

PROGETTO SMARTWORKING

CATALOGO INDICATORI QUANTI-QUALITATIVI PER OBIETTIVI INDIVIDUALI

SCOPO: Fornire un catalogo di indicatori standard (+ un'opzione aperta) per

- semplificare la compilazione dei progetti;
- facilitarne l'individuazione;
- semplificare il monitoraggio e la valutazione.

OBIETTIVI DI FUNZIONAMENTO: indicatori di output per attività standard

Categoria	Ambito Amm. e tecnico	N°	Indicatore	Esempio attività
Indicatori di efficienza	A T	1	N° pratiche gestite/ N° pratiche assegnate Il termine "pratiche" può essere modificato a seconda del caso con: procedure, documentazione prodotta, procedimenti, interventi tecnici in remoto, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - N° documenti in entrata protocollati/N° documenti entrata della struttura - N° fatture gestite/N° fatture assegnate - N° procedure di selezione gestite/N° procedure di selezione assegnate - N° tirocini gestiti/N° tirocini attivati dalla struttura - N° accessi agli atti gestiti/N° accessi agli atti presentati alla struttura - N° document delivery gestiti/N° document delivery terminati - N° regolamenti prodotti o aggiornati/N° regolamenti da produrre o aggiornare - N° richieste materiale di consumo del personale gestite/N° richieste materiale di consumo pervenute - N° interventi manutenzione effettuati/n° interventi manutenzione assegnati - N° referti prodotti/N° referti necessari da produrre - N° relazioni scientifiche relative agli esperimenti o all'utilizzo degli strumenti/Documentazione necessaria - Rendicontazione progetti di ricerca
	A T	2	% risoluzione delle problematiche dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> - N° richieste di intervento/N° soluzioni fornite - N° ticket/n° ticket risolti
	A	3	% recupero del pregresso assegnato	<ul style="list-style-type: none"> - % aggiornamento dei dati del gestionale - % recupero fondo pregresso di un lascito librario - % archiviazione documenti/fascicoli cartacei o digitali

	A	4	Risparmio di tempo: scadenze e/o tempistiche relative alle attività gestite rispettate	<ul style="list-style-type: none"> - Presentazione entro 30 giugno della Relazione sulla performance - Pubblicazione del bando per CdL triennali medicina entro xxx2021 - Redazione bilancio consuntivo entro xxx2021 - Rendicontazione connessa all'Eccellenza entro la data prevista - Rendicontazione progetti di ricerca entro data di scadenza prevista
	T		Miglioramento efficienza utilizzo materiali di laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> - Riduzione utilizzo materiali di consumo per i laboratori didattici (confronto tra 2020 e 2021)
	T		Aumento produzione scientifica	<ul style="list-style-type: none"> - Produzione di articoli scientifici o documentazione scientifica connessa al progetto XY
Indicatori di qualità	A	3	Miglioramento tempo medio	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio di risposta agli studenti tramite Filo diretto (confronto tra 2020 e 2021) - Tempo medio di risposta all'utenza interna (confronto tra 2020 e 2021) - Tempo medio di risposta all'utenza esterna (es. supporto fornitori) (confronto tra 2020 e 2021) - Tempo medio di pagamento delle fatture
	T			
	A		Efficacia percepita da parte dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> - Percezione di gradimento del servizio fornito all'utenza (es. rilevazione con questionari, feedback mail, etc.)
	T		Efficacia del coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> - Miglioramento della comunicazione e delle relazioni interpersonali per la condivisione di attività, obiettivi e progetti
Indicatori di relazione	A			
	T			

OBIETTIVI PROGETTUALI: indicatori di output per progetti e attività innovative

Categoria	Ambito Amm. e tecnico		Indicatore	Esempio attività
Indicatori di progetto	A T	1	Realizzazione studio di fattibilità	<ul style="list-style-type: none">- Realizzazione analisi normativa per avvio di un progetto- Realizzazione studio o indagine di mercato per l'acquisto di un servizio informatico, uno strumento scientifico, etc.- Realizzazione analisi comparate di prodotti o servizi- Stesura documentazione di progetto
	A T	2	Implementazione e fase di test	<ul style="list-style-type: none">- Realizzazione implementazione di un nuovo gestionale- Portare a termine il travaso di dati sul nuovo gestionale- Realizzazione test di prodotto per il funzionamento dell'applicativo da acquistare- Produzione della documentazione al termine della fase di test con pro e contro- Risoluzione di problematiche con il fornitore per la customizzazione del prodotto o servizio
	A T	3	Rilascio/Avvio del sistema/prodotto/servizio	<ul style="list-style-type: none">- Effettivo rilascio del prodotto- Messa in funzione dello strumento- Gestione di errori imprevisti o problematiche non prevedibili con il fornitore- Implementazione help desk di riferimento per l'utenza interna o esterna

TARGET per tutti gli indicatori:

- Percentuale (es. 90%, 95%, 100%)
- Numerico (1, 2, 3, ..)
- Si/no