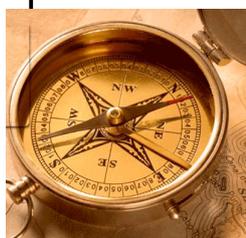




Università degli Studi di Pavia
Area Didattica e Servizi agli studenti

RISULTATI ANNO 2011



Marzo 2011



Sommario

PREMESSA	3
1 GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA	3
2 SVILUPPO DI PROCEDURE E SERVIZI ON-LINE	6
3 INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO MOBILITÀ	12
4 INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI GESTITI DAL COR	14
5 RISULTATI CONSEGUITI SU OBIETTIVI ASSEGNATI - ANNO 2011.....	16
6 SINTESI RISULTATI COMPLESSIVI - ANNO 2011	17



PREMESSA

In relazione al processo di riorganizzazione, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25 gennaio 2011, l'Area Didattica e Servizi agli Studenti risulta articolata nei seguenti servizi:

- a. Programmazione Didattica
- b. Segreterie Studenti
- c. Servizi generali agli studenti
- d. Orientamento e career center

La situazione organizzativa delineata in quell'ambito avrebbe dovuto essere oggetto di una successiva determinazione del Direttore Generale contenente la descrizione dettagliata della "mission" dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti, i processi gestiti, le risorse assegnate e le responsabilità attribuite. In realtà, la definizione dell'assetto organizzativo delle attività di supporto connesse all'accoglimento di studenti stranieri e alle relazioni internazionali ha generato rilevanti criticità il cui superamento è risultato del tutto indipendente dal potere autoritativo dei responsabili gestionali amministrativi.

Ciò nonostante, il personale dell'Area ha lavorato con impegno e coesione al fine di raggiungere i risultati gestionali correlati agli obiettivi definiti e approvati per l'anno 2011 dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 19 aprile 2011 e il presente documento intende darne conto.

1 GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

L'attività di supporto al processo di definizione ed implementazione dell'offerta formativa di Ateneo è interamente affidata al Servizio Programmazione Didattica cui afferiscono solo 3 unità di personale che svolgono un ruolo di riferimento e di coordinamento per le operazioni connesse all'implementazione sia della Banca Dati ministeriale dell'Offerta Formativa sia di quella locale attraverso l'applicativo SIADI.

In relazione alla rilevanza dei processi gestiti e alle recenti significative innovazioni normative, al termine del processo di revisione dello Statuto, verrà avviata un'approfondita analisi organizzativa allo scopo di mappare il processo didattico d'Ateneo per una riorganizzazione delle strutture amministrative coerente e compatibile con la nuova organizzazione della didattica.

Con riferimento al processo di istituzione e modifica degli ordinamenti didattici e di attivazione dei corsi di studio per l'anno 2011, il Servizio Programmazione ha svolto attività di supporto ai docenti e seguito l'implementazione della Banca dati dell'Offerta formativa nonché la predisposizione di tutta la documentazione amministrativa necessaria all'istituzione di 3 nuovi corsi, alla modifica di 24 ordinamenti di-



dattici, alla revisione di 19 corsi di studio delle professioni sanitarie, ai sensi del DM 270/2004, all'estinzione di 2 ordinamenti e all'attivazione finale di 86 corsi di studio. Le principali attività svolte sono state:

- la predisposizione di linee guida per la compilazione dalla Banca dati Off.F;
- la gestione delle attività connesse alla programmazione locale degli accessi;
- l'inserimento nella Banca dati Off.F delle informazioni inerenti le sedi, i contingenti degli studenti dei corsi a programmazione nazionale/locale, i corsi con mobilità internazionale;
- l'inserimento nella Banca dati Off.F dei tutor e dei docenti di riferimento di tutti i corsi;
- la predisposizione di un documento di analisi dei requisiti quantitativi e qualitativi;
- la predisposizione di 17 proposte di delibera per gli Organi di Governo e di 3 decreti rettorali d'urgenza.

Le maggiori criticità riscontrate in questa fase sono legate alla mancanza di figure intermedie tra il Servizio centrale e le strutture didattiche, in grado di supportare ed indirizzare il personale docente almeno in relazione agli aspetti di minor complessità. Tutto ciò determina l'accentramento sul Servizio di tutte le attività di supporto che, soprattutto nei periodi dell'anno più prossimi alle scadenze ministeriali e dato il limitato numero di unità in organico, si traduce in eccesso di pressione e di carichi di lavoro.

Nel corso dell'anno 2011, il Servizio ha inoltre provveduto a rivedere la parte generale del Regolamento Didattico di Ateneo e ad aggiornare l'allegato con l'elenco dei corsi istituiti curando in particolare la fase istruttoria e quella di approvazione da parte del MIUR (3 decreti rettorali e 2 delibere degli Organi).

Il personale del Servizio è stato, inoltre, fortemente impegnato nell'attività di supporto e di segreteria ai lavori della Commissione Didattica di Ateneo (7 sedute) e al Coordinatore, pro-rettore alla Didattica. In questo ambito va almeno ricordato il lavoro finalizzato all'assegnazione del budget per la didattica e per le lingue straniere: il Servizio ha infatti fornito il supporto alla Commissione didattica di Ateneo attraverso la raccolta dei dati, l'elaborazione del modello di distribuzione e la predisposizione di 4 proposte di delibera per gli Organi e di 24 lettere di assegnazione.

Per quanto riguarda il processo di definizione della programmazione didattica e di implementazione dei gestionali il processo prevede che le informazioni vengano inserite negli applicativi da parte degli operatori SIADI che, a loro volta, li acquisiscono dagli organi di coordinamento della didattica e/o dai singoli docenti. Ciò implica la necessità, da parte del Servizio Programmazione, di definire linee guida e schemi per una corretta ed omogenea predisposizione della programmazione didattica e di garantire un'efficace azione di supporto agli operatori di Facoltà, ai docenti, ai responsabili della didattica.

Nonostante ciò, la predisposizione della delibera della programmazione didattica da parte delle Facoltà, in alcuni casi, non è stata confezionata nel pieno rispetto delle disposizioni ministeriali e delle indicazioni d'Ateneo. Inoltre, la definizione della programmazione didattica è subordinata alla distribuzione del budget della didattica da parte della Commissione didattica di Ateneo/Organi di Governo, i cui tempi di assegnazione non sono in linea con le tempistiche che consentirebbero una corretta gestione del processo. Di conseguenza, anche l'implementazione di SIADI avviene con



ritardo e la qualità dei dati inseriti non è sempre soddisfacente. In caso di incongruenze con gli ordinamenti didattici/offerta formativa è lo stesso applicativo a rilevare le problematiche, negli altri casi (es. disallineamento con il piano di studio, mancato rispetto del numero minimo di CFU per insegnamento, descrizione e attributi dell'insegnamento, attributi della copertura, etc.) l'incongruenza viene rilevata solo in fase di predisposizione delle regole dei piani di studio o, peggio, dopo che i piani di studio sono già stati compilati o le certificazioni relative ai compiti dei docenti sono già state rilasciate richiedendo onerose e complesse attività di bonifica dei dati.

In relazione alla funzionalità del gestionale SIADI, si rilevano ancora criticità connesse ad uno scarso approfondimento da parte di Kion delle problematiche relative alla gestione integrata dei dati tra i moduli di U-GOV, ad una limitata capacità di tempestiva ed efficace risoluzione delle anomalie da parte del servizio di supporto e ad una più generale inadeguatezza delle informazioni relative allo sviluppo dei prodotti. In relazione all'evidente criticità del processo sopra delineato, il personale del Servizio nel corso dell'anno 2011, è stato fortemente impegnato nell'analisi del processo organizzativo, nella definizione dei conseguenti interventi organizzativi e nella relativa implementazione. L'impegno in tale direzione effettuato nell'ambito del Servizio Programmazione, in alcuni casi di concerto con gli altri Servizi coinvolti nel processo, si è esplicato prevalentemente nei seguenti interventi:

- produzione di documenti:
 - Analisi del processo per la definizione dell'offerta formativa e del carico didattico dei docenti (marzo 2011);
 - Il processo dell'offerta formativa e il ruolo dei gestionali (aprile 2011);
 - Indicazioni generali per la stesura della delibera della programmazione didattica 2011/12 (maggio 2011);
 - Indicazioni per la corretta gestione della programmazione didattica anno 2011/12 - 12 documenti (maggio 2011);
 - Facsimile di allegato alla delibera della programmazione didattica (maggio 2011);
 - Aggiornamento Linee guida per l'implementazione di SIADI – 4 documenti (giugno 2011);
 - Didattica e Offerta formativa: problematiche in evidenza (novembre 2011).
- organizzazione di riunioni/incontri di approfondimento:
 - 19/01/2011 – Verona – Incontro con i colleghi dell'Università sul processo dell'offerta formativa e il ruolo dei gestionali;
 - 23/02/2011 – Bologna – Incontro con CINECA/KION per integrazione SIADI-CSA;
 - 19/04/2011 – Incontro con Pro Rettore e Presidi su analisi del processo di programmazione delle attività didattiche e corretta implementazione dei gestionali Cineca;
 - 20/05/2011 – Incontro con personale delle Presidenze di Facoltà su analisi del processo di programmazione delle attività didattiche e corretta implementazione dei gestionali Cineca;
 - 27/05/2011 - Incontro con personale delle Presidenze di Facoltà per la presentazione delle indicazioni generali e del layout per la stesura della delibera della programmazione didattica 2011/12;



- 09/06/2011 - Incontro con personale delle Presidenze di Facoltà per la presentazione delle Linee guida per l'implementazione di SIADI;
- 05/10/2011 – Incontro con CINECA/KION per problemi integrazione SIADI-ESSE3;
- 17/10/2011 – Incontro con personale delle Presidenze di Facoltà su analisi delle criticità e prospettive di miglioramento;
- 16/11/2011 – Incontro con KION per sviluppo applicativo SIADI (gestione bandi e prof. a contratto).
- attività di formazione e supporto diretto all'utilizzo di SIADI:
 - Facoltà di Farmacia, Corsi Interfacoltà Scienze Motorie (giugno 2011).

Si ritiene che i risultati ottenuti nel corso del 2011 in termini di evidente riduzione delle criticità riscontrate siano stati soddisfacenti rispetto agli obiettivi prefissati. In questo senso si possono citare, ad esempio:

- inizio anticipato dell'implementazione di SIADI grazie alla nuova funzione di importazione RAD/Off.F;
- scadenze per l'inserimento dati in SIADI in funzione delle tempistiche stabilite dalla Segreteria per la redazione delle regole dei piani e la compilazione dei pds;
- rispetto delle tempistiche da parte della maggior parte delle Facoltà;
- progressivo miglioramento della qualità dei dati inseriti.

Nell'anno 2011, una parte significativa, in termini qualitativi e quantitativi, di attività è stata dedicata alla progettazione di un nuovo modello in base al quale riorganizzare le attività di supporto alla didattica affinché possano essere coerenti e funzionali rispetto alla nuova organizzazione didattica prevista dalla legge di riforma del sistema universitario (L.240/10) e il nuovo emanando statuto dell'Ateneo.

Infine, si rappresenta che a seguito dell'approvazione del D.M. n. 249/2010 concernente la disciplina dei requisiti e delle modalità per la formazione iniziale degli insegnanti e dei successivi provvedimenti attuativi (in particolare, D.M. n. 139/2011) il personale del Servizio Programmazione è stato chiamato a coordinare la fase di istituzione dei nuovi corsi di laurea magistrale e dei Tirocini Formativi Attivi. In particolare, il personale del Servizio ha fornito il necessario supporto ai docenti nella fase di redazione degli ordinamenti e ha curato la fase istruttoria e di approvazione delle proposte attraverso:

- la partecipazione ad incontri a Milano con i rappresentanti degli Atenei lombardi per la redazione della convenzione e dei RAD interateneo (25 luglio, 12 e 14 settembre);
- l'organizzazione di incontri con Pro Rettore e Presidi (9 e 13 settembre; 3 ottobre);
- la predisposizione di 4 decreti rettorali d'urgenza e 5 proposte di delibera per gli Organi di Governo.

2 SVILUPPO DI PROCEDURE E SERVIZI ON-LINE



Il miglioramento della qualità dei servizi agli studenti non può prescindere da una significativa azione di informatizzazione indirizzata a rendere fruibili on-line il maggior numero possibile di servizi e di procedure per gli utenti.

Nel corso dell'anno 2011, l'Amministrazione dell'Ateneo ha messo in atto una serie di interventi che anticipano moltissime delle innovazioni previste anche dai recenti provvedimenti governativi riuscendo, pertanto, ad ottenere un significativo vantaggio in termini di procedure, di risparmi e di miglioramento dei servizi agli studenti. In sintesi, gli interventi attuati e i risultati ottenuti possono essere descritti nel modo seguente:

- È stato rivisto e ridefinito l'intero processo di **immatricolazione** degli studenti e, per la prima volta, gli studenti hanno avuto l'opportunità di immatricolarsi utilizzando una procedura completamente **on-line**. Applicando le recenti disposizioni contenute nel CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) si è potuto superare il limite pre-esistente che richiedeva in modo imprescindibile la presenza fisica dell'immatricolando per l'apposizione della firma autografa sulla domanda d'immatricolazione. Ciò ha consentito di sviluppare il processo d'immatricolazione evitando la presenza fisica dello studente e, dunque, rendendolo effettivamente on-line in tutte le sue fasi. Per giungere a tale risultato si è reso necessario intervenire modificando la procedura informatica nel modo seguente:
 - richiedendo l'upload della fotografia dell'immatricolando;
 - prevedendo la possibilità, a favore della matricola, di stampare il MAV con cui effettuare il pagamento della rata d'immatricolazione;
 - richiedendo l'invio per posta elettronica (o fax) della scansione dei documenti necessari per completare l'iscrizione.

Gli operatori preposti all'immatricolazione, verificando quotidianamente il flusso dei pagamenti pervenuti all'Ateneo, immatricolavano gli studenti che avevano effettuato tutti gli adempimenti telematici sopra elencati. A questo punto il sistema, in maniera automatica, procedeva all'invio di una "Mail di benvenuto" alla matricola con la quale, oltre a comunicare l'avvenuta iscrizione, si fornivano l'indirizzo mail di Ateneo e le informazioni necessarie per ottenere la nuova password definitiva per l'utilizzo dei servizi on-line previsti per gli studenti. L'invio automatico di tale mail con la generazione di una nuova password, necessaria per l'accesso all'Area Riservata dello studente, rientra tra le implementazioni realizzate a seguito della nuova procedura d'immatricolazione on-line.

Il nuovo processo, oltre ad essere espressione di una mentalità proattiva alla modernizzazione dei servizi e alla revisione delle modalità lavorative, ha consentito di concretizzare considerevoli vantaggi pratici quali, ad esempio:

1. risparmio di risorse umane dedicate alle attività d'immatricolazione, anche grazie ad una collaborazione trasversale realizzata con risorse afferenti ad altri uffici;
2. risparmio economico legato sia al limitato allestimento, rispetto agli anni passati, di uno spazio dedicato alle immatricolazioni, sia all'abolizione del ricorso al lavoro interinale;
3. semplificazione degli adempimenti a carico dello studente, annullamento dei tempi di attesa e facilità di procedere all'immatricolazione anche per le matricole fuori sede.



Oltre alla revisione del processo d'immatricolazione, si è intervenuti anche modificando le procedure per le iscrizioni ai vari concorsi di ammissione: si è richiesta una implementazione della procedura informatica per consentire ai candidati, in fase di iscrizione al concorso, di inserire la tipologia e gli estremi del documento d'identità con cui avrebbero consentito l'identificazione il giorno del test d'ammissione. In più, anche per il pagamento del contributo d'iscrizione al concorso, si è implementata la produzione del MAV. Questi due interventi hanno consentito di predisporre gli elenchi firma per l'ammissione dei candidati al test, già completi dell'indicazione del documento (prima dell'intervento descritto, era onere della Commissione ricopiare gli estremi dei documenti sull'elenco dei candidati durante l'espletamento della prova concorsuale con conseguente minore attenzione da parte dei docenti nello svolgimento delle attività di sorveglianza dell'aula). In più il pagamento attraverso MAV ha consentito agli uffici di verificare il rispetto dei termini previsti dal bando entro cui i candidati erano tenuti ad effettuare il pagamento del contributo e si è potuto evitare il controllo sulla data del pagamento che prima era svolto da parte dei componenti della Commissione d'esame in fase d'ingresso degli studenti. Ciò ha accelerato le attività di ammissione dei candidati in aula il giorno del test ed ha azzerato la possibilità di errori umani relativi all'ammissione al test di candidati che non avevano rispettato la condizione del pagamento del contributo entro i termini prescritti.

- Un ulteriore significativo intervento è stato realizzato nell'ambito delle procedure connesse al pagamento delle tasse e dei contributi universitari. La generazione dei documenti di pagamento da parte dell'Ateneo per gli studenti iscritti agli anni successivi al primo e il successivo invio all'indirizzo di residenza aveva evidenziato problematiche significative: mancati ricevimenti, ritardi nei pagamenti, errori nella determinazione degli importi, necessità di successivi interventi manuali degli operatori, successive integrazioni di pagamento con bollettini postali non automaticamente allocati in carriera, ecc. L'importante risultato ottenuto è rappresentato dalla possibilità offerta ad ogni studente di generare i cd. **MAV on-line**, ovvero documenti di pagamento che vengono prodotti in relazione all'effettiva situazione reddituale e di debito/credito dello studente e dallo stesso stampabili direttamente. La produzione e stampa del MAV on-line è disponibile a partire dai primi mesi dell'anno 2011. Pertanto l'obiettivo è stato pienamente raggiunto permettendo la realizzazione di significativi risparmi in termini di costi postali e tempo lavoro degli operatori.
- Sempre nell'ambito della revisione del processo di cui sopra, un'ulteriore importante semplificazione che ha consentito di realizzare risparmi di tempo-lavoro degli operatori e maggior semplicità per gli studenti, è stata quella di introdurre la **rata d'immatricolazione di importo fisso**. In questo modo, si evitano dispendiose procedure amministrative per calcoli, ricalcoli ed eventuali rimborsi in sede di definizione di I rata connessi a cambiamenti di corso delle matricole. La specifica situazione dello studente viene esaminata solo al momento del pagamento della II rata e, in quella sede, si effettuano le operazioni di conguaglio. La determinazione della Rata di immatricolazione di importo fisso è stata effettuata tenendo conto degli analoghi importi stabiliti dalle università lombarde che



già avevano introdotto tale semplificazione e degli importi medi versati negli A.A precedenti. Il risultato è stato ottenuto a partire dall'immatricolazione dell'A.A. 2011/12.

- Un importante obiettivo da raggiungere è rappresentato dalla creazione del fascicolo telematico per gli studenti. In relazione a ciò, a partire dall'anno A.A. 2011/12, sono state effettuate le seguenti attività prodromiche alla 'dematerializzazione' dei documenti amministrativi: attività di analisi per la configurazione dell'applicativo e studio delle modifiche procedurali da attuare per consentire il passaggio alle nuove modalità di presentazione della domanda di laurea, di passaggio e di trasferimento.
- Si è, inoltre, ritenuto importante rivedere l'intero processo di **trasferimento in ingresso** degli studenti. Le modalità operative precedenti avevano evidenziato rilevanti ritardi e significative inefficienze nei passaggi gestionali. Per questo motivo, l'intera procedura è stata riorganizzata al fine di consentire agli organi accademici una valutazione anticipata della situazione curricolare degli studenti che provengono da altri corsi e da altre sedi evitando il protrarsi di 'situazioni indefinite' ad A.A. abbondantemente iniziato. Il risultato è stato ottenuto a partire dall'immatricolazione dell'A.A. 2011/12.
- A partire dall'A.A.2011/12, l'Ateneo rilascia a tutte le matricole 2011/2012 del I e II livello di studio e a tutti gli studenti iscritti ad anni di corso successivi al primo ospitati presso i Collegi Universitari, la "**UniPv Card**". Tale carta, contenendo la fotografia dello studente, assume la funzione di tessera di riconoscimento in sostituzione del libretto universitario. È opportunamente predisposta per consentire agli studenti aventi diritto di utilizzarla per fruire dei benefici legati al diritto allo studio (accesso alle mense, accesso ai Collegi, etc). Inoltre, essendo una carta di credito prepagata consentirà di fruire di una serie di agevolazioni e servizi bancari (es. acquistare nei negozi e in internet; prelevare gratis presso tutti gli sportelli automatici dell'Unione Europea; pagamenti in Italia e all'Estero; accredito di eventuali rimborsi o benefici connessi al DSU; fare e/o ricevere bonifici on-line e in filiale grazie al codice IBAN; ricaricare il cellulare; usufruire di sconti ed agevolazioni presso gli esercizi convenzionati).
- **L'iscrizione on-line agli appelli e la verbalizzazione elettronica degli esami** prevista dal sistema informativo adottato dall'Ateneo per la gestione delle carriere e dei servizi agli studenti (ESSE3) è stata estesa, nell'anno accademico 2011/2012, alla Facoltà di Lettere e Filosofia e a due corsi di laurea interfacoltà (Scienze motorie e Comunicazione Interculturale e Multimediale). Nel corso del 2012 si prevede di completare l'estensione delle nuove procedure a tutte le strutture didattiche dell'Ateneo (Medicina e Chirurgia e Scienze MMFFNN seguono ancora modalità tradizionali).
- Un'ulteriore importante innovazione è rappresentata dall'introduzione della **firma digitale da remoto** di InfoCert, nelle modalità concordate con CINECA, superando il sistema attualmente utilizzato che prevede l'uso di 'smart-card' tramite appositi dispositivi di lettura collegati al PC dei docenti. Secondo le nuove modalità, all'atto della sottoscrizione con firma digitale dei verbali è necessaria la connessione ad internet e, al momento dell'apposizione della firma, il



docente deve inserire il proprio PIN di firma ed una One Time Password (OTP) che può essere ottenuta in due modi:

- ricevendola via SMS sul cellulare;
- utilizzando un token OTP di tipo bancario.

Al momento, la modalità è attiva per le strutture didattiche che hanno introdotto la verbalizzazione on-line negli ultimi mesi ma verrà estesa a tutte man mano che andranno a scadenza i certificati attualmente in essere.

- Il sistema informativo dedicato alle procedure di Segreteria preesistente a ES-SE3 consentiva una piena **condivisione delle informazioni con l'EDISU**, ovvero l'Ente strumentale dell'Università degli Studi di Pavia per il Diritto allo Studio, in ordine alla richiesta e attribuzione dei benefici previsti. L'introduzione del sistema informativo ESSE3 in Ateneo, scelta non condivisa dall'EDISU, ha generato una duplicazione di 'procedure' sicuramente non ottimale e colta dagli studenti quale 'disservizio' in ordine alla necessità di doversi rapportare ai due Enti fornendo le informazioni richieste in modo non integrato. Pertanto, nel corso del 2011 sono stati attivati incontri e collaborazioni con EDISU per consentire la costruzione di un'interfaccia che, pur in presenza di due sistemi distinti, consenta lo scambio di flussi informativi tra i due Enti, senza chiedere agli studenti di presentare due volte le stesse informazioni. Il risultato è stato pienamente ottenuto a partire dall'A.A. 2011/12. Gli uffici del Servizio, inoltre, hanno rivisto le modalità di presentazione della domanda di autocertificazione dei redditi, eliminando l'invio del modello cartaceo riportante la firma autografa dello studente (adempimento che prevedeva dapprima la compilazione via web da parte dello studente di un form con le informazioni concernenti l'attestazione ISEE, la stampa del modulo prodotto dall'applicativo e l'invio di una Raccomandata agli uffici preposti). Avvalendosi delle già citate disposizioni contenute nel CAD, si è eliminata la spedizione del modello con conseguente semplificazione degli adempimenti a carico dello studente (e conseguente risparmio economico a suo favore), eliminazione di documentazione da archiviare a carico degli uffici ed eliminazione di alcune attività connesse alla vecchia gestione cartacea.
- Nel corso dell'anno 2011, una significativa attenzione è stata dedicata al miglioramento della **comunicazione con gli studenti**. Innanzitutto, è stata istituita la Commissione Permanente Studenti quale "tavolo istituzionale" per il confronto con gli studenti rispetto alle diverse problematiche che li coinvolgono. La Commissione, cui partecipano, oltre al Direttore Amministrativo, il Dirigente dell'Area e la responsabile del Servizio Segreterie Studenti, ha effettuato incontri con cadenza pressoché mensile affrontando la gran parte dei temi di interesse delle rappresentanze studentesche al fine di pervenire a soluzioni o interventi migliorativi e dimostrando di essere un valido strumento di interazione tra le rappresentanze studentesche e l'amministrazione universitaria. In particolare, l'Ateneo ha potuto dimostrare la propria tensione a fornire servizi di sempre maggior qualità agli studenti sotto molteplici aspetti che spaziano dalla semplificazione dei servizi stessi, alla tempestività delle risposte, all'accelerazione dell'informatizzazione. In relazione a questo ultimo aspetto, la Commissione ha



istituito un Gruppo di Lavoro, composto da personale amministrativo e da studenti e coordinato dal dirigente dell'Area, per approfondire l'esame delle problematiche connesse all'implementazione dei servizi di ESSE3 che sta lavorando molto proficuamente.

- Sempre in tema di comunicazione con gli studenti, è stato attivato in produzione ed esteso a tutti gli studenti, il sistema CRM, denominato **Gastone**. Il sistema consente agli studenti di interagire on-line con gli uffici della segreteria amministrativa. Il servizio, attivo sperimentalmente dal mese di ottobre 2009, offre il vantaggio di avere una storicizzazione e un monitoraggio degli interventi, consente funzioni di file sharing, la produzione di statistiche e la gestione personalizzata delle risposte agli studenti, anche multicanale (è possibile interloquire con gli studenti anche con sms). Per gli studenti, inoltre, rappresenta una semplificazione nei rapporti con gli uffici non richiedendo loro la necessità di individuare l'interlocutore più competente a risolvere la problematica d'interesse, cosa che avveniva in passato, talvolta con conseguenti perdite di tempo e "passaggi" tra più operatori avvertiti dall'utenza studentesca come un irritante "scarica barile". Tali caratteristiche ne fanno sicuramente uno strumento innovativo e completo, sia per gli studenti sia per il personale addetto al front-office, che permette di alleggerire e razionalizzare l'utenza agli sportelli. L'introduzione di Gastone ha inoltre richiesto, sotto il profilo organizzativo, lo sforzo di implementare un legame funzionale trasversale tra più uffici afferenti a Servizi diversi e ha consentito di approfondire con maggiore dettaglio le più comuni esigenze portate all'attenzione degli uffici attraverso il gestionale di cui trattasi per ottenere un alleggerimento delle richieste stesse, fornendo con anticipo all'utenza quelle informazioni che risultano poter essere di interesse comune. Ha dunque introdotto nuove modalità operative finalizzate a migliorare la comunicazione e ad anticipare le richieste, grazie al supporto fornito per interpretare i bisogni.
- Migliorare la comunicazione con gli studenti significa anche ampliare il servizio di '**Certificazione on-line**', anche se recenti disposizioni normative hanno di fatto depotenziato notevolmente la necessità da parte degli studenti di ricorrere a certificazioni relative alla loro carriera universitaria. Sempre attuale, invece, è la necessità di procedere ad una **revisione del lay-out** e dei contenuti di tutta la documentazione disponibile (ivi comprese le pagine web connesse all'utilizzo dei servizi on line) affinché sia maggiormente agevole per lo studente usufruire dei servizi disponibili nonché utilizzare le apposite procedure. Il raggiungimento del presente obiettivo sarà completato nel corso dell'anno 2012 con la collaborazione degli studenti che partecipano all'apposito GdL ESSE3 sopra ricordato. Allo stato attuale sono state già effettuate le seguenti attività:
 - Analisi delle criticità che, secondo le esigenze espresse dagli studenti, rappresentano un ostacolo alla piena comprensione e/o fruibilità delle procedure;
 - Incontri per la pianificazione delle attività da svolgere.
- Produzione del Diploma Supplement. Nel 2011 è stato raggiunto l'obiettivo del rilascio del Diploma Supplement (parte generale) ai laureati in corsi di studio regolati dall'ordinamento DM 509/99. E' previsto nell'anno 2012 il raggiungimento dell'obiettivo consistente nel rilascio del Diploma Supplement (parte ge-



nerale + allegato con la specifica dei programmi svolti) per i laureati afferenti all'ordinamento regolato dal DM 270/04.

Allo stato attuale si stanno predisponendo le procedure necessarie all'importazione all'interno dell'applicativo Esse3 di dati necessari per l'emissione del Diploma Supplement. Tali dati, relativi all'offerta didattica dei corsi di studio regolati dal DM 270/04, sono attualmente disponibili (già muniti di traduzione in inglese revisionata da lettori CEL) in un file excel; solo dopo la loro importazione nel sistema si potranno implementare le offerte relative agli anni accademici 2010 e 2011. Per la raccolta delle informazioni relative all'anno accademico 2012, sono allo studio modalità innovative che consentiranno, con un unico adempimento, non solo di raccogliere le informazioni necessarie per il Diploma Supplement, ma anche di predisporre le Guide Didattiche di Facoltà.

3 INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI DELL'UFFICIO MOBILITÀ

Il servizio Servizi generali agli studenti annovera tra le proprie competenze, oltre alla gestione degli esami di stato, dei corsi di master e di perfezionamento, della scuola di specializzazione per le professioni legali, la gestione dei soli programmi di mobilità LLP/Erasmus, delle attività di collaborazione a tempo parziale e delle attività culturali e/o ricreative degli studenti, nonché delle attività connesse con l'Albo delle Associazioni Studentesche.

Gli obiettivi attribuiti al Servizio 'Servizi generali agli studenti' per l'anno 2011 erano indirizzati al miglioramento dell'informatizzazione di queste ultime attività anche in relazione alla crescente rilevanza assunta dalle stesse in un contesto di sempre maggior internazionalizzazione.

Nel corso dell'anno 2011 sono stati conseguiti i seguenti risultati:

- **Informatizzazione della gestione della mobilità Erasmus outgoing:** a partire dall'edizione relativa all'A.A. 2011/2012, è entrato in produzione il modulo ESS3 a supporto delle attività amministrative connesse al Bando Erasmus. Grazie all'implementazione in esame, sono state informatizzate le seguenti operazioni: la presentazione online delle domande, la produzione delle graduatorie e conferimento delle borse. Tale importante risultato è stato pienamente raggiunto anche grazie alla fattiva collaborazione del personale afferente alle Segreterie Studenti e dedicato al supporto di ESS3 con i quali è stata gestita una costante interazione. I certificati relativi a tale bando, non disponibili alla chiusura dello stesso, sono stati corretti dopo l'estate e saranno disponibili per il Bando 2012/2013, per il quale sono state richieste ulteriori modifiche alla procedura, finalizzate a semplificare ulteriormente le incombenze a carico dei candidati.
- **Informatizzazione della gestione della procedura di adesione ad associazioni studentesche, accreditamento delle stesse all'Albo di Ateneo e gestione dei bandi di finanziamento:** risultato raggiunto al 90%



Nel corso dell'anno 2011, in conseguenza anche dell'istituzione della Commissione Permanente Studenti (CPS) quale "tavolo istituzionale" per il confronto con gli studenti sulle diverse problematiche che li coinvolgono, una significativa attenzione è stata dedicata alla costituzione dell'Albo delle Associazioni studentesche. L'iscrizione all'Albo delle Associazioni costituisce il requisito necessario per concorrere al riparto dei fondi destinati dall'Ateneo al finanziamento delle attività culturali e ricreative degli studenti.

Nel periodo estivo, previa analisi congiunta con l'Ufficio Mobilità, l'Area Servizi Informativi di Ateneo ha realizzato un applicativo¹ che consente agli studenti di aderire a un'Associazione e ad ogni responsabile di Associazione di inoltrare domanda di riconoscimento e di iscrizione all'Albo. La CPS² ha quindi potuto vagliare le istanze di riconoscimento per l'iscrizione³ all'Albo delle Associazioni prima dell'emanazione del bando annuale, che ha indicato le modalità per richiedere⁴, sempre online, i contributi per le iniziative culturali e ricreative.

Per il 2012 l'Ufficio, incaricato a fine anno anche della revisione del Regolamento per l'utilizzo di aule e spazi dell'Università, si prefigge di realizzare anche una procedura informatizzata per inoltrare tali richieste.

- **Iscrizione on-line degli studenti al bando per collaborazioni part-time:** risultato raggiunto al 100%

Con il fattivo contributo dei colleghi dell'Ufficio Gestione ESSE3 di Ateneo, in relazione all'emanazione del Bando per l'a.a. 2011/2012, sono state attivate e pienamente utilizzate le potenzialità di servizio offerte dallo specifico modulo del sistema dedicato alle Collaborazioni Part-Time degli studenti: presentazione online delle domande e produzione delle graduatorie.

Ciò ha consentito un notevole risparmio in termini di tempo lavoro degli operatori che, precedentemente a tale implementazione, usufruivano soltanto di controlli automatizzati sull'esistenza dei requisiti necessari alla partecipazione capaci di inibire la presentazione della domanda a chi non si trovasse nella situazione corretta di carriera. Anche gli studenti hanno tratto giovamento da questa innovazione, tant'è vero che le domande sono aumentate di circa il 30%, consentendo di facilitare l'accesso degli studenti alle opportunità offerte.

Per il 2012 l'Ufficio si prefigge di produrre in modo automatico anche la documentazione (contratto di assegnazione di incarico e modulistica a supporto dello stesso) relativa alle diverse fasi del processo, attualmente non disponibili.

¹ Il programma informatico, esterno all'ambiente ESSE3 ma dal cui DB acquisisce dati e informazioni, è stato progettato, realizzato e testato entro la prima settimana di ottobre ed è stato passato in produzione alla metà dello stesso mese per la parte relativa alla domanda di accreditamento. Il lavoro di analisi, realizzazione e collaudo è proseguito con incontri settimanali per testare le varie fasi di sviluppo ed è ancora attualmente in corso per la parte residua, relativa alla proposizione on-line delle richieste di finanziamento da parte delle associazioni riconosciute.

² Tale Commissione, ereditando le competenze dell'Acersat, è deputata a:

- vagliare le domande di riconoscimento delle associazioni studentesche;
- definire i criteri da adottare prioritariamente per l'assegnazione dei contributi;
- deliberare l'assegnazione dei finanziamenti alle iniziative proposte.

³ ... presentate - con il supporto attivo e continuativo dell'Ufficio Mobilità - entro il 6 dicembre da circa 25 associazioni studentesche

⁴ Le richieste possono essere presentate non solo da Associazioni iscritte all'Albo ma anche da Gruppi Studenteschi, che si formeranno per la realizzazione di una singola iniziativa.



le, per semplificare l'utilizzo della procedura riducendo sempre più le incombenze a carico dei candidati.

In relazione agli ulteriori obiettivi, da conseguire nel corso dell'anno 2012, sono state effettuate le seguenti attività:

- **Anagrafica unica studenti** (Incoming extra Erasmus e SILSIS):
è stato raggiunto un accordo informale con il Dirigente Area Servizi Informativi per una nuova attività di analisi (in primavera 2012) prodromica a un'efficace migrazione dei dati della SILSIS

4 INFORMATIZZAZIONE DEI PROCESSI GESTITI DAL COR

Il servizio Orientamento e career center sarebbe dovuto nascere in relazione alla trasformazione del Centro Orientamento in struttura di servizio all'interno dell'Area Didattica e Servizi agli Studenti. La Direzione Amministrativa dell'Ateneo, infatti, ha presentato un progetto di semplificazione organizzativa in base al quale la gestione e l'amministrazione dei Centri di Servizio dovrebbe per il futuro essere assorbita nelle strutture dirigenziali di riferimento rispetto ai processi gestiti (pur restando confermato il rispettivo CTS e la attuale composizione, con compiti di indirizzo strategico, di elaborazione e coordinamento dei progetti). Tale impostazione consente una semplificazione delle procedure, assicura l'economia di scala e un risparmio significativo in termini di persone e di costi, tempestività e più accentrata logica di sistema. Essendo, tuttavia, l'Ateneo già fortemente impegnato nel processo di aggregazione dipartimentale, si è valutato preferibile rimandare la trasformazione dei centri in strutture di servizio all'anno 2012. Pertanto, per tutto l'anno 2011, pur avendo la struttura ancora funzionato quale Centro di Servizio, si è ritenuto importante un maggior coinvolgimento del personale del Cor nelle attività dell'Area in modo da porre le fondamenta per la costruzione di processi coerenti e integrati.

In quest'ottica, l'anno 2011 al Cor erano stati attribuiti i seguenti obiettivi, in relazione ai quali si espongono sinteticamente i risultati ottenuti.

- **Consultazione curricula e loro conferimento alla borsa continua nazionale del lavoro**

Le università hanno dovuto rispondere agli obblighi del c.d. Collegato lavoro attraverso il quale il Ministero del Lavoro ha imposto alle università di rendere disponibili, a titolo gratuito e in forma anonima, i CV degli studenti iscritti e dei laureati almeno fino ai 12 mesi dal conseguimento del titolo. Ulteriore obbligo era l'interconnessione alla Borsa continua nazionale del lavoro per il tramite del portale Cliclavoro. Il C.OR., nel corso del 2011, ha provveduto ad analizzare i flussi e le interazioni con i fornitori dei supporti IT, a confrontarsi con le componenti dirigenziali coinvolte e con i vertici dell'Ateneo e quindi a realizzare una proposta di implementazione di una piattaforma per consentire l'esposizione, alle condizioni dettate dal collegato lavoro, per i laureati (release dicembre 2011). È in standby la progettazione e realizzazione della funzionalità per gli studenti iscritti. Per la parte di interconnessione a Borsa lavoro non sono



stati forniti i contenuti tecnici, le regole e le indicazioni da parte del Ministero. Si ritiene quindi di non considerare questa parte per la quantificazione della percentuale di raggiungimento degli obiettivi.

Per la consultazione dei curricula è stato assegnato il 75% come soglia di raggiungimento degli obiettivi così composta:

30% Valutazione processo - raggiunto

30% Progettazione – parzialmente raggiunto in quanto deve essere ancora progettata la funzionalità di consultazione CV degli studenti e relativa scelta delle modalità di fruizione (comprensiva della scelta dei fornitori e delle interazioni)

15% Realizzazione – si considera raggiunta solo parzialmente in quanto rilasciata la funzionalità per i laureati e non per gli studenti iscritti.

- **Convenzioni**
- **Tirocini/Stage**

I due obiettivi sopra riportati pur essendo distinti risultano strettamente collegati. In considerazione della percentuale di raggiungimento degli obiettivi sulla valutazione del processo, allo stato attuale, non si ritiene necessaria un'analisi separata degli stessi. Gli obiettivi sono articolati ed ambiziosi in quanto non solo mirano a mettere a punto una procedura di gestione delle pratiche di attivazione dello stage condivisa a livello di Ateneo (non coinvolgo quindi solamente il C.OR.), ma sono finalizzati all'implementazione di piattaforme IT che supportino il processo non semplicemente in fase di registrazione e archiviazione ma soprattutto nella fase di gestione dei rapporti con tutti gli interlocutori, di digitalizzazione dei documenti e di razionalizzazione delle procedure, comprensivo della firma digitale per i soggetti esterni. Le attività connesse alle fasi di progettazione e di realizzazione saranno svolte nel corso del 2012.

- **Tutorato**

Come per gli altri obiettivi anche in questo caso le attività del C.OR. e i risultati sono strettamente connessi ai servizi dell'Area Sistemi informativi. Il Centro ha provveduto ad effettuare una rilevazione del processo che, partendo dall'individuazione dei database e dei gestionali coinvolti, ponesse in evidenza i flussi attualmente in essere fino a giungere al rilievo delle criticità. Tale documento è stato posto all'attenzione dell'Area Sistemi informativi che tuttavia, dovendo provvedere a necessità prioritarie rispetto a questa, non ha potuto prendere in carico l'implementazione della funzionalità di processo sul tutorato. Anche in questo caso, le attività di realizzazione saranno svolte nel corso del 2012.

Per quanto concerne le altre attività e i relativi risultati conseguiti dal personale afferente al COR, si evidenzia che essi sono dettagliatamente ed esaustivamente descritti all'interno della 'Relazione consuntiva annuale delle attività del Centro – Anno 2011'. Tale relazione è stata presentata al Comitato Tecnico Scientifico del Centro nella riunione del 13 febbraio 2012.