0,100
	Dom. 35 PTA, DDA Soddisfazione complessiva per i sistemi informatici	3,928	987	3,999	856	0,071
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 26 DDA Rete cablata (collegamento alla rete tramite cavo)					
	<i>a. La connessione di rete è sempre disponibile</i>	3,925	1471	4,075	1418	0,150
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	4,092	1474	4,210	1419	0,118
	Dom. 27 DDA Rete Wi-Fi					
	<i>a. La copertura di rete è adeguata</i>	2,993	1564	3,055	1518	0,062
	<i>b. La velocità di rete è adeguata</i>	3,165	1556	3,256	1511	0,091
	Dom. 28 DDA Casella di posta elettronica personale e altri servizi cloud (WebConference, Storage ...)					
	<i>a. La dimensione della casella di posta è sufficiente</i>	4,736	1584	4,813	1548	0,077
	<i>b. L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo</i>	4,432	1548	4,393	1525	-0,039
	<i>c. La funzionalità dei servizi cloud è adeguata</i>	4,137	787	4,341	898	0,204
	Dom. 30AC DDA Servizio Help-Desk informatico					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,256	356	4,264	387	0,008
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,079	356	3,969	386	-0,110
	Dom. 30DEC DDA Servizio Help-Desk informatico					
	<i>a. L'assistenza ricevuta è risolutiva</i>	4,458	358	4,374	356	-0,084
	<i>b. L'assistenza avviene in tempi adeguati</i>	4,267	359	4,223	355	-0,044
Dom. 31 PTA, DDA Soddisfazione complessiva per i sistemi informatici	3,660	1669	3,777	1626	0,117	
Dom. 36 DDA Soddisfazione complessiva al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)	4,036	1010	4,122	973	0,086	
Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 14 CS1 Adeguatazza aule didattiche					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,917	336	4,064	1045	0,147
	Dom. 15 CS1 Adeguatazza Laboratori					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	4,004	227	4,165	351	0,161
	Dom. 16 CS1 Adeguatazza Aule e/o Spazi studio					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,920	336	4,161	955	0,241
	Dom. 21 CS1 Adeguatazza dei sistemi informativi					
	<i>b. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati</i>	3,716	331	3,729	1233	0,013
<i>c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata</i>	3,204	328	3,397	1218	0,193	
Dom. 22 CS1 Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?	3,776	321	3,935	1154	0,159	
Dom. 23 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi	3,438	336	3,631	1256	0,193	
Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 7 CS2 Adeguatazza aule didattiche					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,698	1755	3,904	3989	0,206
	Dom. 8 CS2 Adeguatazza Laboratori					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,724	1098	3,907	1970	0,183
	Dom. 9 CS2 Adeguatazza Aule e/o Spazi studio					
	<i>i. La segnaletica di Ateneo è adeguata</i>	3,646	1755	3,953	3935	0,307
	Dom. 14 CS2 Adeguatazza dei sistemi informativi					
	<i>b. Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati</i>	3,872	1738	3,367	4717	-0,505
<i>c. La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata</i>	2,792	1739	2,905	4667	0,113	
Dom. 15 CS2 Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc) siano soddisfacenti?	3,415	1686	3,487	4433	0,072	

	Dom. 16 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi dei sistemi informativi	3,196	1755	3,287	4776	0,091
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Area)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,500	10	5,000	20	1,500
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	3,900	10	4,100	20	0,200
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,100	10	3,850	20	-0,250
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,200	10	4,500	20	0,300
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,300	10	3,750	20	0,450
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,700	10	3,600	20	-0,100
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,300	10	3,600	20	0,300
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,500	10	3,600	20	0,100
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,300	10	3,550	20	0,250



PERFORMANCE 2018
AREA RISORSE UMANE

A	Analisi di contesto e informazioni caratterizzanti <p>L'Area del Personale rappresenta un punto di riferimento centrale per tutti i settori dell'Amministrazione, sia a livello centrale che a livello delle altre unità organizzative. Ciò avviene tanto per i processi del reclutamento sia del personale docente/ricercatore che del PTA e CEL, quanto per i processi di gestione delle carriere di tutto il personale in servizio. L'Area è organizzata in due Unità di processo, una per la gestione del PTA e CEL, l'altra del PDR e si avvale della stretta collaborazione con la funzione trasversale Formazione nonché con il Coordinamento delle Funzioni direzionali per quanto attiene, in particolare, i rapporti con il tavolo sindacale, dell'Area Affari Generali e Legali, per quanto attiene in particolare la gestione del contenzioso e dell'Area Servizi Economici e finanziari, per quanto attiene la definizione e gestione del budget a copertura delle voci stipendiali.</p> <p>Le risorse umane a disposizione ammontavano al 31.12.18 sulla carta a 41 unità, anche se, per effetto dei numerosi part-time "storici" (16) e delle assenze per permessi ex Legge 104 e le assenze prolungate per malattia che hanno riguardato nell'anno almeno 3 unità di personale, vede una sensibile riduzione in termini di FTE.</p> <p>Anche per il 2018, l'Area ha proseguito nel miglioramento delle proprie performance favorendo l'innovazione dei servizi all'utenza, come dimostra il trend crescente dei risultati di gradimento dell'utenza del progetto GP.</p>
B	AZIONI DI SUPPORTO ALLE POLITICHE E STRATEGIE DI ATENEO
	Descrizione oggettiva delle azioni poste in essere nell'anno 2018. <p>L'Area Risorse Umane, sia per quanto attiene alla gestione del Personale Tecnico Amministrativo e CEL che relativamente al Personale Docente e Ricercatore ha operato nel 2018 al fine di garantire la correttezza, la trasparenza e la semplificazione delle processi gestiti in stretta collaborazione con tutte le Area/Strutture in cui è articolato l'Ateneo e sulla base degli indirizzi strategici contenuti nel Piano strategico d'ateneo e delle indicazioni intervenute in corso d'opera nel confronto con i Delegati del Rettore nonché delle linee programmatiche declinate nel Piano Integrato e delle indicazioni operative concordate con la Direzione Generale.</p> <p>L'Area Risorse umane è stata in particolare impegnata a supportare gli OO.GG. nel perseguimento dei seguenti obiettivi strategici:</p> <p>Ob. Strategico volto alla realizzazione di percorsi di semplificazione amministrativa basata sull'innovazione, sono stati sviluppati programmi e azioni di semplificazione delle seguenti procedure:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Per la parte Personale Docente e Ricercatore:<ol style="list-style-type: none">a) Revisione procedura valutazione annuale e triennale, attraverso modifica regolamenti interni;



- b) Sistematizzazione programmazione e reclutamento,
- c) Revisione sistema quantificazione e monitoraggio costi personale

- 2) Per la parte PTA e CEL:
 - d) Revisione accordo, bando e procedura PEO
 - e) Sistematizzazione programmazione e reclutamento
 - f) Revisione sistema quantificazione e monitoraggio costi personale
 - g) Introduzione del telelavoro e di altre misure di conciliazione vita-lavoro (ferie solidali)

Riguardo al punto 1.a), al termine di un lungo percorso che ha coinvolto gli Organi consultivi e di controllo, il SA del 20/12/18 ha espresso parere favorevole e il Consiglio di Amministrazione del 21/12/18 ha approvato le modifiche e integrazioni proposte nonché i due testi regolamentari in sostituzione del vigente “Regolamento sulla valutazione dei professori e dei ricercatori dell’Università degli Studi di Firenze”, al fine di garantire una semplificazione applicativa dell’istituto della valutazione di professori e ricercatori. I due regolamenti sono scaricabili ai due seguenti link:
https://www.unifi.it/upload/sub/normativa/dr_48_2019_regolamento_valutazione_annuale_professori_ricercatori.pdf
https://www.unifi.it/upload/sub/normativa/dr_48_2019_regolamento_valutazione_scatti_professori_ricercatori.pdf.

Riguardo al punto 1.b), la sistematizzazione della programmazione dei concorsi ha consentito il fluido svolgimento e la piena sostenibilità di un numero di procedure concorsuali pari complessivamente a ...**(da specificare)**

in crescita rispetto a quelle gestite e concluse nel 2017, pur a fronte di un cresciuto livello del contenzioso.

Relativamente al punto 1.c), di concerto con l’Area Servizi Economici e finanziari, sono stati fatti approfondimenti e definiti nuovi schemi di riferimento per la definizione dei costi del personale docente, in occasione delle fasi istruttorie per la definizione del consuntivo 2017, dei monitoraggi trimestrali ai fine dell’assestamento del bilancio 2018 e per la definizione dei budget 2019, scaturite

Ob. Strategico Crescita e valorizzazione delle risorse umane, l’azione di analisi, sviluppo e valorizzazione delle competenze del PTA è stata portata avanti con l’implementazione del progetto “Mappatura delle Competenze” e attraverso l’erogazione di corsi di formazione mirata verso gli obiettivi declinati nel Piano integrato.

Riguardo all’azione di **valorizzazione del merito scientifico nel reclutamento e progressione di carriera del personale docente**, si rappresenta l’incremento della qualità della ricerca dei neo-assunti e dei neo-promossi secondo i parametri ANVUR. In particolare, l’indicatore IRAS2, utilizzato dal Miur ai fini delle assegnazioni delle risorse FFO – quota premiale in relazione alla “bontà” del reclutamento degli atenei, per l’Ateneo fiorentino è stato nel 2018 pari a 4,02% a fronte di una media nazionale del 3,57%, a riprova di un reclutamento di elevata qualità. I dati sono rilevabili dal D.M. 587/2018, recante i Criteri di ripartizione del Fondo di Finanziamento Ordinario (FFO) delle Università Statali e dei Consorzi interuniversitari per l’anno 2018, Art. 3 –



Assegnazioni destinate alle finalità premiali, da cui risulta che il 20% delle risorse assegnate a fini premiali si basa sulla Valutazione delle politiche di reclutamento relative al triennio 2015-2017, utilizzando in particolare i dati relativi alla VQR 2011-2014. Si riporta in allegato (All. 1) la tabella di ripartizione da cui si estrapola il dato relativo al 4,02% di IRAS2.

Si segnala inoltre l'incremento del rapporto tra ricercatori a TD e ricercatori TI passato dal 31.12.17 al 31.12.18 da 0,64 a 1,08, assistendo quindi al ribaltamento dei valori a numeratore e denominatore con il risultato che oggi abbiamo in Ateneo più RTD (282) che RTI (261). I dati complessivi sono riportati nel prospetto allegato (All. 2).

Sempre sul settore Personale docente, oltre al costante impegno profuso dall'Area per le istruttorie relative alle situazioni di contenzioso nell'ambito delle procedure di reclutamento, si segnala l'impegno straordinario legato alla disponibilità dell'Ateneo a supportare le 7 Commissioni dell'Abilitazione Scientifica Nazionale che l'Ateneo si è reso disponibile ad "ospitare" e fornire il supporto amministrativo e logistico.

Di particolare rilievo, sia per la parte PTA che per la parte PDR, è stato l'impegno nel dare attuazione ai programmi di reclutamento di personale previsti all'interno dei progetti "Dipartimenti di eccellenza" dell'Ateneo.

Anche il rinnovo del CCNL del comparto Istruzione, Università e Ricerca ha comportato una serie di azioni sviluppate nell'ambito dell'U.P. PTA in stretta relazione con il Coordinamento delle Funzioni direzionali. Ciò con particolare riferimento alle misure di conciliazione vita-lavoro (Telelavoro e ferie solidali).

Relativamente all'ambito della prevenzione della corruzione e della trasparenza, di particolare rilievo è stata la pubblicazione dell'Atto di indirizzo del 14.5.18 del Ministro Aggiornamento 2017 al Piano nazionale anticorruzione – Sezione Università approvato con Delibera ANAC 22 novembre 2017, n. 1208.

In ultimo, si ricorda l'impegno straordinario profuso dal personale al fine di dare attuazione al PIANO STRAORDINARIO RTD B.

A valere sulle risorse stanziare dall'art.1, comma 633, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018), tramite il D.M. 168/2018 del 28/2/2018 sono state assegnate alle Istituzioni universitarie statali, ivi comprese quelle ad ordinamento speciale, specifiche risorse per l'attivazione di contratti di ricercatore a tempo determinato di cui all'art.24 comma 3 lettera b) della legge 240/2010.

All'Università degli Studi di Firenze sono state assegnate risorse per l'attivazione di 41 contratti di Ricercatore a tempo determinato di tipologia b), i cui vincitori avrebbero dovuto improrogabilmente prendere servizio entro il mese di dicembre 2018 ai fini del consolidamento delle risorse stesse.

Al MIUR sono stati rendicontati tutti e 41 i posti per i quali i ricercatori hanno preso servizio nel termine indicato.



C	COMPLIANCE e supporto della struttura agli indirizzi di governo	Autovalutazione: 100%
<p>Per tutte le azioni realizzate in funzione degli Obiettivi del Piano Strategico di Ateneo, la componente tecnico-amministrativa dell'Area Risorse umane si è sempre resa disponibile ad assecondare le linee di indirizzo stabilite dagli OO.GG., fornendo supporto tecnico nella definizione delle pratiche istruttorie e delle note strategiche.</p> <p>Si ritiene che la performance garantita dalla Struttura abbia raggiunto ottimi livelli anche dal punto di vista qualitativo, sotto il profilo delle competenze professionali, dei comportamenti del gruppo, delle relazioni e comunicazioni interna ed esterna. Ciò è stato realizzato attraverso comportamento individuali ispirati ai principi di trasparenza e di prevenzione di fenomeni corruttivi, favorito dal costante confronto interno e con gli operatori di altre Aree/Strutture e anche di altri Atenei.</p> <p>Le attività interne sono state accompagnate dal coinvolgimento del personale in percorsi formativi mirati ad accrescere e consolidare le competenze dei singoli nelle materie gestite e nelle competenze trasversali.</p>		
D	ESITO CUSTOMER Good Practice	Link DAF e Customer GP
<p>Commenti (max 800 caratteri): Dati che saranno inseriti dal Coordinamento Funzioni Direzionali (così Aristelli, 2 aprile 2019)</p>		

SELEZIONI A TEMPO DETERMINATO 2017

CAT. C	1
CAT. D	2
CAT. EP	
TECNOLOGI	1
TOT	4

CONCORSI A TEMPO INDETERMINATO 2017

CAT. C	3
CAT. D	7
CAT. EP	
TOT	10

BENEFITS ANNO 2017

Totale domande presentate n. 299	Totale
domande accolte n. 285	

PEO 2017

Categoria B	partecipanti	21	vincitori	3
Categoria C	partecipanti	511	vincitori	88
Categoria D	partecipanti	304	vincitori	50
Categoria EP	partecipanti	86	vincitori	17

SELEZIONI A TEMPO DETERMINATO 2018

CAT. C	1
CAT. D	4
CAT. EP	1
TECNOLOGI	5
TOT	11

CONCORSI A TEMPO INDETERMINATO 2018

CAT. C	4
CAT. D	5
CAT. EP	1
TOT	10

BENEFITS ANNO 2018

Totale domande presentate n. 296	Totale
domande accolte n. 293	

PEO 2018

Categoria B	partecipanti	28	vincitori	6
Categoria C	partecipanti	545	vincitori	154
Categoria D	partecipanti	323	vincitori	83
Categoria EP	partecipanti	83	vincitori	33

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area Risorse Umane

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	2943	3077	3,921	4,021	4,025	0,104	100,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	Dom. 6 PTA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario)	4,571	35	4,524	42	-0,047
	Dom. 7 PTA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.)	4,545	257	4,728	235	0,183
	Dom. 14 PTA Gestione del personale tecnico amministrativo					
	c. Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	3,207	82	3,667	54	0,460
	d. Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	3,699	73	4,137	51	0,438
	Dom. 15 PTA Soddisfazione complessiva del supporto all'amministrazione e gestione del personale	4,145	772	4,355	671	0,210
	Dom. 22 PTA Comunicazione – Informazioni fornite dall'Ateneo					
	c. La modalità di accesso ai servizi è chiara	3,396	965	3,703	836	0,307
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite					
d. L'Intranet dell'Ateneo	3,949	789	4,000	717	0,051	
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 7 DDA (solo AC) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale docente (solo per chi è stato nominato commissario)	4,750	128	4,834	145	0,084
	Dom. 10 DDA (solo AC) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi	4,569	225	4,633	229	0,064
	Dom. 14 DDA Soddisfazione complessiva del supporto all'amministrazione e gestione del personale	4,334	1429	4,551	1376	0,217
	Dom. 22 DDA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite					
	d. L'Intranet dell'Ateneo	3,750	1192	3,693	1181	-0,057
Questionario Benessere organizzativo *	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,267	15	3,147	34	-0,120
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,467	15	4,588	34	0,121
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,600	15	4,265	34	-0,335
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,000	15	4,029	34	0,029
	Dom. G02 B.O. Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	3,696	549	3,921	865	0,225
	Dom. G05 B.O. L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita	3,404	549	3,477	865	0,073
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,400	15	3,265	34	-0,135
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,733	15	3,382	34	-0,351
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,400	15	3,353	34	-0,047
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,600	15	3,147	34	-0,453
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,200	15	3,206	34	0,006

* le domande G02 e G05 sono rivolte a tutto il personale T.A. di Ateneo, le altre solo agli appartenenti all'Area



**PROCEDURE CONCORSUALI PROFESSORI E
RICERCATORI NEGLI ANNI 2017 E 2018**

TIPOLOGIA	2017	2018
PO art. 18 c. 1	35	25
PO art. 18 c. 4	2	3
PA art. 18 c. 1	33	18
PA art. 18 c. 4	9	21
PO art. 24 c. 6	1	0
PA art. 24 c. 6	45	26
<i>PA art. 24 c. 5</i>	<i>6</i>	<i>23</i>
RTD b)	22	83
RTD a)	71	56
TOTALI	224	255



PERFORMANCE 2018
AREA SERVIZI ALLA DIDATTICA

A	Analisi di contesto e informazioni caratterizzanti
	<p>Breve descrizione (max 800 caratteri, vedi nota metodologica) Il personale afferente all'Area si divide come segue: 2 unità di cat. EP, 28 di cat. D di cui 2 a tempo determinato, 94 di cat. C a tempo indeterminato e 12 di cat. C a tempo determinato, 2 di cat. B; l'Area si articola in 5 Unità Funzionali, 3 Funzioni di Responsabilità e 4 Funzioni Specialistiche.</p> <p>L'Area supporta le politiche per la sostenibilità e la qualità dell'offerta formativa, in stretto raccordo con le strutture dell'Ateneo a ciò preposte, coordina gli interventi a favore degli studenti, gestisce il back-office per le carriere degli studenti, dall'immatricolazione al post-laurea. Anche avvalendosi delle strategie comunicative della funzione Comunicazione e Public Engagement, che sviluppa strumenti di semplificazione e innovazione, sovrintende al funzionamento del front-office, con logiche di integrazione, innovazione, semplificazione degli accessi.</p> <p>Le attività prevalenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordinamento delle attività di programmazione dell'offerta formativa e assicurazione della qualità della didattica, in relazione ai corsi di studio, ai percorsi formativi speciali, abilitanti e di aggiornamento-perfezionamento professionale;• Raccordo con le Aziende Sanitarie relativamente alla didattica integrata al SSR;• Gestione delle attività amministrative legate alle carriere degli studenti, dall'accesso al rilascio dei titoli finali nei vari livelli di studio;• Gestione delle procedure relative all'accesso ai corsi a numero programmato nazionale e locale, dalla predisposizione dei bandi, alla gestione delle prove di accesso e alla formulazione e gestione delle graduatorie;• Promozione e gestione della mobilità studentesca internazionale in uscita, sia nell'ambito del programma Erasmus+ sia di altri programmi finanziati da enti esterni o dall'Ateneo;• Coordinamento delle attività per l'istituzione dei corsi di dottorato e l'attivazione dei cicli, accreditamento dei corsi, gestione carriere e rilascio titoli.
B	AZIONI DI SUPPORTO ALLE POLITICHE E STRATEGIE DI

	ATENEIO
	<p>Descrizione oggettiva delle azioni poste in essere nell'anno 2018. Evidenze da trasmettere a coordinamento@unifi.it (oggetto: evidenze azioni da piano strategico) , che saranno successivamente inserite in apposita sezione del DAF</p> <p>Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance propone la performance di struttura quale capacità della struttura di declinare al proprio interno le linee strategiche, connotando il proprio operato di attività orientate a soddisfare massimamente l'utenza.</p> <p>L'Area Servizi alla Didattica supporta le politiche per la sostenibilità e la qualità dell'offerta formativa, in stretto raccordo con le strutture dell'Ateneo a ciò preposte, coordina gli interventi a favore degli studenti, gestisce il back-office per le carriere degli studenti, dall'immatricolazione al post-laurea, sovrintende al funzionamento del front-office, con logiche di integrazione, innovazione, semplificazione degli accessi.</p> <p>Risulta importante evidenziare, al riguardo, l'impegno nel declinare in azioni operative gli obiettivi strategici confluiti in un sistema di pianificazione per adeguare processi e organizzazione alle priorità strategiche, per comunicare alle persone le strategie, per assicurare la necessaria condivisione degli obiettivi che creano valore alla struttura. La comprensione e la condivisione del contesto di riferimento tracciano il sentiero verso comportamenti virtuosi, necessari nell'attuale sistema dinamico e competitivo.</p> <p>Il documento corredato di dati descrive alcune azioni poste in essere nel 2018, ne sono state selezionate venti; evidenzia i risultati raggiunti e propone alcuni interventi, tenuto conto degli esiti dell'indagine di customer Good Practice della struttura.</p>

C	COMPLIANCE e supporto della struttura agli indirizzi di governo	Autovalutazione: 100%
	<p>1.Sviluppo degli accordi di cooperazione interuniversitaria internazionale: Nel corso del 2018 sono stati stipulati 103 accordi: 10 con Istituzioni dell'Africa, 30 delle Americhe, 34 dell'Asia e 29 dell'Europa ed è stata coordinata l'organizzazione di 19 visite ufficiali di delegazioni estere. Ad oggi sono 436 gli accordi in vigore (censiti nel database di Ateneo ATLAS e nel data base nazionale CINECA) con Università in diversi paesi nel mondo; 22 di essi riguardano percorsi integrati di studio con rilascio di titoli doppi o congiunti.</p> <p>2. Monitoraggio attività svolte dai dipartimenti nell'ambito degli accordi internazionali</p>	

In attuazione dell'obiettivo strategico "Promuovere la competitività internazionale dell'Ateneo", previsto dal Piano Strategico e dal Piano Integrato 2017-2019, è stato richiesto ai dipartimenti di effettuare la mappatura delle attività svolte nell'ambito degli accordi di collaborazione internazionale, al fine di conoscere il loro contenuto e l'entità delle attività svolte.

Per agevolare tale attività è stato progettato dall'area e quindi realizzato da SIAF un applicativo, grazie al quale ogni docente coordinatore di accordi in vigore negli anni 2016 e/o 2017 ha potuto inserire le attività svolte attraverso una scheda personalizzata per accordo e dipartimento di riferimento. A fronte di 1273 schede disponibili ne sono state compilate 1060, pari a circa l'83%.

Dall'analisi delle schede compilate, risulta uno spiccato interesse per gli accordi internazionali e si manifesta la disponibilità al rafforzamento degli scambi.

Si segnala inoltre l'elevato numero di seminari e/o convegni organizzati con il contributo dell'area pari a **186**.

3. Promozione della partecipazione dell'Ateneo alla International Credit Mobility (KA 107) del Programma Erasmus+

Per la call 2018 con nota del 20 luglio l'Agenzia Nazionale Indire ha comunicato l'esito positivo della candidatura, con un finanziamento pari a **€ 352.738**.

Il progetto coinvolge 4 Dipartimenti UNIFI promotori che hanno rapporti di collaborazione con Università partner di 6 diversi Paesi. In particolare Scienze della Salute (DSS) per il Burkina Faso – Université de Ouagadougou - e il Senegal – Université Cheikh Anta Diop de Dakar, Scienze per l'Economia e l'Impresa (DISEI) per la Colombia – Universidad de Caldas - e la Palestina – Al Quds University, Scienze Giuridiche (DSG) per la Georgia - Ilia State University e infine Chirurgia e Medicina Traslazionale (DMCT) per l'Uganda – Gulu University.

Il finanziamento consente la mobilità di studenti e staff docente e amministrativo sia incoming che outgoing. Il progetto ha durata di 26 mesi con avvio il 1° giugno 2018.

Le principali azioni:

- diffusione ai Dipartimenti/Scuole delle modalità di partecipazione alla call 2018
- supporto alla Commissione istruttoria per la preselezione delle proposte da inserire nella candidatura di Ateneo
- supporto al Rettore per le Relazioni Internazionali e ai docenti responsabili dei progetti preselezionati per la stesura della candidatura unica di Ateneo
- comunicazione ai dipartimenti dei progetti finanziati e definizione dello schema procedurale per la gestione dei progetti, con la costituzione di team di lavoro costituito dai vari attori coinvolti nelle procedure di attuazione del progetto (dipartimenti e uffici centrali) e l'organizzazione di appositi incontri.

4. Promozione della cooperazione allo sviluppo

L'attività prevalente ha riguardato il supporto:

-alla manifestazione d'interesse pubblicata dall'Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo - AICS per la Piattaforma 1 "Sviluppo rurale e gestione del territorio" che è stata successivamente finanziata con un importo pari a € **1.011.703,00**. In particolare la proposta presentata da UNIFI in qualità di capofila è finalizzata alla costituzione di un programma di borse di studio destinate a cittadini dei Paesi prioritari (Senegal, Afghanistan, Niger, Etiopia, Eritrea) per frequentare corsi di laurea magistrale e di dottorato di ricerca e vede coinvolte come Università partner le Università di Padova, Siena, Pisa e Torino;

- al bando del Ministero Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale - MAECI per l'assegnazione di contributi per progetti di scambi giovanili 2018. L'Ateneo ha presentato la propria candidatura relativa al progetto dal titolo "La ricerca socio-economica al servizio della cooperazione internazionale: superare la fragilità in Palestina", promosso dai proff. Giorgia Giovannetti (persona di contatto) e Donato Romano (referente scientifico) del Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa – DISEI. Il progetto ha ricevuto dal MAECI un cofinanziamento di € **17.000**;

5. Procedure per il conferimento del titolo di Visiting Professor

Le azioni principali:

-emanazione e diffusione dell'avviso annuale e predisposizione della relativa modulistica e documenti (fra cui l' Affiliation Form e le FAQ) curando la divulgazione ai dipartimenti

-verifica della completezza e della conformità delle proposte pervenute ai requisiti previsti dalla normativa vigente

-supporto alla Commissione istruttoria per la valutazione delle proposte pervenute dai Dipartimenti

pratica istruttoria per l'adozione da parte del Senato Accademico della delibera di conferimento del titolo di Visiting Professor da parte del Rettore

-emanazione del decreto rettorale di conferimento del titolo di Visiting Professor – n. 35 V.P. per il secondo semestre 2018 e per l'anno 2019

-comunicazione ai dipartimenti richiedenti dell'esito della valutazione fissando le relative modalità di attuazione

-costituzione di un'apposita banca dati contenente le informazioni riepilogative della permanenza degli studiosi e i risultati delle attività svolte, dandone adeguata evidenza e informazione nel sito web.

6. Comunicazione internazionale

Al fine di contribuire allo sviluppo dell'internazionalizzazione è stata curata la revisione delle procedure e la comunicazione internazionale attraverso le seguenti azioni:

-revisione delle "Linee guida di Ateneo per visto per ricerca" per adeguarlo alle nuove normative in materia e per migliorare le procedure alla luce dell'esperienza maturata. Il

documento contiene informazioni dettagliate, ad uso dei dipartimenti, sulle procedure da seguire per la richiesta di visto per ricerca scientifica a favore di ricercatori extra UE per periodi superiori a 90 giorni

-revisione indice della sezione "Ateneo nel mondo" e dei contenuti delle pagine di pertinenza con l'inserimento di nuove informazioni sia di carattere generale sia di informazioni mirate alle varie tipologie di ospiti, al fine di migliorare la qualità della comunicazione a livello internazionale

creazione di apposite sezioni per gli utenti internazionali tradotte in lingua inglese: *Welcome to UNIFI; International dimension*

-predisposizione di una sezione dedicata alla figura del "Visiting Professor"

-creazione di pagina web dedicata all'"International Credit Mobility" (KA107) del Programma Erasmus+

realizzazione, in collaborazione con l'Area Comunicazione delle seguenti brochure:

--"*Welcome Service: a practical guide for international academics staying in Florence as guests of the University*" contenente informazioni pratiche per visitatori stranieri ospiti del nostro Ateneo per lo svolgimento di attività accademiche di breve o lungo periodo

--"*Studying in Florence A.Y. 2018/2019*" , strumento di rapida consultazione rivolto principalmente agli studenti internazionali per la presentazione dell'Ateneo e delle sue attività

7. Eventi informativi sulle opportunità di finanziamento della mobilità

Organizzazione dei seguenti eventi:

- evento informativo sulle opportunità offerte dal Programma Fulbright per studio, ricerca e insegnamento negli Stati Uniti, alla presenza del Console Generale USA – 11 aprile 2018 Sala Strozzi del Museo di Storia Naturale

-evento formativo/informativo sulle opportunità DAAD per professori, ricercatori e post-doc di tutte le discipline - 18 giugno 2018 - Sala Strozzi del Museo di Storia Naturale

evento informativo sulle opportunità offerte dal Programma Fulbright per studio (Master/Ph.D), ricerca e insegnamento negli Stati Uniti, alla presenza del Console Generale USA – 29 ottobre 2018 Sala Comparetti (piazza Brunelleschi, 4 - Firenze).

8. Supporto per la redazione di documenti strategici (es.bilancio sociale) e per la partecipazione dell'Ateneo a fiere internazionali (China International Education Exhibition Tour CHIEET, Cina dal 24 marzo al 1° aprile 2018; NAFSA: Association of International Educators, Philadelphia dal 27 maggio al 1° giugno 2018).

9. Sviluppo dell'intraprendenza

- *Palestre di intraprendenza* del **15 e 16 marzo, 13 e 14 aprile, 3 e 4 maggio, 7 e 8 giugno, 25 e 26 ottobre** in GKN, **28 novembre, 11 e 12 dicembre** Cooperativa Amiatina (quest'ultima analizzata solo nella fase organizzativa)

-*Workshop dottorandi*: prima edizione **19 marzo, 4 aprile, 12 aprile e 18 aprile**; seconda edizione **14 novembre, 28 novembre e 5 dicembre**

10 .Incontri con le imprese

- *L'impresa si presenta*: **18 incontri**; Career Lab **20 incontri**. Gli eventi si sono svolti nei mesi di marzo, aprile, maggio e ottobre, novembre e dicembre

-Career day: **3 e 4 ottobre. Aziende presenti 166**

Iscritti: 3555

CV inviati: 26979

Invitati:6309

Presentati: 2130

11 Formazione al lavoro

-*Laboratorio di ricerca attiva del lavoro*: **7 laboratori**

-*CV Check*: **140 incontri individuali**

-*Assesment*: **5 incontri di due giorni**

-CV Video: **5 incontri**

12 Career education

- *Skill Maps*: **8 edizioni**

-*Seminari di orientamento al lavoro*: **17 e 18 maggio**

13 Orientamento in ingresso

- **Conoscenze, competenze, esperienze**

Appuntamenti per presentare il mondo delle conoscenze e delle competenze universitarie. Gli incontri si focalizzano sulle esperienze di neolaureati che stanno affrontando il mondo del lavoro e che discutono le loro esperienze maturate durante il percorso di studi con gli alunni delle scuole secondarie | **6 incontri** svolti fra ottobre e novembre 2018. Il calendario pubblicato alla pagina <https://www.unifi.it/cmpro-v-p-9898.html>

-**Eventi di Ateneo**

Salone dello Studente Mandela Forum (**23-24 gennaio**)

Un giorno all'università (**14 aprile**)

Io studio a Firenze (**3 luglio**)

Firenze cum laude (**17 ottobre**)

Salone dello studente Pesaro (**21-22 febbraio**)

Salone dello Studente Napoli (**6-7 marzo**)

Salone dello Studente Torino (**18-19 ottobre**)

Salone dello Studente Bari (**13-14 dicembre**)

-**Open Day**

Rappresentano un momento di conoscenza diretta dei corsi di studio e permettono una riflessione sui possibili ambiti occupazionali. I calendari pubblicati alla pagina <https://www.unifi.it/vp-8173-open-day.html>

-Autovalutazione competenze disciplinari e motivazione (erogazione test)

Il test è somministrato nel periodo maggio- giugno 2018 per complessivi **39 giorni** coinvolgendo nelle proprie sedi **48 scuole e 3979 studenti secondari**. L'organizzazione del test prevede la messa a punto e la stampa di specifici documenti cartacei (libretto domande e modulo risposte a lettura ottica).

14. Orientamento in itinere

-Laboratorio di logica

Per facilitare la flessibilità cognitiva. Il calendario è disponibile <https://www.unifi.it/vp-10889-iniziative-di-orientamento-in-itinere.html>

- Laboratorio di scrittura

Apprendimento dei diversi stili comunicativi formali e informali e dei registri necessari nei diversi contesti anche attraverso processi narrativi. Il calendario 2018 è stato aggiornato sul sito alla pagina <https://www.unifi.it/vp-10889-iniziative-di-orientamento-in-itinere.html>

-Laboratorio di scrittura

Fornire conoscenze di base della statistica utili nella vita quotidiana: Unica edizione svolta nel mese di luglio.

-Tutor

-Tutor Junior. Sono stati pubblicati 2 bandi per complessivi 140 assegni per attività di informazione e prima accoglienza

- **Tutor Progressione di carriera (itinere)**. Sono stati pubblicati **2 bandi** che hanno introdotto una classificazione di attività di tutorato e tre diverse tipologie di tutor:

-Tutor TU per collaborare alla realizzazione di un sistema di tutoraggio efficiente in relazione alle specificità del percorso di studio mettendo in atto anche azioni finalizzate alla conoscenza del servizio con l'obiettivo principale di promuovere progetti sostenibili e incentivare la produttività per favorire un regolare percorso di studio (studenti delle lauree magistrali o magistrali a ciclo unico dell'Università di Firenze, questi ultimi iscritti almeno al IV anno e che abbiano acquisito almeno 180 CFU, o iscritti ad un master di I livello) **39 assegni**

- **Tutor TA** per coadiuvare i docenti nelle attività di recupero collaborando alle attività didattico-integrative rivolte agli studenti con l'obiettivo principale di incentivare la produttività per favorire un regolare percorso di studio (studenti dei corsi di laurea magistrali o magistrali a ciclo unico dell'Università di Firenze che abbiano conseguito rispettivamente almeno 24 CFU o 204 CFU) **116 assegni**

- **Tutor DA** per coadiuvare i docenti nella progettazione e organizzazione delle attività didattico-integrative, propedeutiche e/o di recupero, coordinando la propria attività con il programma delle attività formative del Corso di Laurea con l'obiettivo principale di

incentivare la produttività per favorire un regolare percorso di studio (studenti iscritti a corsi di dottorato, di cui l'Università di Firenze è sede amministrativa e/o sede consorziata, o a scuole di specializzazione o master di II livello dell'Università degli Studi di Firenze) **142 assegni**

– **Tutor senior** (borsisti specifiche discipline) Sono stati pubblicati **3 bandi, 17 borse di ricerca**

15. Internazionalizzazione

L'internazionalizzazione dell'offerta formativa, obiettivo prioritario di UNIFI, è caratterizzata dall'attivazione di corsi a titolo congiunto (2) e a titolo doppio o di percorsi formativi bilaterali (23) in collaborazione con importanti Università europee ed extra-europee. Sono attivi 8 corsi di studio magistrali erogati in lingua inglese; per l'a.a. 2018/2019 è stata attivata una Laurea magistrale erogata in lingua italiana e inglese. Gli studenti stranieri regolarmente iscritti all'Università di Firenze sono 3695.

Per quanto riguarda la mobilità Erasmus sono **323** studenti in uscita per traineeship e **773** per studio, 975 studenti in entrata.

16. Regolamento Studente part-time

Al fine di contribuire alla riduzione degli studenti non regolari, è stato predisposto il *Regolamento studente part time* che tiene conto delle diverse ed articolate esigenze dello studente

17 Formazione per insegnanti PF24

Alcuni dati:

-**3427 iscritti**

-**27 corsi attivati**

-**9280 esami prenotati**

-**8930 esami sostenuti**

-**8004 esami superati**

-**1996 iscritti nella sessione di marzo**

-**1043 iscritti nella sessione di giugno**

-**391 iscritti nella sessione di luglio**

-**48024 CFU acquisiti**

18. Supporto in occasione visita CEV per accreditamento sede e corsi di studio ed Organizzazione

La costituzione di due unità, all'interno dell'Area Servizi alla Didattica: *Assicurazione della Qualità e Supporto ai processi della qualità* ha favorito la promozione della qualità e dell'efficienza dei servizi rivolti agli studenti.

Le attività poste in essere hanno condotto all'implementazione e allo sviluppo del percorso ispirato agli standard e alle linee guida articolate a livello europeo, in un'ottica di raccordo delle attività che coinvolgono anche le Scuole, facilitando l'accesso alle informazioni, rendendole più chiare e comprensibili, favorendo un circolo virtuoso di

miglioramento continuo dei corsi di studio.

L'Area ha fornito supporto di consulenza professionale alle strutture didattiche nella gestione della documentazione destinata agli organismi di valutazione interni ed esterni; nella gestione dell'aggiornamento del portale per la qualità dei corsi di Studio (SUA-CdS) con gestione del relativo flusso documentale alla CEV, nel sostenere i corsi di studio in particolare nella compilazione delle SUA-CdS e nel favorire il flusso informativo tra i vari attori coinvolti e la CEV.

Inoltre, ha programmato e realizzato attività di formazione rivolte al personale tecnico amministrativo dell'Ateneo sui temi della qualità.

19. Welcome Service e Gestione Foresteria

L'Ateneo ha fra i propri obiettivi strategici quello di aumentare la capacità di attrazione nei confronti di studenti, docenti, ricercatori e partner internazionali.

Queste le attività svolte per implementare il servizio di accoglienza:

- aggiornamento **apposita sezione del sito** dedicata ai servizi di welcome, contenente informazioni relative all'ospitalità di professori, ricercatori e studiosi stranieri, nonché procedure e modulistica di varia natura ad uso prevalente dei dipartimenti. E' stata prevista anche una versione in lingua inglese per gli ospiti stranieri
- schema riepilogativo sulle **procedure di ingresso** in Italia di visitatori stranieri, disponibile anche in inglese (*visa and residence permit procedures*)
- Linee guida di Ateneo per visto per ricerca**: il documento contiene informazioni dettagliate, ad uso dei dipartimenti, sulle procedure da seguire per la richiesta di visto per ricerca a favore di ricercatori extra UE per periodi superiori a 90 giorni
- Modello di **convenzione di accoglienza** per la richiesta allo Sportello Unico per l'Immigrazione (SUI) del nulla-osta per l'ottenimento del visto per ricerca e successivamente del permesso di soggiorno e sua traduzione in inglese. Sono state rese disponibili due versioni, in base all'ente che sosterrà le spese del visitatore straniero (UNIFI o ente di provenienza)
- Ottimizzazione ed uniformazione delle procedure** volte al rilascio del predetto nulla-osta.
- Procedure per il rinnovo dell'accreditamento di UNIFI presso il MIUR** quale ente abilitato ad ospitare ricercatori extra UE
- Supporto e consulenza** su richieste specifiche (ad esempio per l'individuazione della tipologia di visto più appropriata)
- Ricognizione e attivazione dei servizi di housing** presenti sul territorio per l'ospitalità di visitatori stranieri e procedure per rendere disponibile un elenco di strutture ricettive con prezzi agevolati ad UNIFI pubblicate nella pagina web (voce Alloggi)
- Realizzazione, in collaborazione con l'Area Comunicazione e Servizi all'Utenza del pieghevole "**Studying in Florence A.Y. 2018/2019**", strumento di rapida consultazione rivolto principalmente agli studenti internazionali per la presentazione dell'Ateneo e delle sue attività

-**Gestione delle prenotazioni presso le strutture ricettive** “convenzionate”: Residenze DSU Calamandrei e Via Romana, Istituto Geografico Militare, Monastero delle Benedettine di Via S. Marta

20. IUSSAF

Inizio attività dell’Istituto Universitario di Studi Superiori dell’Ateneo Fiorentino (**IUSSAF**) al fine di dare propulsione al terzo segmento della formazione con particolare enfasi alla internazionalizzazione

Ad integrazione di quanto precede si riportano i dati relativi ad ulteriori risultati raggiunti.

-Studenti fruitori del servizio orientamento

A.A. 2015/2016= **6064** A.A. 2016/2017= **9502** A.A. 2017/2018= **15750**

- Iniziative di orientamento in ingresso:

A.A. 2015/2016= **9** A.A. 2016/2017= **9** A.A. 2017/2018= **9**

-Tutor dedicati al supporto didattica in itinere:

A.A. 2015/2016= **268** A.A. 2016/2017= **270** A.A. 2017/2018= **288**

-Iniziative per studenti e dottorandi per acquisizione competenze trasversali:

A.A. 2016/2017= **3** A.A. 2017/2018= **4**

- Personale docente e tecnico amministrativo in mobilità in uscita:

2016= **244** 2017= **272**

-Accordi attivi:

2016= **211** 2017= **230**

-Programmi di scambio culturale con paesi emergenti e in via di sviluppo:

2016= **333** 2017=**52**

D	ESITO CUSTOMER Good Practice	50%
	Commenti (max 800 caratteri):	

L'Area Servizi alla Didattica e gli obiettivi strategici *Coordinamento Relazioni Internazionali* e *Orientamento e Job Placement* si affermano per la loro vocazione alla valorizzazione e "centralizzazione" dello studente; da qui la necessità di porgere la massima attenzione alle sue esigenze e legittime aspettative. Il miglioramento della performance della didattica del resto passa anche attraverso il potenziamento dei *servizi agli studenti*, dimensione essenziale per sostenere la qualità della formazione accademica.

L'erogazione dei servizi deve essere affidata a figure di elevata qualificazione; la risorsa di gran lunga più importante è rappresentata dunque dalle persone e dalla loro professionalità, cioè dalle menti e dalle mani cui sono affidati i servizi. Il contributo di queste persone è sempre più decisivo per la qualità della didattica.

L'esito del questionario Good Practice rileva la necessità di un maggior coinvolgimento delle persone nella definizione degli obiettivi e l'esigenza di assicurare una maggiore conoscenza delle attività e degli strumenti del proprio lavoro. Questa è sicuramente una criticità dell'area, in parte legata al numero di persone che vi afferiscono, alla dislocazione delle sedi e alla varietà delle attività. Bisogna allora proporsi di valorizzarle le persone alla stregua di un patrimonio strategico, superando gli individualismi. Come per una compagnia teatrale disporre di tante star non costituisce di per sé elemento di forza, anzi è una debolezza; un efficace gioco di squadra richiede che si combinino attitudini diverse e complementari.

Nel mese di marzo sono stati programmati e realizzati incontri con tutte le persone dell'area per condividere e raccogliere le loro proposte relative agli obiettivi di struttura, nella consapevolezza che "tutti i saperi" assicurano il buon funzionamento dei processi chiave e sono necessari alle esigenze di una gestione dinamica che si chiede ad un ateneo competitivo.

Gli incontri realizzati:

- RAD per concordare gli obiettivi delle scuole (12 marzo)
- Presidio Capponi (22 marzo)
- Piattaforma amministrativa unica per le politiche linguistiche di ateneo, Coordinamento Relazioni Internazionali e con Orientamento e Job Placement (26 marzo)
- Numero programmato, Dottorato, Mobilità internazionale, Offerta Post Laurea, Programmazione Didattica, Unità funzionale interventi a favore degli studenti e Staff (27 marzo)
- Presidi Novoli e Morgagni (29 marzo).

Resta da programmare l'incontro con le persone della Didattica Integrata (da chiarire integrazione con obiettivi dipartimenti).

L'obiettivo è di incrementare gli incontri periodici e di continuare con i gruppi di lavoro su singoli aspetti (si veda ad esempio il gruppo sul Manifesto per il corrente anno) nei

quali le persone possono dialogare in merito a determinati temi con l'obiettivo di superare particolari criticità e identificare soluzioni migliorative.

Altri aspetti da migliorare riguardano le segreterie studenti: orari di apertura e tempi di attesa vanno posti sotto la lente di ingrandimento. La ricostruzione in atto dell'organico, una più efficace comunicazione sui servizi on line sul sito di ateneo, l'introduzione del servizio prenotazione per gli studenti sono le prime proposte per il 2019. Trascorso l'anno 2018 che ha visto l'attivazione del nuovo sistema gestione delle carriere studenti è necessario potenziare e migliorare i servizi base in modo da dare risposte precise a ognuno, ottimizzando tempo e risorse con lo sguardo verso nuovi servizi mirati in funzione delle diverse fasi della vita universitaria in cui lo studente universitario e la sua famiglia possono identificarsi.

Anche in questo caso l'esperienza sottolinea l'importanza di agire sul piano relazionale, cioè sul tessuto dei rapporti interpersonali e sulla cultura organizzativa che rappresentano antidoti ai problemi della complessità organizzativa: trasparenza, ascolto, condivisione di valori e di obiettivi sono gli ingredienti che favoriscono la collaborazione e il gioco di squadra ben più di tante procedure formali.

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area Servizi alla Didattica

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	3211	5169	3,370	3,470	3,425	0,055	50,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 32 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per la gestione delle Ammissioni (LM, L, Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti					
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	4,037	54	4,000	50	-0,037
	<i>b. Il supporto fornito è utile</i>	4,222	54	4,100	50	-0,122
	<i>c. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	4,241	54	4,140	50	-0,101
	Dom. 34 DDA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione complessiva in merito al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	3,746	63	3,724	58	-0,022
	Dom. 36 DDA Soddisfazione relativa al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di e-learning (caricamento materiale corsi, video-lezioni, forum/blog)	4,036	1010	4,122	973	0,086
	Dom. 37 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR – SUA RD)					
	<i>a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/ personale interno all'Ateneo è utile</i>	3,830	94	3,786	56	-0,044
	<i>b. Il supporto avviene in tempi adeguati</i>	3,840	94	3,839	56	-0,001
	Dom. 38 DDA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione complessiva al supporto alla didattica	3,993	1137	4,044	1100	0,051
	Dom. 51 DDA Soddisfazione complessiva al supporto amministrativo ricevuto dalla scuola di dottorato	3,731	350	3,952	357	0,221
Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 25 CS1 Servizi di Segreteria on-line					
	<i>a. Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo</i>	3,414	278	3,412	439	-0,002
	<i>b. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</i>	3,921	278	3,861	439	-0,060
	Dom. 28 CS1 Servizi di Segreteria allo sportello					
	<i>a. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	3,504	262	3,675	400	0,171
	<i>b. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati</i>	3,042	262	3,160	400	0,118
	<i>c. L'attesa allo sportello è accettabile</i>	3,263	262	2,943	400	-0,320
	Dom. 29 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti	3,551	312	3,542	668	-0,009
	Dom. 40 CS1 Soddisfazione studentesca per il supporto ricevuto dagli uffici/strutture che gestiscono i Servizi di Diritto allo Studio					
	<i>d. Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	3,941	34	4,318	88	0,377
<i>e. Attività di tutoraggio</i>	4,110	100	4,516	312	0,406	
Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 19 CS2 Servizio di Internazionalizzazione					
	<i>a. Le informazioni sui programmi internazionali sono adeguate</i>	2,739	157	3,669	483	0,930
	<i>b. Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato</i>	3,070	157	3,041	483	-0,029
	Dom. 20 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi di internazionalizzazione	3,191	157	3,522	483	0,331
	Dom. 22 CS2 Servizi di Segreteria on-line					
	<i>a. Gli strumenti di supporto alle operazioni di segreteria on-line sono completi e di semplice utilizzo</i>	3,193	1344	3,205	2458	0,012
	<i>b. Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (piano degli studi, esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</i>	3,847	1344	3,504	2458	-0,343
	Dom. 25 CS2 Servizi di Segreteria allo sportello					
	<i>a. La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	3,343	1614	3,548	2092	0,205
	<i>b. Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati</i>	2,591	1614	2,751	2092	0,160
	<i>c. L'attesa allo sportello è accettabile</i>	2,932	1614	2,740	2092	-0,192
	Dom. 26 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti	3,154	1693	3,349	3329	0,195
	Dom. 37 CS2 Soddisfazione studentesca per il supporto ricevuto dagli uffici/strutture che gestiscono i Servizi di Diritto allo Studio					
<i>d. Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	3,525	284	3,846	654	0,321	
<i>e. Attività di tutoraggio</i>	3,834	458	4,153	1135	0,319	
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Area)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	2,783	69	2,889	72	0,106
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,043	69	3,972	72	-0,071
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	3,333	69	3,722	72	0,389
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	3,725	69	3,611	72	-0,114
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,159	69	3,236	72	0,077
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,043	69	3,194	72	0,151
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	2,884	69	2,903	72	0,019
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	2,841	69	2,958	72	0,117
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,029	69	2,986	72	-0,043



PERFORMANCE 2018
AREA SERVIZI ALLA RICERCA E AL TRASFERIMENTO
TECNOLOGICO - CSAVRI

A	Analisi di contesto e informazioni caratterizzanti
	<p>Breve descrizione (max 800 caratteri, vedi nota metodologica)</p> <p>All'Area afferiscono 2 unità di personale di cat. EP, 13 di cat. D, 23 di cat. C di cui 1 a tempo determinato; risulta sede di 2 Unità Funzionali, 1 Funzione di Responsabilità e 1 Funzione Specialistica.</p> <p>L'Area agisce in stretta relazione con i Dipartimenti, offrendo gli strumenti e i mezzi per la programmazione e la rendicontazione dei progetti di ricerca. Supporta gli Organi nelle politiche per la qualità della ricerca (VQR, SUA-RD) e per il trasferimento tecnologico, valorizzando l'apporto scientifico dei ricercatori e dei gruppi di ricerca.</p> <p>Nell'Area trovano referenza e responsabilità amministrativa i processi seguiti da CSAVRI (Centro di Servizi di Ateneo per la Valorizzazione della Ricerca e la gestione dell'Incubatore universitario) per le tematiche relative alla terza missione.</p> <p>Le attività prevalenti sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cura delle attività legate ai finanziamenti di ricerca e alla formazione scientifica, informazione e gestione di progetti di ricerca, compreso il supporto alla commissione etica e il rapporto con l'Agenzia APRE;• Sostegno allo sviluppo dell'attività di ricerca e alla valorizzazione dei risultati conseguiti;• Supporto agli Organi di Ateneo e ai ricercatori per il trasferimento delle conoscenze (brevetti, spin-off, laboratori congiunti), ripartizione dei proventi derivanti dai brevetti, procedure amministrative relative a spin-off e laboratori congiunti;• Attività di Informazione sui progetti di ricerca europei ed internazionali;• Supporto alla Progettazione (SP) e al Project Management (PM);• Monitoraggio, Rendicontazione e Audit;• Fondi Strutturali: informazione, supporto alla progettazione, monitoraggio e rendicontazione.• Attività di informazione e supporto alla progettazione dei finanziamenti regionali e nazionali, ivi compresi quelli ministeriali.
B	AZIONI DI SUPPORTO ALLE POLITICHE E STRATEGIE DI ATENEEO



**Descrizione oggettiva delle azioni poste in essere nell'anno 2018.
Evidenze da trasmettere a coordinamento@unifi.it (oggetto: evidenze
azioni da piano strategico), che saranno successivamente inserite in
apposita sezione del DAF**

L'area della Ricerca e del Trasferimento Tecnologico è chiamata a dare supporto agli obiettivi strategici di Ateneo per due delle tre principali missioni ma sostiene anche altre idee di forza che rappresentano il riferimento per gli orientamenti del Piano Strategico.

Una di queste si è concretizzata nelle attività di supporto alla ricerca in ambito sanitario per rispondere alla missione strategica di integrazione al Servizio Sanitario Regionale al fine di potenziare le interazioni. In particolare si è sviluppata nel corso del 2018 un' ATTIVITA' DI INTEGRAZIONE CON L'AZIENDA OSPEDALIERA MEYER

Fornendo un servizio di informazione sulle opportunità di finanziamento con l'obiettivo di favorire la partecipazione e accedere ai finanziamenti anche per i medici del Meyer e/o per medici che, pur dipendenti di UNIFI, hanno avuto la possibilità di chiedere finanziamenti su programmi specifici del settore sanitario a cui UNIFI non può partecipare (esempio Ministero della Salute). In particolare, è stata approvata dagli organi una convenzione per favorire lo svolgimento delle seguenti attività a carico dell'area per: dare supporto alla presentazione di progetti Horizon 2020, Rendicontazione progetti Horizon 2020.

Supporto per la partecipazione a bando di ricerca finalizzata in ambito Salute del Ministero della Salute.

Invio regolare di informative su opportunità di finanziamento. Supporto per la presentazione di proposte per la partecipazione al bando Salute della Regione Toscana

Inoltre, nell'ambito delle azioni mirate a **POTENZIARE LA COMPETITIVITA' NELL'ATTRAZIONE DI RISORSE**, ed in particolare nell'ambito del programma COST (www.cost.eu), nel corso del 2018 l'Unità di funzionamento Progetti di Ricerca ha svolto il ruolo di mentor per il programma.

L'Associazione COST il 28 maggio 2018 ha invitato l'Università di Firenze in qualità di Grant Holder dell'Azione COST TU1407 ad assumere tale ruolo. Al momento UNIFI risulta l'unico ente italiano a svolgere questo ruolo. Ne sono seguite alcune visite di scambio con le seguenti Università: Cyprus University of Technology, Cyprus Institute of Neurology and Genetics, Università di Roma La Sapienza, Università della Basilicata.

**C COMPLIANCE e supporto della struttura
agli indirizzi di governo**

Autovalutazione: 100%



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

D	ESITO CUSTOMER Good Practice	100%
	Commenti (max 800 caratteri):	

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico - CsaVRI

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	1873	1739	4,090	4,190	4,244	0,154	100,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite					
	d. L'Intranet dell'Ateneo	3,949	789	4,000	717	0,051
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 8 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	3,852	27	4,690	29	0,838
	b. Il supporto fornito è utile	4,037	27	4,793	29	0,756
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	3,889	27	4,828	29	0,939
	Dom. 9 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	4,023	43	4,512	41	0,489
	b. Il supporto fornito è utile	4,349	43	4,659	41	0,310
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,116	43	4,634	41	0,518
	Dom. 39 DDA (solo Amministrazione Centrale) Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello NAZIONALE					
	a. Le informazioni fornite sono chiare	4,161	298	4,215	274	0,054
	b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	4,084	298	4,066	274	-0,018
	c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,091	298	4,084	274	-0,007
	Dom. 40 DDA (solo Amministrazione Centrale) Informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento a livello INTERNAZIONALE					
	a. Le informazioni fornite sono chiare	4,178	366	4,337	356	0,159
	b. Il servizio risponde alle esigenze di ricerca	4,142	366	4,267	356	0,125
	c. Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,213	366	4,253	356	0,040
	Dom. 41 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi NAZIONALI					
	a. Il supporto fornito è utile	4,159	195	4,229	166	0,070
	b. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,210	195	4,241	166	0,031
	Dom. 42 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per la stesura della proposta di progetto per bandi INTERNAZIONALI					
	a. Il supporto fornito è utile	4,256	277	4,595	257	0,339
	b. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,329	277	4,588	257	0,259
	Dom. 43 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per la gestione dei progetti NAZIONALI (Budget, rendicontazione)					
	a. Le procedure sono chiare	4,007	136	4,230	122	0,223
	b. Il supporto fornito è utile	4,176	136	4,352	122	0,176
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,169	136	4,336	122	0,167
	Dom. 44 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per la gestione dei progetti INTERNAZIONALI (Budget, rendicontazione)					
	a. Le procedure sono chiare	4,202	228	4,512	203	0,310
	b. Il supporto fornito è utile	4,417	228	4,739	203	0,322
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,390	228	4,704	203	0,314
Dom. 45 DDA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione in riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadri PI)						
	3,949	118	4,193	88	0,244	
Dom. 46 DDA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione in riferimento alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)						
	3,946	149	4,190	116	0,244	
Dom. 47 DDA (solo Amministrazione Centrale) Soddisfazione in riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)						
	3,868	53	4,154	65	0,286	
Dom. 48 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca						
a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	3,937	127	4,211	95	0,274	
b. Il supporto avviene in tempi adeguati	3,976	127	4,168	95	0,192	
Dom. 49 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto ai processi di accreditamento e valutazione nazionale ANVUR (VQR - SUA RD)						
a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile	4,000	127	3,934	76	-0,066	
b. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,079	127	3,934	76	-0,145	
Dom. 52 DDA Soddisfazione complessiva al supporto alla ricerca						
	3,918	1068	4,103	992	0,185	
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Area)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	2,938	16	3,167	30	0,229
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,375	16	4,500	30	0,125
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,188	16	4,500	30	0,312
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,375	16	4,600	30	0,225
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,438	16	3,367	30	-0,071
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,750	16	3,833	30	0,083
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,625	16	3,733	30	0,108
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,625	16	3,633	30	0,008
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,625	16	3,833	30	0,208



PERFORMANCE 2018
AREA SERVIZI ECONOMICI, PATRIMONIALI E LOGISTICI

A	Analisi di contesto e informazioni caratterizzanti
	<p>Breve descrizione (max 800 caratteri, vedi nota metodologica)</p> <p>Nell'Area trovano afferenza 1 collaboratore di cat. EP, 5 di cat. D, 38 di cat. C, 10 di cat. B; è presente 1 Funzione di Responsabilità.</p> <p>In relazione all'analisi di contesto ed alle informazioni caratterizzanti si fa riferimento a quanto già attestato agli atti d'ufficio depositati e conservati agli atti in cui sono contenute le diverse certificazioni ed attestazioni di quanto è stato effettuato e disposto in virtù degli indirizzi politico amministrativi e delle programmazioni di vario livello e profilo a partire da quella strategica. L'area con le sue unità di processo, peraltro a tutt'oggi prive di appositi responsabili (per quanto come attestano gli atti ne siano stati in passato profilati e proposti) e soprattutto con il personale assegnato, abituato ed instradato a lavorare per gruppi di lavoro, in sintonia e diversità di vedute, in un ambiente atto a favorire una continua attività informativa e formativa proporzionata alle capacità professionali, culturali e personali di ognuno, ha avuto la possibilità di conseguire gli obiettivi di struttura, individuali e di dare risposte concrete agli obiettivi di performance nei limiti degli ambiti coordinativi con le aree e con i suoi dirigenti responsabili secondo le azioni poste.</p> <p>Si veda per maggiori analisi ed oltre agli atti depositati con le evidenze amministrative e contabili, le pagine https://websol.unifi.it/performance/area/scheda/viewscheda/id/3280/accept/0/finale/0, https://websol.unifi.it/performance/area/scheda/viewscheda2/id/3280/accept/0/finale/0 https://websol.unifi.it/performance/area/scheda/viewscheda3/id/3280/accept/0/finale/0.</p> <p>Quanto alle risorse di personale ed a quelle finanziarie sono consultabili le informazioni già in possesso del coordinamento delle funzioni direzionali mediante la banca dati del personale e mediante la consultazione del bilancio unico di previsione 2018 e pluriennale, dei suoi monitoraggi, delle scritture contabili e del consuntivo e bilancio di esercizio in via di elaborazione.</p>
B	AZIONI DI SUPPORTO ALLE POLITICHE E STRATEGIE DI ATENEO
	<p>Descrizione oggettiva delle azioni poste in essere nell'anno 2018. Evidenze da trasmettere a coordinamento@unifi.it (oggetto: evidenze azioni da piano strategico), che saranno successivamente inserite in apposita sezione del DAF</p> <p>Come già descritto alla suddetta lettera A si fa riferimento a quanto già attestato agli atti</p>



<p>d'ufficio depositati e conservati agli atti in cui sono contenute le diverse certificazioni ed attestazioni di quanto è stato effettuato e disposto in virtù degli indirizzi politico amministrativi e delle programmazioni di vario livello e profilo a partire da quella strategica.</p> <p>Le azioni poste sono state conseguentemente coerenti e volte a conseguire i risultati nelle pianificazioni approvate, per il buon andamento dei servizi, compatibilmente e proporzionalmente alle risorse assegnate, di personale e di budget (vedasi monitoraggi e sue formalizzazioni connesse al bilancio di esercizio).</p> <p>Peraltro l'Area, proprio per il suo intrinseco carattere di trasversalità e di continua relazione con l'Ateneo e le sue strutture, uffici e centri di responsabilità, ha saputo sostenere e monitorare i diversi ambiti della sua missione e delle competenze attribuitegli, anche in virtù di un criterio di massima dinamicità, miglioramento continuo ed in generale della capacità di sapersi sempre confrontare ed adeguare non solo alle attività previste ma anche a quelle, come molto spesso è accaduto, non previste, al fine di recare sempre ed in ogni situazione il necessario e dovuto supporto e ciò in una logica di stretta competenza budgetaria, amministrativa e civilistica.</p> <p>Ovviamente tutti gli atti come già rappresentato, trovansi depositati agli atti ed in quelli sono reperibili.</p> <p>Inoltre molti dei documenti pertinenti trovansi registrati presso il https://websol.unifi.it/performance/area/scheda/viewscheda/id/3280/accept/O/finale/0, https://websol.unifi.it/performance/area/scheda/viewscheda2/id/3280/accept/0/finale/O, https://websol.unifi.it/performance/area/scheda/viewscheda3/id/3280/accept/0/finale/O.</p>
--

C	COMPLIANCE e supporto della struttura agli indirizzi di governo	Autovalutazione: 100%
	Risultati raggiunti mediante lo sviluppo degli indirizzi della parte politica e livello di compliance assicurato (max 800 caratteri):	
	<p>Si ritiene di avere avuto la possibilità di perseguire gli obiettivi posti secondo correttezza delle procedure e del rispetto delle norme, coerentemente con le esigenze ed i piani politico amministrativi, secondo logiche non solo di direzione e controllo ma anche e soprattutto di coordinamento rispetto alle complessità dei vari ambiti di azione.</p> <p>I risultati sono alle evidenze degli atti e depositati.</p>	

D	ESITO CUSTOMER Good Practice	100%
	Commenti (max 800 caratteri):	
	La customer care riporta dati mediamente soddisfacenti e da ritenere in linea	



con una capacità di miglioramento, tenuto anche conto di un concetto di relativismo quando si affrontano indagini statistiche.

Quanto alla commistione che nell'indagine viene proposta quanto alle attività di manutenzione ordinaria strutturale non possiamo risponderne in quanto trattasi competenza di altro settore ed area.

Dall'indagine ne è stato al momento tratto un obiettivo di struttura proponibile per l'esercizio finanziario 2019 e volto ad una razionalizzazione degli spazi ed alle aule soprattutto, con azioni mirate ad incrementare, se non consolidare, il tasso di utilizzazione secondo parametri oggettivi e con il coinvolgimento degli organi didattici.

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	5296	9224	3,709	3,809	3,998	0,288	100,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE	
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	Dom. 16 PTA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per l'acquisto di beni e servizi						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,568	148	3,679	134	0,111	
	<i>b. L'attività è svolta in tempi adeguati</i>	3,486	148	3,604	134	0,118	
	<i>c. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata</i>	3,966	148	4,194	134	0,228	
	Dom. 17 PTA (solo Amministrazione Centrale) Interventi di manutenzione						
	<i>a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara</i>	4,062	276	3,890	255	-0,172	
	<i>b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati</i>	3,326	276	3,275	255	-0,051	
	<i>c. Gli interventi sono risolutivi</i>	3,395	276	3,325	255	-0,070	
	Dom. 18 PTA Servizi generali e alla logistica						
	<i>a. Gli ambienti sono puliti</i>	3,494	963	3,581	833	0,087	
	<i>b. Gli spazi/ aule sono facilmente identificabili</i>	3,902	932	4,035	810	0,133	
	Dom. 21 PTA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,443	987	3,617	856	0,174	
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite						
<i>d. L'intranet dell'Ateneo</i>	3,949	789	4,000	717	0,051		
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 15 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per l'acquisto di beni e servizi						
	<i>a. Le procedure sono chiare</i>	3,663	95	3,619	118	-0,044	
	<i>b. L'attività è svolta in tempi adeguati</i>	3,389	95	3,500	118	0,111	
	<i>c. Il materiale ricevuto è conforme con la richiesta effettuata</i>	4,411	95	4,500	118	0,089	
	Dom. 16 DDA (solo Amministrazione Centrale) Interventi di manutenzione						
	<i>a. La procedura di segnalazione del guasto è chiara</i>	3,328	195	3,618	212	0,290	
	<i>b. Gli interventi avvengono in tempi adeguati</i>	2,928	195	3,057	212	0,129	
	<i>c. Gli interventi sono risolutivi</i>	2,651	195	2,632	212	-0,019	
	Dom. 17 DDA Servizi generali e alla logistica						
	<i>a. Gli ambienti sono puliti</i>	3,861	1609	3,958	1576	0,097	
	<i>b. Gli spazi/ aule sono facilmente identificabili</i>	4,289	1615	4,311	1573	0,022	
	<i>i. Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato</i>	3,768	1519	3,933	1459	0,165	
	Dom. 20 DDA Soddisfazione complessiva del supporto agli approvvigionamenti e ai servizi logistici	3,544	1669	3,690	1626	0,146	
Questionario studenti I anno (CS1)	Dom. 14 CS1 Adeguatazza aule didattiche						
	<i>a. Le sedie, i banchi, gli arredi sono adeguati</i>	3,295	336	3,511	1045	0,216	
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,098	336	4,490	1045	0,392	
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	4,077	336	4,344	1045	0,267	
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	3,958	336	4,163	1045	0,205	
	<i>f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i>	4,446	336	4,665	1045	0,219	
	Dom. 15 CS1 Adeguatazza Laboratori						
	<i>a. Le sedie, i banchi, gli arredi sono adeguati</i>	3,780	227	4,160	351	0,380	
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,432	227	4,692	351	0,260	
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	4,150	227	4,490	351	0,340	
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	4,207	227	4,527	351	0,320	
	<i>f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i>	4,233	227	4,587	351	0,354	
	Dom. 16 CS1 Adeguatazza Aule e/o Spazi studio						
	<i>a. Le sedie, i banchi, gli arredi sono adeguati</i>	3,542	336	3,871	955	0,329	
	<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>	4,003	336	4,446	955	0,443	
	<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	3,845	336	4,229	955	0,384	
	<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>	3,932	336	4,303	955	0,371	
	<i>f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i>	4,077	336	4,623	955	0,546	
	17 CS1 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica	3,750	336	4,099	1220	0,349	
	Questionario studenti anni successivi (CS2)	Dom. 7 CS2 Adeguatazza aule didattiche					
		<i>a. Le sedie, i banchi, gli arredi sono adeguati</i>	3,352	1755	3,582	3989	0,230
<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>		3,915	1755	4,237	3989	0,322	
<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>		3,572	1755	3,837	3989	0,265	
<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>		3,564	1755	3,854	3989	0,290	
<i>f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i>		4,102	1755	4,453	3989	0,351	
Dom. 8 CS2 Adeguatazza Laboratori							
<i>a. Le sedie, i banchi, gli arredi sono adeguati</i>		3,461	1098	3,769	1970	0,308	
<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>		4,023	1098	4,343	1970	0,320	
<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>		3,818	1098	4,121	1970	0,303	
<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>		3,819	1098	4,141	1970	0,322	
<i>f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i>		3,858	1098	4,253	1970	0,395	
Dom. 9 CS2 Adeguatazza Aule e/o Spazi studio							
<i>a. Le sedie, i banchi, gli arredi sono adeguati</i>		3,270	1755	3,585	3935	0,315	
<i>c. I luoghi per la didattica sono puliti</i>		3,664	1755	4,062	3935	0,398	
<i>d. La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>		3,279	1755	3,601	3935	0,322	
<i>e. La sicurezza edile (procedure di sicurezza, controllo e vigilanza) è adeguata</i>		3,545	1755	3,890	3935	0,345	
<i>f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili</i>		3,882	1755	4,367	3935	0,485	
10 CS2 Soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica		3,324	1755	3,784	4657	0,460	

<p style="text-align: center;">Questionario Benessere organizzativo *</p> <p>* la domanda A01 è rivolta a tutto il personale T.A. di Ateneo, le altre solo agli appartenenti all'Area</p>	Dom. A01 B.O. Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,894	549	3,926	865	0,032
	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	4,059	17	3,588	17	-0,471
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,824	17	4,824	17	0,000
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	5,000	17	4,588	17	-0,412
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,471	17	4,882	17	0,411
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	4,353	17	3,647	17	-0,706
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	4,647	17	4,000	17	-0,647
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	4,294	17	3,765	17	-0,529
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	4,000	17	4,118	17	0,118
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	4,471	17	3,588	17	-0,883



PERFORMANCE 2018
AREA SERVIZI ECONOMICI E FINANZIARI

A	Analisi di contesto e informazioni caratterizzanti
	<p>Breve descrizione</p> <p>L'Area si articola in 3 Unità di Processo, 1 Posizione Professionale, 1 Unità Funzionale e 1 Funzione di Responsabilità.</p> <p>Il personale afferente appartiene alle categorie EP – 5 unità, D – 11 unità, C – 39 unità.</p> <p>L'Area supporta le politiche di governo sulla sostenibilità economica e finanziaria, presidia le principali variabili economiche e finanziarie, si occupa della gestione contabile del bilancio unico di Ateneo, garantisce gli adempimenti contabili e il monitoraggio delle risorse, coordina l'operato delle strutture decentrate in materia economica e finanziaria, assicura il pagamento degli stipendi/compensi al personale strutturato e non strutturato, garantisce il corretto assolvimento degli adempimenti fiscali e previdenziali. Sviluppa reportistica direzionale, anche in ordine al monitoraggio della spesa e dei proventi.</p>
B	AZIONI DI SUPPORTO ALLE POLITICHE E STRATEGIE DI ATENEO
	<p>PERFORMANCE 2018 AREA SERVIZI ECONOMICI E FINANZIARI</p> <p>Nel contesto sopra descritto, nel corso del 2018, l'Area ha garantito attraverso le unità di processo, la posizione professionale, l'unità funzionale e la funzione di responsabilità in cui è articolata lo svolgimento delle seguenti principali attività:</p> <ul style="list-style-type: none">- Redazione bilancio d'esercizio 2017 e sua approvazione nei termini di legge (Consiglio di Amministrazione del 27/4/2018);



- Redazione bilancio consolidato e sua approvazione nei termini di legge (Consiglio di Amministrazione del 26/7/2018);
- Elaborazione reportistica contabilità analitica e sua presentazione agli organi di governo (Consiglio di Amministrazione del 26/7/2018);
- Redazione bilancio unico di Ateneo di previsione esercizio 2019 e sua approvazione nei termini di legge (Consiglio di Amministrazione del 21/12/2018);
- Pagamento fatture entro le scadenze normativamente previste. L'indicatore annuale di tempestività dei pagamenti di Ateneo è stato pari a – 12,08 su un totale di 18.138 documenti pagati;
- Pagamento di stipendi al personale dipendente, di assegni di ricerca, borse di dottorato e contratti di formazione specialistica entro le scadenze previste;
- Pagamento di incarichi di lavoro autonomo, borse di studio e ricerca, borse di mobilità internazionale, contratti di tutorato, contratti di docenza, ecc... entro le scadenze previste dai singoli contratti/bandi;
- Versamento di contributi, ritenute ed IVA entro le scadenze normativamente previste;
- Predisposizione e presentazione delle dichiarazioni fiscali e previdenziali entro le scadenze normativamente previste;
- Monitoraggio semestrale dei budget delle Aree dirigenziali e presentazione istruttoria al Consiglio di Amministrazione del 26/7/2018.

Nella tabella allegata (All. 1) sono riportati alcuni dati per provare a tradurre, anche se in maniera estremamente parziale, in termini numerici la mole di attività svolta. Trattandosi di una struttura di servizio, l'Area finanziaria ha supportato, per quanto di propria competenza, le altre Aree nel perseguimento degli obiettivi di performance organizzativa e nelle azioni di supporto alle politiche e strategie di



ateneo.

In particolare, nel corso del 2018, l'Area finanziaria ha svolto, oltre a quanto ordinariamente di propria competenza, le seguenti principali attività:

- **Dipartimenti Eccellenza**

Coordinamento delle attività per la gestione contabile dei finanziamenti ministeriali per i Dipartimenti di eccellenza. Individuazione di opportune modalità di gestione in bilancio di tali risorse in modo da garantire la possibilità di ottenere una reportistica completa dei costi sostenuti sia sulle risorse assegnate dal MIUR sia su quelle messe a cofinanziamento dai dipartimenti. Individuazione delle modalità più idonee a garantire la corretta imputazione delle spese di personale (docenti, RTD, tecnici-amministrativi, assegnisti di ricerca e dottorandi). Creazione di appositi progetti su cui ripartire le risorse che alcuni dipartimenti, nell'ambito dei propri progetti, avevano destinato ad investimenti edilizi.

- **Applicazione nuovo CCNL**

Con l'entrata in vigore del nuovo CCNL per il personale tecnico-amministrativo, si è reso necessario svolgere quanto segue:

- verificare le tabelle economiche previste dal nuovo contratto per le varie categorie di personale rispetto alle simulazioni di liquidazione elaborate da CSA dopo che Cineca aveva rilasciato le nuove tabelle;
- quantificazione dei costi a seguito dell'applicazione del contratto;
- verifica degli assegni ad personam eventualmente riassorbibili;
- rideterminazione dell'indennità spettante al personale tecnico amministrativo in convenzione ospedaliera a seguito dei nuovi importi contrattuali;



- verifiche sulla trasmissione dei dati ai fini della denuncia previdenziale
- elaborazione di nuove tabelle di costo per ciascuna tipologia di personale.

- **Centro Protezione Civile di Ateneo**

Con D.R. 349 del 22/3/2018 è stato costituito il Centro per la protezione civile di Ateneo, senza autonomia gestionale e prevedendo una sua afferenza amministrativo-contabile presso la Struttura Amministrativa di Ateneo. Trattandosi di una novità rispetto alla prassi che prevede che strutture di servizio e ricerca afferiscano ai Dipartimenti, si è reso necessario coordinare l'organizzazione delle varie attività. In sintesi:

- analisi dettagliata delle attività svolte dal Centro;
- individuazione per ciascuna attività o gruppo di esse del personale di riferimento della Struttura amministrativa di Ateneo;
- Creazione di un'apposita struttura all'interno del sistema di contabilità su cui gestire le risorse finanziarie di competenza del Centro.

Ad oggi il Centro per la protezione civile di Ateneo è pienamente operativo.

- **Performance budgeting**

Al fine di consentire il perseguimento di una gestione integrata dei cicli di performance e di bilancio è stata avviata una sperimentazione per dare avvio, a partire dal 2019, ad un sistema di performance budgeting attraverso il collegamento diretto e la finalizzazione delle risorse a quelle specifiche azioni previste nel Piano Integrato. Per poter legare le risorse alle singole azioni si è proceduto a creare nell'applicativo di contabilità specifiche dimensioni analitiche, una per ogni azione prevista nel Piano



Integrato a cui è associato un budget. Così facendo, il dirigente o i dirigenti che dovranno perseguire quella determinata azione per la quale avranno a disposizione uno specifico budget, dovranno, al momento della liquidazione della spesa ad essa relativa, indicare che la stessa si riferisce a quella determinata azione. L'operatore di contabilità dovrà poi inserire la corretta dimensione analitica nell'ordinativo di pagamento. In questo modo, sia in corso d'anno sia a consuntivo, sarà possibile avere una reportistica dei costi sostenuti per il perseguimento delle varie azioni previste nel Piano Integrato, realizzando così un confronto analitico tra le azioni realizzate e le risorse utilizzate nel periodo di competenza. Si ritiene pertanto di aver dato riscontro, con questo strumento, alle sollecitazioni ricevute dal Nucleo e da Anvur circa la necessità di evidenziare sia in fase di programmazione che in fase di rendicontazione l'avvio di un sistema di performance budgeting.

- **Passweb_INPS**

L'utilizzo a decorre dal 01/01/2018 della Posizione Assicurativa di Passweb_INPS quale strumento di comunicazione dei dati giuridici ed economici utili a determinare il diritto e la misura della pensione ha reso necessaria, da parte dell'UP Stipendi, la verifica dei dati economici risultanti in PASSWEB per tutti i dipendenti prossimi a pensione o che richiedono verifiche e calcoli in previsione del pensionamento. In pratica l'UP Stipendi ha dovuto e deve tuttora verificare i dati risultanti in PASSWEB con quanto risultante da: ISED Pensioni per il periodo 1993-1998 (dati alimentati da cd circolare 39), ISED Retribuzioni per il periodo 1999-2004 (dati alimentati da 770), CUD salvati sui nostri server per il periodo 2005-2010, CUD_CU on line per il periodo successivo al 2011. I dati recuperati vengono suddivisi per anno di competenza e confrontati



	<p>con banca dati INPS, in caso di discrepanze, queste sono fatte presenti ai colleghi che gestiscono la posizione giuridica che poi provvedono a trasmettere formalmente i dati ad. Il lavoro sopra descritto, di recupero dei dati da vecchi sistemi e di una loro ricostruzione, si sta manifestando lungo e capillare e per questo motivo è stato redistribuito tra più persone all'interno dell'UP Stipendi, in base alla tipologia di personale gestito (docente/tecnico-amministrativo).</p>
--	---

C	COMPLIANCE e supporto della struttura agli indirizzi di governo	Autovalutazione: 100%
	Dato quanto sopra evidenziato, seppur in modo estremamente sintetico, si ritiene che l'Area Servizi Economici e Finanziari abbia dato pieno supporto al perseguimento degli indirizzi di governo.	

D	ESITO CUSTOMER Good Practice	100%
	Le indagini di customer satisfaction svolte nel corso del 2018 hanno evidenziato un ulteriore miglioramento dei risultati conseguiti dall'Area Servizi Economici e Finanziari rispetto ai già buoni risultati dell'anno precedente. I risultati sono quasi sempre superiori a 4 su di un massimo di 6, segno di apprezzamento generalizzato circa i servizi resi. Obiettivo futuro è ovviamente quello di mantenere gli standard raggiunti, cercando, nei limiti del possibile, di perseguire lievi miglioramenti.	

Descrizione attività	2018
Contratti di formazione specialistica pagati	920
Assegni di ricerca pagati	1.217
Borse Dottorato pagate	770
Borse di studio Erasmus pagate	1.715
Contratti per attività part-time studenti pagati	266
Contratti di tutor per il sostegno degli studenti pagati	583
Borse di studio pagate	406
Incarichi registrati per il rimborso spese a personale non strutturato	994
Borse per lo svolgimento di attività di ricerca pagate con finanziamenti di soggetti terzi	1.129
Incarichi pagati con copertura a carico di finanziamenti da parte di soggetti terzi	379
Contratti di docenza pagati	982
Contratti di docenza a titolo gratuito gestiti	171
Contratti di collaborazione coordinata e continuativa pagati principalmente a carico di finanziamenti per lo svolgimento di attività di ricerca ottenuti dall'esterno	493
Progetti creati in U-GOV contabilità	2.712
Fatture attive emesse	2.938
Fatture proforma emesse	677
Variazioni in U-GOV contabilità al bilancio di previsione 2018	781
Variazioni in U-GOV contabilità per riposto scritture anticipate	9.356
Ordinativi di pagamento effettuati dalla Struttura Amministrativa di Ateneo	6.870
Ordinativi di incasso effettuati dalla Struttura Amministrativa di Ateneo	3.591
Provvisori di entrata gestiti	15.821
Provvisori di uscita gestiti	1.621
Richieste di pagamento all'estero in valuta	421
Certificazioni Uniche 2018 emesse per dipendenti e assimilati	10.234
Certificazioni Uniche 2018 emesse per lavoratori autonomi	1.323
Stipendi al personale dipendente accreditati mensilmente	3.300
Assegni nucleo familiare pagati mensilmente	260
Detrazioni fiscali per familiari a carico variate rispetto all'anno precedente	175
Conti correnti inseriti o modificati rispetto all'anno precedente	1.128
Prestiti e cessioni con INPS applicati mensilmente	147
Prestiti e cessioni con finanziarie private applicati mensilmente	88
Dipendenti che hanno usufruito di congedi parentali con rateizzazione stipendio	89
Domande Benefit liquidate	323
Dipendenti che hanno usufruito della rateizzazione tasse universitarie	34
Abbonamenti trasporto pubblico rateizzati mensilmente	190
Certificazioni di costo stipendiale prodotte per rendicontazioni	2.208
Verifiche posizioni assicurative INPS	82
Dipendenti cui sono state applicate riduzioni per malattie ex art. 71 L 122/2010	748
Schede di Assistenza fiscale ricevute dall'Agenzia delle Entrate	2.326
Trattenute per mense aziendali ospedaliere	173
Presentazione Modello 770	1
Presentazione Modello redditi	1
Dichiarazione annuale IRAP	1
Dichiarazione annuale IVA	1
Dichiarazione IMU	1
Liquidazioni trimestrali IVA	4
Redazione Spesometro (elenco fatture acquisti e vendite)	2
Predisposizione modello INTRA 12 (acquisti intraUE in ambito istituzionale)	12
Predisposizione modello Intrastat per dogani (acquisti intraUE in ambito istituzionale e commerciale)	12
Invio dichiarazioni contributive (INPS, ONAOSI, INPGI)	38

REPORT	Cartella condivisa	Fornitore del dato	Descrizione	2017	2018	2019	2020	2021
in attesa	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Claudia Caponi	Contratti di formazione specialistica	985	in attesa			
in attesa	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Claudia Caponi	Contratti di formazione specialistica a carico degli appositi finanziamenti ministeriali	945	in attesa			
in attesa	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Claudia Caponi	Contratti di formazione specialistica a carico di finanziamenti di soggetti terzi	40	in attesa			
COMPENSI CONTEGGIO BORSE_2018	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Borse di studio Erasmus	1.814	1.715			
COMPENSI CONTEGGIO BORSE_2018	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Contratti per attività part-time studenti	320	266			
CICLO CONTRATTO COMPENSO_2018_conteggiconsuntivo	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Contratti di tutor per il sostegno degli studenti	490	583			
CICLO CONTRATTO COMPENSO_2018_conteggiconsuntivo	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Borse di studio	192	406			
CONTEGGIO_MISSIONI_INCARICHI_2018	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Missioni registrate	14.860	15.707			
incarichi_conteggio_2018	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Incarichi registrati per il rimborso spese a personale non strutturato	854	994			
CICLO CONTRATTO COMPENSO_2018_conteggiconsuntivo	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Borse per lo svolgimento di attività di ricerca pagate con finanziamenti di soggetti terzi	1.022	1.129			
CICLO CONTRATTO COMPENSO_2018_conteggiconsuntivo	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	incarichi pagati con copertura a carico di finanziamenti da parte di soggetti terzi	324	379			
CICLO CONTRATTO COMPENSO_2018_conteggiconsuntivo	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Contratti di docenza pagati	846	982			
CICLO CONTRATTO COMPENSO_2018_senzaCOAN	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Contratti di docenza a titolo gratuito gestiti	198	171			
CICLO CONTRATTO COMPENSO_2018_conteggiconsuntivo	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Contratti di collaborazione coordinata e continuativa pagati principalmente a carico di finanziamenti per lo svolgimento di attività di ricerca ottenuti dall'esterno	424	493			
ANALITICO PER TIPO PROGETTO ATTREZZATURE DIPECC	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Attrezzature scientifiche e Impianti e attrezzature su Dipartimenti di eccellenza	€ 0,00	€ 3.024.309,86			
ANALITICO PER PROGETTO PER CHIUSURE 2018 PROGRTRIENNALE_16_18_ATTREZZATURE_LABORATORI (report da ugov documenti contabili pentaho)	BILANCIOUNICO\estrazioni\conteggi_consuntivo	Paolo Bini - Sonya Tronci	Acquisti multimediali su progetto PROGRTRIENNALE_16_18_ATTREZZATURE_LABORATORI	€ 0,00	€ 1.010.450,24			

Quadro di riepilogo delle domande individuate per il calcolo della performance delle strutture - sezione customer satisfaction

Area Servizi Economici e Finanziari

	NUMERO RISPONDENTI 2017	NUMERO RISPONDENTI 2018	MEDIA 2017	TARGET	MEDIA 2018	VARIAZIONE EFFETTIVA	PERFORMANCE RICONOSCIUTA
TOTALE*	2417	2253	4,119	4,219	4,329	0,210	100,00%

* media ponderata

INDAGINE	DOMANDE	PUNTEGGIO 2017	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	VARIAZIONE
Questionario Personale Tecnico Amministrativo (PTA)	Dom. 13 PTA (solo Amministrazione Centrale) Rimborso missioni					
	a. Le procedure sono chiare	4,638	80	4,558	86	-0,080
	b. Il supporto fornito è utile	4,863	80	5,000	86	0,137
	c. Il rimborso avviene in tempi adeguati	4,775	80	4,953	86	0,178
	Dom. 22 PTA Comunicazione – Informazioni fornite dall'Ateneo					
	c. La modalità di accesso ai servizi è chiara	3,396	965	3,703	836	0,307
	Dom. 23 PTA Facilità di navigazione rispetto alle informazioni fornite					
	d. L'intranet dell'Ateneo	3,949	789	4,000	717	0,051
	Dom. 36 PTA (AC) Soddisfazione in riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	4,747	154	4,724	127	-0,023
	Dom. 36 PTA (SD) Soddisfazione in riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	4,098	41	4,357	42	0,259
	Dom. 37 PTA (AC) Soddisfazione in riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	4,416	113	4,580	100	0,164
	Dom. 37 PTA (SD) Soddisfazione in riferimento al supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, DURC, CIG, Equitalia, limiti di spesa)	3,974	39	4,364	33	0,390
	Dom. 38 PTA Supporto informativo agli stipendi					
	a. Le informazioni fornite sono chiare	4,296	216	4,514	177	0,218
	b. I tempi di risposta sono adeguati	4,398	216	4,576	177	0,178
Dom. 39 PTA Soddisfazione complessiva per il supporto alla contabilità	4,423	369	4,570	293	0,147	
Questionario Docenti Dottorandi Assegnisti (DDA)	Dom. 9 DDA (solo Amministrazione Centrale) Supporto per l'attivazione e la gestione degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca					
	a. Le procedure sono chiare	4,023	43	4,512	41	0,489
	b. Il supporto fornito è utile	4,349	43	4,659	41	0,310
	c. Il supporto avviene in tempi adeguati	4,116	43	4,634	41	0,518
	Dom. 11 DDA (solo AC) Rimborso missioni					
	a. Le procedure sono chiare	4,282	149	4,454	183	0,172
	b. Il supporto fornito è utile	4,557	149	4,678	183	0,121
	c. Il rimborso avviene in tempi adeguati	3,711	149	3,989	183	0,278
Dom. 12 DDA (solo AC) Soddisfazione in riferimento al pagamento dei compensi conto terzi	4,140	43	4,100	40	-0,040	
Dom. 14 DDA Soddisfazione complessiva al supporto all'amministrazione e gestione del personale	4,334	1429	4,551	1376	0,217	
Questionario Benessere organizzativo (solo rispondenti da Area)	Dom. C01 B.O. Equità nell'assegnazione del carico di lavoro	4,087	23	4,463	41	0,376
	Dom. E01 B.O. Consapevolezza su quello che ci si aspetta dal proprio lavoro	4,870	23	5,000	41	0,130
	Dom. E03 B.O. Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,739	23	4,951	41	0,212
	Dom. E04 B.O. Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,739	23	4,976	41	0,237
	Dom. M01 B.O. Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,739	23	4,195	41	0,456
	Dom. M02 B.O. Chiarezza degli obiettivi e dei risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al proprio lavoro	3,783	23	4,122	41	0,339
	Dom. M04 B.O. Avere le giuste informazioni su come migliorare i propri risultati	3,478	23	4,195	41	0,717
	Dom. N01 B.O. Coinvolgimento nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal proprio lavoro	3,783	23	4,146	41	0,363
	Dom. N03 B.O. I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	4,000	23	4,171	41	0,171