

**RELAZIONE  
PROGRAMMA E OBIETTIVI  
DIREZIONE GENERALE  
2013**

Scorrendo il programma e gli obiettivi presentati agli inizi del triennio e di anno in anno aggiornati, si può notare un *continuum* che ha caratterizzato il percorso iniziato nell'ottobre del 2010 e che si concluderà nel 2013. Il piano delle attività previste e messe in atto nel 2011 e 2012 e quelle pianificate per il 2013 ha cercato di assicurare una certa coerenza di visione.

È però indispensabile mettere in evidenza che nel corso di questo triennio sono intervenuti fattori esogeni molto importanti, che hanno influito in misura significativa sulla visione di fondo. Si fa riferimento a una serie di norme che spesso hanno condizionato o limitato gli intenti propositivi del programma:

1. L. 30 luglio 2010, n. 122 (D.L. 78/2010): manovra economica con tagli lineari ai costi strutturali e di funzionamento
2. L. 13 dicembre 2010, n. 220: legge di stabilità 2011
3. L. 15 luglio 2011, n. 111 (D.L. 98/2011): legge di stabilizzazione finanziaria
4. L. 14 settembre 2011, n. 148 (D.L. 138/2011): ulteriori misure di stabilizzazione
5. L. 12 novembre 2011, n. 183: legge di stabilità 2012
6. L. 22 dicembre 2011 n. 214 (D.L. 201/2011): decreto Monti
7. L. 24 marzo 2012, n. 27 (D.L. 1/2012): legge sulle liberalizzazioni
8. L. 4 aprile 2012, n. 35 (D.L. 5/2012): legge sulle semplificazioni
9. L. 30 dicembre 2010, n. 240: legge Gelmini, con oltre 40 decreti attuativi
10. D.Lgs 29 marzo 2012, n. 49: sulle politiche e vincoli di assunzione
11. L. 7 agosto 2012, n. 135 (D.L. 95/2012): sulla spending review
12. D.Lgs 27 gennaio 2012, n. 19: accreditamento sedi e corsi

Il programma di obiettivi per il 2013 è stato quindi integrato, rispetto a quello presentato nel 2010, anche in funzione delle recenti normative, con *una serie di nuovi obiettivi* che ci si propone di realizzare nel corso dell'anno e che è stato possibile mettere a fuoco a seguito di nuovi eventi esterni e interni.

## MACROBIETTIVI DELLA DIREZIONE GENERALE

### 1 MODELLO ORGANIZZATIVO

|     |  |      |
|-----|--|------|
| 1.1 | Consolidamento della struttura amministrativa  | 2011 |
| 1.2 | Definizione Macrostruttura Area (Mission Aree, funzioni Servizi, organici)   | 2011 |
| 1.3 | Formazione su “il ruolo dirigenziale e di responsabile”  | 2011 |
| 1.4 | Microanalisi organizzativa Aree, Servizi e Dipartimenti (processi, dotazioni organiche, carichi di lavoro)   | 2012 |
| 1.5 | Definizione Profili di ruolo (Profilo di ruolo atteso e ricoperto; analisi competenze; verifica pesatura posizioni; valutazione prestazioni; valutazione potenziale):                                      | 2013 |
|     | - identificazione Modello di servizio  | 2012 |
|     | - nuovo sistema di classificazione del PTA   | 2013 |
|     | - analisi del clima organizzativo  | 2012 |
| 1.6 | Attuazione di iniziative specifiche per sviluppare le potenzialità di tutto il personale e le capacità manageriali del personale con ruolo di responsabilità (capi servizio, responsabili operativi ed EP) | 2013 |
| 1.7 | Attuazione di azioni finalizzate a rafforzare il senso di appartenenza in modo da facilitare integrazione e mobilità professionale:  | 2013 |
|     | - creare occasioni per condividere obiettivi, priorità e le possibili soluzioni ai problemi dell’Ateneo  |      |
|     | - attuare una comunicazione efficace finalizzata a facilitare i cambiamenti e le innovazioni organizzative e gestionali in atto  |      |
| 1.8 | Razionalizzazione del modello organizzativo:   | 2013 |
|     | - progettazione di una organizzazione coerente con il nuovo statuto, con gli obiettivi strategici, con la normativa in evoluzione e finalizzata all’integrazione   |      |
|     | - elaborazione di un piano operativo coerente con individuazione di specifici obiettivi per le diverse aree dirigenziali   |      |
|     | - analisi, revisione e definizione sistematica di <i>policy</i> e processi organizzativi   |      |

### 2 PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 2.1 | Introduzione BUDGET   | 2011-2013 |
|     | - processo obiettivi annuali (negoziazione, misurazione, valutazione)   | 2011      |
|     | - trasversalità e integrazione  | 2012      |
|     | - gestione per obiettivi/progetti/risultati   | 2012      |
| 2.2 | Pianificazione generale (ipotesi di obiettivi, confronto Aree)  | 2012      |
| 2.3 | Controllo   | 2012      |
| 2.4 | Definizione di un sistema di contabilità analitica, coerente con il processo di pianificazione avviato con il budget, che possa | 2013      |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
|          | rispondere alle esigenze sintetiche degli Organi di Gestione e di Governo e analitiche dei dirigenti (soluzione di breve periodo e progettazione per il lungo periodo)   |           |
| 2.5      | Formazione, organizzazione, messa in opera contabilità economico-patrimoniale dall'1.1.2014  | 2013      |
| 2.6      | Sviluppo sistema di programmazione e controllo   | 2013      |
| <b>3</b> | <b>SVILUPPO RAPPORTI TRA AMMINISTRAZIONE (CENTRALE) E STRUTTURE DECENTRATE</b>   |           |
| 3.1      | Analisi problemi, proposte soluzioni, confronto permanente   | 2011      |
| 3.2      | Gruppi di lavoro tematici tra Dipartimenti e Amministrazione   | 2011      |
| 3.3      | Gestione, organizzazione, valutazione  | 2012      |
| 3.4      | Incontri periodici con Direttori Dipartimento  | 2013      |
| 3.5      | Attivazione tavolo permanente con S.A.D.   | 2013      |
| 3.6      | Creazione di gruppi di lavoro tra Amministrazione centrale e Dipartimenti per favorire l'individuazione di soluzioni gestionali condivise e comuni   | 2013      |
| <b>4</b> | <b>CONSOLIDAMENTO SISTEMA DI VALUTAZIONE E PERFORMANCE</b>   |           |
| 4.1      | Posizioni, Comportamenti, Risultati<br>per Dirigenti<br>Capi Servizio<br>E.P.<br>P.t.a.  | 2012      |
| 4.2      | Progettazione e implementazione di un sistema di reportistica e di indicatori esaustivi  | 2013      |
| <b>5</b> | <b>SEMPLIFICAZIONE NORMATIVA</b>   |           |
| 5.1      | Regolamento missioni   | 2011      |
| 5.2      | Regolamento conto terzi  | 2011      |
| 5.3      | Regolamenti in genere e aggiornamenti normativa interna  | 2012-2013 |
| 5.4      | Semplificazione e, ove possibile, eliminazione delle procedure in modo da rendere più comprensibili e trasparenti i flussi decisionali   | 2013      |
| 5.5      | Regolamento amministrazione contabilità e finanza  | 2013      |
| <b>6</b> | <b>MIGLIORAMENTO SERVIZI DI OGNI AREA</b><br>(miglioramento qualità dei servizi; confronto e verifica con stakeholders [STUDENTI])   |           |
| 6.1      | Revisione dei processi di gestione, delle principali procedure e applicazioni in uso per la gestione della didattica e dei servizi agli studenti ai fini di una maggiore efficienza interna e di una maggiore efficacia dei servizi offerti: |           |
|          | - Sistema Informativo Integrato (UGOV) e Reportistica  | 2012      |
|          | - Comunicazione interna  | 2012      |

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 6.2 | Presidio dell'efficacia della comunicazione verso (e da) gli studenti:<br>-Newsletter, bacheche elettroniche, <i>Focus Group</i> e incontri periodici con gli studenti, adozione di strumenti                                   | 2012      |
| 6.3 | Sviluppo delle relazioni con i media:<br>- sviluppo di un piano di comunicazione esterna<br>- focalizzazione di tutte le componenti verso una adeguata diffusione delle iniziative di particolare interesse per la collettività | 2013      |
| 6.4 | Attivazione Call Center   | 2013      |
| 6.5 | Prosecuzione iniziative per migliorare servizi offerti agli Studenti  | 2013      |
| 6.6 | Ulteriore automazione e semplificazione delle procedure di gestione a favore degli utenti   | 2012-2013 |
| 6.7 | Sviluppo e centralizzazione delle indagini di <i>customer satisfaction</i> sulla qualità dei principali servizi erogati a favore della componente studentesca, dei docenti e del personale tecnico-amministrativo               | 2013      |

## 7 EFFICIENZA ED EFFICACIA NEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA E DI BIBLIOTECA

|     |  |           |
|-----|--|-----------|
| 7.1 | Attuazione di una efficiente ed efficace attività di supporto alla ricerca   | 2011-2013 |
| 7.2 | Integrazione dei Servizi bibliotecari dipartimentali                         | 2011-2013 |
| 7.3 | Sviluppo dei servizi efficaci a favore degli utenti dei Servizi bibliotecari | 2011-2013 |

## 8 RAZIONALIZZAZIONE ED EFFICIENZA DELLA GESTIONE

|     |   |      |
|-----|---|------|
| 8.1 | Attuare risparmi e razionalizzazione nei servizi generali   | 2011 |
| 8.2 | Gestione degli acquisti tramite procedure mirate all'efficienza nel rispetto dei requisiti normativi previsti | 2012 |
| 8.3 | Riqualificazione energetica e ambientale  | 2013 |
| 8.4 | Piano strategico dei sistemi informativi  | 2013 |
| 8.5 | Gestione approvvigionamenti, revisione processo   | 2013 |

Si tratta, in sintesi, di un piano pluriennale di gestione, reso necessario per introdurre, attraverso le azioni innovative programmate, **un cambiamento** forte e mirato nella cultura del lavoro e nella gestione del PTA e nel modo di lavorare.

Il **focus principale**, avviato nel 2010 e sviluppato nel 2011 e 2012, dovrebbe concludersi nel 2013 per mettere a disposizione della **futura governance** gli strumenti per sviluppare nuove strategie e obiettivi e consiste nella messa in atto di **nuove politiche di gestione**, attraverso il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- ottimizzazione risorse umane e finanziarie
- razionalizzazione dell'organizzazione

- attenzione ai costi e individuazione degli sprechi
- introduzione logica budgettaria e del controllo di gestione
- avvio sistemi di valutazione dei processi, delle attività, dei prodotti
- utilizzo strumenti di programmazione, monitoraggio, valutazione

Lo sviluppo di questo piano strategico deve tenere conto di un contesto dinamico di contorno, caratterizzato da una **crescente competitività**, nel quale giocano un ruolo determinante alcuni fattori critici:

- capacità di attrazione degli studenti
- crescente concorrenza a livello internazionale
- andamento della quota premiale del FFO
- fund raising per attività collaterali
- sistema di valutazione dei dati quantitativi e qualitativi della Ricerca e della Didattica

Quanto sopra richiede, anche per una gestione innovativa, un **disegno strategico per una competitività mirata ai contenuti** che si realizza attraverso la definizione dei seguenti momenti:

- definizione della mission
- elaborazione delle strategie e della pianificazione strategica (piano a medio-lungo termine)
- identificazione obiettivi (piano a breve termine)
- costruzione del budget (annuale)
- monitoraggio degli obiettivi
- controllo di gestione
- valutazione dei risultati
- strumenti di presidio delle strategie gestionali e amministrative

Tutto ciò richiama una visione dei processi decisionali, la cui efficacia è presupposto essenziale per il conseguimento dei risultati.

**Il processo decisionale gestionale** deve essere *tempestivo, efficace e con catena di comando corta e snella* e deve discendere dal **piano strategico politico**.

La catena del processo decisionale gestionale deve inoltre tenere conto dei seguenti fattori:

- dalla mission alla gestione
- ruolo propositivo
- formazione progettuale mirata
- valutazione/sistema premiante incentivi
- valorizzazione talenti
- rapporto chiaro con le OO.SS
- nuovi strumenti di gestione, comunicazione, semplificazione

e dei seguenti requisiti:

- consapevolezza del contesto
- condivisione tra strategia e gestione

Entrando più nello specifico, il 2013 sarà caratterizzato dal tentativo di portare a termine il piano delineato a fine 2010.

In particolare, riprendendo il piano, il programma verrà declinato nei seguenti macro obiettivi, a loro volta meglio definiti nel piano degli obiettivi 2013 dei Dirigenti.

## 1. MODELLO ORGANIZZATIVO

Dopo aver consolidato l'assetto organizzativo, attraverso un organigramma più integrato e funzionale e dopo aver messo a fuoco l'identità di ciascuna Area e Servizio attraverso la definizione della mission e delle principali funzioni caratterizzanti, il tutto sostenuto da un piano di formazione per la crescita dei Responsabili, si tratta ora di fare un passo avanti. Questo avverrà attraverso:

- a) *un ulteriore approfondimento delle competenze distintive e una più incisiva descrizione dei profili di ruolo (attesi e ricoperti), che consentirà una successiva verifica della pesatura delle posizioni e soprattutto di disporre di strumenti più raffinati e oggettivi di valutazione.*

| Indicatori di risultato   | Indicatori di attività  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Definizione e implementazione del nuovo organigramma e delle posizioni previste</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Definizione profili di ruolo</li><li>• Definizione posizioni pesate</li></ul> |

- b) *L'organizzazione di un piano di formazione che preveda corsi di formazione manageriale per coloro che ricoprono posizioni di Responsabile e di aggiornamento professionale mirati sulla base delle principali esigenze dei servizi resi.*

| Indicatori di risultato  | Indicatori di attività  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Sviluppo delle capacità manageriali dei Responsabili di Servizi/Uffici/Strutture</li><li>• Aggiornamento professionale del PTA</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 corsi manageriali</li><li>• 10 corsi per il PTA</li></ul> |

- c) *Il senso di appartenenza, lo spirito di servizio, la logica di sistema deve diventare cultura comune e diffusa. Il programma per il 2013 prevede INCONTRI a diversi livelli di responsabilità, finalizzati a creare squadra, a generare partecipazione e coinvolgimento estesi ai problemi dell'Ateneo, a sentirsi parte e partecipi di un progetto unico.*

| Indicatori di risultato   | Indicatori di attività   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento dei parametri in relazione ai risultati dell'indagine di clima 2012</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>5 incontri con i Dirigenti</li> <li>3 incontri con i Responsabili (Dirigenti, Capiservizio, Segretari di Dipartimento)</li> <li>1 o 2 incontri con il PTA</li> <li>2 newsletter on-line per PTA</li> <li>5 gruppi di lavoro su tematiche generali e specifiche</li> </ul> |

d) *Il nuovo Statuto e i conseguenti Regolamenti generali di Ateneo impongono la revisione dell'assetto organizzativo e dei relativi processi.*

| Indicatori di risultato  | Indicatori di attività  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione e implementazione dei nuovi processi</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ridefinizione competenze trasversali e processi tra ex Amministrazione Centrale e Dipartimenti</li> <li>3 incontri con SAD per gli aspetti contabili e amministrativi</li> </ul> |

## 2. PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE

Avendo introdotto il budget attraverso un processo ormai collaudato con largo anticipo (rispetto alla normativa nazionale sul bilancio d'Ateneo), il 2013 sarà dedicato a mettere in atto, insieme al Cineca, tutti i nuovi programmi e preparare le Strutture per avviare il bilancio economico-patrimoniale a partire dall'1.1.2014.

| Indicatori di risultato   | Indicatori di attività  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Effettivo sviluppo del sistema per l'avvio nei tempi previsti del bilancio economico-patrimoniale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Attivazione di 6 gruppi di lavoro/cantieri</li> <li>2 corsi di formazione su COEP</li> </ul> |

## 3. SVILUPPO RAPPORTI TRA AMMINISTRAZIONE (CENTRALE) E STRUTTURE DECENTRATE

Il 2013 sarà caratterizzato da una forte attenzione a definire sempre meglio e consolidare un nuovo assetto organizzativo e una coerente revisione dei processi. Il nuovo modello, così come approvato dal Consiglio di amministrazione il 27.6.2012 (Delibera n. 150/2012), prevede una unicità organizzativa e amministrativa che si coniughi con la autonomia funzionale delle Strutture.

La legge 240/2010 e il nuovo Statuto dell'Ateneo hanno voluto tendere sia a un'unicità di riferimento di tutto il PTA dell'Ateneo, per superare quel dualismo che era fonte di confusione e di inefficienze, sia a una razionalizzazione doverosa, che si realizza attraverso una struttura matriciale. Essa prevede che tutto il PTA della Struttura lavori nella Struttura e con diretto riferimento funzionale, attraverso il Segretario, con il Direttore della Struttura, ma che ciascuna persona, in relazione alla posizione ricoperta e sempre attraverso il Segretario che assume un ruolo più manageriale e di coordinamento, si debba interfacciare con il Dirigente o il Caposervizio dell'Amministrazione, così da assicurare anche un'uniformità di scelte e di comportamento.

Tutto questo impatta su tutti i processi, ma in particolare sul bilancio, che dovrà entro l'1.1.2014 essere unico per tutto l'Ateneo, con risvolti complessi e nuovi anche sulla Tesoreria.

| Indicatori di risultato   | Indicatori di attività  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allocazione del personale all'interno delle Strutture in funzione delle nuove esigenze organizzative e operative</li> <li>• Miglioramento indicatori di efficienza GP</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavolo permanente SAD/Direttori di Dipartimento</li> <li>• Incontri periodici con SAD/Direttori di Dipartimento</li> <li>• 2 corsi di formazione per il PTA delle Strutture che lavorerà su contabilità e bilanci</li> </ul> |

#### 4. CONSOLIDAMENTO SISTEMA DI VALUTAZIONE E PERFORMANCE

L'esperienza avviata nel 2011 e migliorata nel 2012 dovrà diventare un sistema permanente di valorizzazione del potenziale anche per mettere in atto una gestione degli incentivi come sistema premiante.

| Indicatori di risultato   | Indicatori di attività   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo del sistema di valutazione</li> <li>• Distribuzione della retribuzione accessoria secondo criteri di performance</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 incontri di formazione dei valutatori</li> <li>• Progettazione e implementazione di un sistema di reportistica e definizione di indicatori esaustivi</li> </ul> |

#### 5. SEMPLIFICAZIONE NORMATIVA

Oltre agli ultimi Regolamenti che dovranno essere elaborati entro il 2013, ma per la cui definizione si è in attesa dei previsti Decreti ministeriali, il 2013 sarà dedicato a una *revisione generale dei regolamenti elaborati nel 2011 e 2012* che, sulla base di una normativa nazionale incerta e spesso contraddittoria, richiedono un aggiornamento costante.



*L'obiettivo è di una rilettura a fini semplificatori dell'intero corpus.*

| Indicatori di risultato  | Indicatori di attività   |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Semplificazione delle procedure e costante aggiornamento dei regolamenti di Ateneo</li><li>• Elaborazione regolamenti (subordinato all'emanazione dei previsti Decreti ministeriali)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisione di almeno 6 regolamenti</li><li>• Stesura regolamento amministrazione, contabilità e finanza</li></ul> |

## **6. MIGLIORAMENTO SERVIZI DI OGNI AREA**

Per questa parte si rinvia ai dettagli contenuti nelle Relazioni dei Dirigenti. Le previsioni di spesa sono state delineate all'interno dei prospetti di budget elaborati per le singole Aree, alla consultazione dei quali si rimanda. Trattandosi di attività da svolgersi nell'arco del prossimo anno, è stato omesso l'inserimento dei cronogrammi.

## **7. EFFICIENZA ED EFFICACIA NEI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA E DI BIBLIOTECA**

### **a. Area Ricerca**

Alla luce dell'importanza che stanno assumendo i progetti che prevedono la collaborazione tra imprese e sistema ricerca, obiettivo dell'Area sarà la pianificazione e realizzazione di una rete di rapporti con il mondo delle imprese e del lavoro e con le relative organizzazioni di rappresentanza, al fine di coordinare e fare da supporto alle molteplici iniziative che vengono intraprese da Dipartimenti o da singoli Ricercatori e Docenti, alla luce dei recenti e prossimi interventi a sostegno della ricerca (Cluster MIUR, Smart cities, Horizon 2020).

Sarà inoltre implementata la piattaforma informatica del modulo U-Gov Ricerca "Gestione progetti" finalizzata al management dei progetti di ricerca, con contestuale ripresa delle attività del gruppo di lavoro dedicato.

L'Area si impegnerà a depositare nuove domande di brevetto, proseguirà l'attività di valorizzazione dei brevetti depositati negli anni precedenti e avrà come obiettivo prioritario la cessione di almeno un brevetto. Inoltre verrà presentato il nuovo regolamento brevetti.

Particolare attenzione sarà posta all'attivazione di nuove società spin-off e al rafforzamento dei rapporti di collaborazione con le società esistenti. Anche il regolamento spin-off subirà una revisione.

Verrà ultimato il progetto di trasferimento tecnologico "SCATTO – Scouting delle opportunità ed attività dei TTO in materia di valorizzazione della ricerca universitaria

lombarda” cofinanziato dalla Regione Lombardia e si cercheranno nuovi finanziamenti per sostenere le attività di trasferimento tecnologico.

Infine saranno attivati alcuni importanti servizi per i Dottorati, tra cui l’implementazione della certificazione (attraverso ESSE3) del percorso di studi di ciascun dottorando.

## **b. Area Gestione sistemi, ambiente e sicurezza**

### *Ambiente e Sicurezza*

1. Implementazione Progetto SOBANE (valutazione del rischio): estensione su ulteriori 4 strutture
2. Piano annuale adeguamenti in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
3. Gestione emergenza: supervisione e verifica piani specifici; programmazione esercitazione periodiche; formazione coordinatori; segnaletica di emergenza
4. Valutazione dei rischi: aggiornamento del documento di valutazione rischi, progettazione corso FAD per operatori chimici, progettazione corso per operatori/manutentori di officina
5. SISTRI: coordinamento sistema informatizzato tracciabilità rifiuti (tutte le strutture); corso formazione operatori
6. Gestione scheda individuale rischio (condiviso con ASI)
7. Monitoraggio qualità acque reflue (condiviso con AST-L)
8. Informazione e formazione del personale

### *Biblioteche*

9. Repository pubblicazioni e tesi
10. Servizio centralizzato fotocopie anche di testi
11. Procedura centralizzata antiplagio tesi
12. Servizio centralizzato per documentazione e registrazione del reference
13. Acquisizione nuova procedura OpenWeb
14. Customer satisfaction dei servizi offerti
15. Carta dei servizi
16. Progetto SimonLib (sistema analisi e rilevazione statistica servizi bibliotecari)
17. Riassetto organizzativo biblioteche: razionalizzazione e ottimizzazione dei processi, dei servizi erogati e dei punti di servizio (quest’ultimo condiviso con AST-L)
18. Protocollo e archivio di deposito: PEC (completamento integrazione); partecipazione a progetti nazionali; operazioni scarto materiale depositato
19. Archivio storico: fruizione terza sezione archivio storico – fondo docenti; recupero e ordinamento corpus centrale nuclei storici presso altre strutture; revisione sito; banca dati studenti sec. XIX-XX; inventariazione archivio Umberto Serafini e archivio movimento federalista europeo; questionario valutazione utenti archivio storico; realizzazione mostre

## **8. RAZIONALIZZAZIONE ED EFFICIENZA DELLA GESTIONE**

- a. Dopo l'intenso lavoro e le risorse dedicate al miglioramento dei servizi agli Studenti, attraverso una sistematica introduzione di procedure on-line che ha vissuto anche momenti difficili dovuti a innovazioni da testare e mettere a sistema, il 2013 sarà dedicato a una verifica generale delle applicazioni attivate e che riguardano i servizi amministrativi agli Studenti, anche in aderenza alle disposizioni legislative che impongono un'estensione sempre più ampia dell'informatizzazione.
- b. Analoga attenzione sarà dedicata a una messa in atto per tutta l'offerta formativa di applicazioni uniformi e semplificate, che consentano la gestione coordinata dell'offerta formativa, delle registrazioni on-line degli esami e del Diploma Supplement.
- c. All'Area Comunicazione e relazioni esterne viene assegnato il compito di una più incisiva ed estesa comunicazione verso gli Studenti e verso l'esterno per sostenere e rafforzare l'immagine dell'Ateneo.
- d. L'Area Servizi tecnico-logistici si impegnerà a migliorare i servizi offerti e a raggiungere ulteriori risparmi nei consumi, gli impianti energetici, con particolare attenzione all'impatto ambientale.
- e. Gli sforzi compiuti negli anni 2010-2012 che sono stati oggetto di verifica estesa a tutte le componenti di customer satisfaction, dovranno essere ottimizzati sulla base dei risultati delle indagini effettuate nel 2012.

## **CONCLUSIONE**

Per concludere, si allegano le Relazioni dei Dirigenti che entrano nello specifico e danno una visione d'insieme del PROGETTO DIREZIONE GENERALE 2013.

Gli obiettivi descritti sono di carattere generale e costituiscono il disegno complessivo di un insieme di azioni che vengono esplicitate nelle singole Aree con obiettivi specifici che devono trovare coerenza con il programma della Direzione generale.

Pertanto il programma qui presentato è da leggersi in collegamento con i programmi dei Dirigenti, per un senso di continuità e di unitarietà con la Direzione Generale e perché attraverso una visione d'insieme si definiscono meglio anche i principi e le linee generali. La definizione degli obiettivi principali da parte della Direzione Generale e la connessa ricaduta a cascata sulle Aree dirigenziali è schematizzata nella tabella di sintesi allegata, nella quale sono stati inoltre inseriti indicatori puntali di efficienza ed efficacia (percepita e oggettiva). Il ricorso a precisi parametri per la valutazione dei risultati si inserisce sulla linea già tracciata con la stesura e l'adozione

del Piano della Performance e con la partecipazione del nostro Ateneo ai progetti “Brunetta” e Good Practice, essendo chiara l’importanza di definire indicatori e target per un management responsabile e fortemente orientato al risultato, come richiesto anche dagli Organismi di Valutazione.