



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE 2019



RELAZIONE ANNUALE DELLA PERFORMANCE

Anno 2019

Sommario

CAPITOLO 1	Presentazione.....	2
CAPITOLO 2	I principali risultati dell'anno.....	5
2.1	Quadri sinottici dei tre livelli di <i>Performance</i> raggiunti nel 2019.....	5
2.2	I risultati complessivi della gestione (<i>performance</i> istituzionale).....	7
2.2.1.	Programmazione triennale del sistema universitario italiano. Triennio 2016-2018.....	7
2.2.2.	Il percorso di Eccellenza dei Dipartimenti	8
2.2.3.	Percorso formativo da 24 CFU (PF24).....	9
2.3	Selezione di azioni da Piano Integrato di particolare impatto per gli <i>stakeholders</i>	10
CAPITOLO 3	Contesto e risorse.....	21
3.1	Analisi di contesto e delle risorse disponibili (umane, finanziarie, patrimoniali)	21
3.2	Il <i>performance budgeting</i>	32
CAPITOLO 4	Benessere, pari opportunità e bilancio di genere	33
4.1	Benessere organizzativo.....	33
4.2	Pari opportunità e bilancio di Genere	35
CAPITOLO 5	Misurazione e valutazione della performance	38
5.1	La Performance Organizzativa.....	40
5.2	La Performance di Struttura	58
5.3	La Performance Individuale.....	72
5.3.1	Il personale B/C/D	72
5.3.2	Il personale con incarico di funzione.....	75
5.3.3	Il Dirigente di vertice	83
CAPITOLO 6	Il processo di misurazione e valutazione.....	96
6.1	Descrizione, attori, tempi, fonti	96
6.2	Gli applicativi a supporto.....	98
6.3	Il contatto con l'utenza e le indagini sul gradimento dei servizi	99
6.3.1	Le indagini sull'utenza studentesca.....	102

ALLEGATI

1. Allegato 1 - Descrizione delle Azioni di Performance Organizzativa
2. Allegato 2 - *Performance Budgeting*

INDICE DELLA DOCUMENTAZIONE CITATA NELLA RELAZIONE, DISPONIBILE IN DAF

Capitoli della Relazione	Documenti in consultazione sul DAF	Accesso
CAP 2 I principali risultati dell'anno		
2.2 Risultati complessivi della gestione (performance istituzionale)	RELAZIONE FINALE PRO3 al CdA e Note a NdV e Ministero	DAF_VAL
CAP 3 Contesto e risorse		
3.1 Analisi di contesto e delle risorse disponibili	Atti relativi al Fabbisogno	DAF_VAL
CAP 4 Benessere, pari opportunità e bilancio di genere		
4.1 Benessere organizzativo. I risultati dell'indagine sul personale	Lettera somministrazione indagine in tempo di COVID19	DAF_UNIFI
CAP 5 Misurazione e valutazione della performance		
5.1 La Performance organizzativa	1) Pratica revisione SMVP CdA 28/06/2019 2) Pratica Monitoraggio intermedio Piano CdA 29/07/2019	DAF_VAL
	<p>Linea 1: Mappatura processi Tirocini e offerta didattica di II livello (Master e corsi di perfezionamento)</p> <p>Linea 2: Mappature dei processi (Progettazione edilizia, Centrale acquisti - Procedura di Gara Affidamento, Esecuzione contratto di appalto, Pianificazione e analisi esigenze acquisti)</p> <p>Linea 3: INDICATORE 9 Elenco corsi di formazione SPP; INDICATORE 10 Nota prot. n. 67606 del 10/04/2019; Bozza di bando per Albo dei docenti abilitati alla formazione nell'ambito della sicurezza</p> <p>Linea 4: INDICATORE 12 Proposta riorganizzazione DAF (ob. Struttura Funzioni Direzionali) Estratto delibera Consiglio di Amministrazione del 30/04/2019 (rotazione dirigente)</p>	DAF_VAL
5.2 La performance di struttura		
5.2.2 Indagini di <i>Customer Satisfaction</i>	1) Schede esiti indagini di customer satisfaction 2018 - Aree e Dipartimenti 2) Estratto dei principali esiti dell'indagine - Amministrazione Centrale	1) DAF_UNIFI 2) DAF_VAL
5.2.3 Obiettivi di struttura	Lettere alle strutture: indicazioni schemi per gli obiettivi di struttura (prot. 37421) e monitoraggio intermedio obiettivi di struttura (prot. n. 129479) TAB.1_Valutazione_AREE E ALTRE STRUTTURE TAB.2_Valutazione_DIPARTIMENTI Allegati di evidenze a TAB.1 (n.2) e TAB.2 (n.4)	DAF_VAL
5.3 La performance individuale		
5.3.3 Il Dirigente di vertice	1) Mail declinazione obiettivi di struttura 2) verbali incontri presso le sedi dei n. 21 Dipartimenti per i monitoraggi di struttura 3) TAB1_1CICLO_PDCA_SPUNTI 4) Modulo rendicontazione finale Obiettivo di Struttura Funzioni Direzionali 5) Diapositive Monitoraggio finale Funzioni Direzionali 6) Nota di aggiornamento sullo stato dei procedimenti contenziosi dell'Ateneo e sull'attività stragiudiziale svolta dall'U.P. Affari Legali 7) Pratica Consiglio di Amministrazione del 23 dicembre 2019 "Programmazione del personale contrattualizzato per l'anno 2020 e per il triennio 2020-22 8) Ipotesi nuovo Contratto collettivo integrativo 9) Evidenze da riunione periodica sicurezza luglio 2019 10) Ordini di servizio per Rischio Grave e Immediato (prot. 25197; prot. 32837; prot. 46953; prot. 55620; prot. 59510; prot. 59512) 11) Pratica Agraria (interdizione...) 12) Estratto verbale CDA 26 settembre 2019 approvazione protocollo d'intesa con AOUC per alienazione Monna Tessa 13) Pratica CDA 29 marzo 2020: Convenzione con Azienda USL Toscana Centro per la collaborazione finalizzata all'attività didattica e formativa degli studenti del CdL in Servizio sociale e del CdLM in Disegno e gestione degli interventi sociali; Sorveglianza sanitaria 14) Convenzione quadro con ISPRO per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica per attività di didattica, ricerca e assistenza 15) Mail invito indagine interna "Benessere 2019"	DAF_VAL
CAP 6 Il processo di misurazione e valutazione		
6.3 Il contatto con l'utenza e le indagini sul gradimento dei servizi		
6.3.1 Le indagini sull'utenza studentesca	Relazione scientifica per la pianificazione delle indagini all'utenza	DAF_VAL

CAPITOLO 1 Presentazione

La Relazione annuale sulla *performance* dell'anno 2019 assume caratteri di discontinuità rispetto alle precedenti sia per il progressivo livello di maturazione raggiunto dall'intero ciclo della *performance*, sia per l'impostazione che diventa aderente alle specifiche Linee Guida di Funzione Pubblica "Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica. Linee guida per la Relazione annuale sulla performance. N. 3 Novembre 2018".

La Relazione di quest'anno, infatti, è stata articolata secondo le specifiche *ivi* previste: si è inteso così cogliere il rinnovato spirito dello strumento promuovendo una sua maggiore capacità di rendicontazione e valutazione della *performance* conseguita nell'anno soprattutto nei confronti della numerosa e varia componente degli *stakeholder*. Si è adoperato pertanto anche un nuovo formato e un linguaggio espositivo più orientato alla comunicazione, con maggior ricorso a materiale visuale e contributi tecnici.

Di nuova introduzione è il capitolo "2. I principali risultati dell'anno": esso diventa centrale nella relazione e assume il connotato di strumento orientato alla disamina in forma compatta dei risultati di rilievo dell'anno, delegando ai successivi capitoli la specificazione delle risorse impiegate (capitolo 3), e del clima in cui si sono generati i risultati (capitolo 4). Il capitolo 5 offre poi il dettaglio della misurazione e conseguente valutazione dei tre livelli di *performance* organizzativa, di struttura ed individuale, e il capitolo 6 espone le note tecniche sui processi e sugli attori attivati nell'anno. Sono poi allegati alla relazione i documenti essenziali per la completa lettura delle informazioni, che vengono arricchiti di evidenze e di materiale di supporto attraverso il loro deposito in una *repository* appositamente dedicata e profilata per l'accesso ai valutatori e *stakeholder*.

Performance budgeting, potenziamento e sistematizzazione dei canali di contatto con l'utenza e nuovo sistema degli obiettivi di Struttura costituiscono le ulteriori novità dell'edizione. Il *performance budgeting*, dopo l'avvio e le prime esperienze, può dirsi ormai realizzato e a regime, con possibilità di consultazione di ampio materiale documentale. La sistematizzazione dei canali di ascolto con l'utenza rappresenta un importante elemento di crescita e di responsabilizzazione dell'Ateneo che vede in tal modo rafforzato non solo il proprio diretto rapporto con l'utenza ma anche gli strumenti a garanzia della trasparenza, imparzialità, contrasto della corruzione e tensione verso il miglioramento dell'Amministrazione. Sullo specifico punto dell'anticorruzione e trasparenza si evidenzieranno le azioni perseguite a margine di ogni linea di *performance* organizzativa presentata nel Capitolo 5.1. Si registra su questo punto ancora la difficoltà di un approccio integrato dell'analisi.

Gli obiettivi di struttura che hanno coinvolto la generalità delle Strutture e del personale e che vengono per la prima volta rendicontati e valutati, consentono di apprezzare le capacità di tale strumento organizzativo come leva di miglioramento diffuso e partecipato: esso sarà ulteriormente sviluppato e migliorato nei prossimi anni, con lo scopo di favorire una crescita sistemica collaborativa e accrescere il senso di appartenenza del personale.

Una nota conclusiva non priva di impatto, organizzativo ed emotivo: la presente relazione è stata avviata nel periodo del *lockdown* e si è conclusa nelle settimane iniziali della ripresa secondo la regolamentazione della fase 2 dell'Ateneo di Firenze. Essa rappresenta quindi in modo emblematico e riassuntivo, stante la sua naturale trasversalità, la capacità di coordinare ogni contributo ed esprimere

corale sinergia, attraverso la raccolta e collazione dei contributi prevalentemente da remoto. A suo modo essa è pertanto la “*summa*” della *performance* nell’accezione sostanziale del termine, ovvero la capacità di un’organizzazione di far fronte alle proprie funzioni ed adempiere alle scadenze anche in una fase emergenziale e di collasso del paese. Al contempo essa rappresenta la continuità dell’azione amministrativa e l’impulso verso la ripresa a tutti affidata.

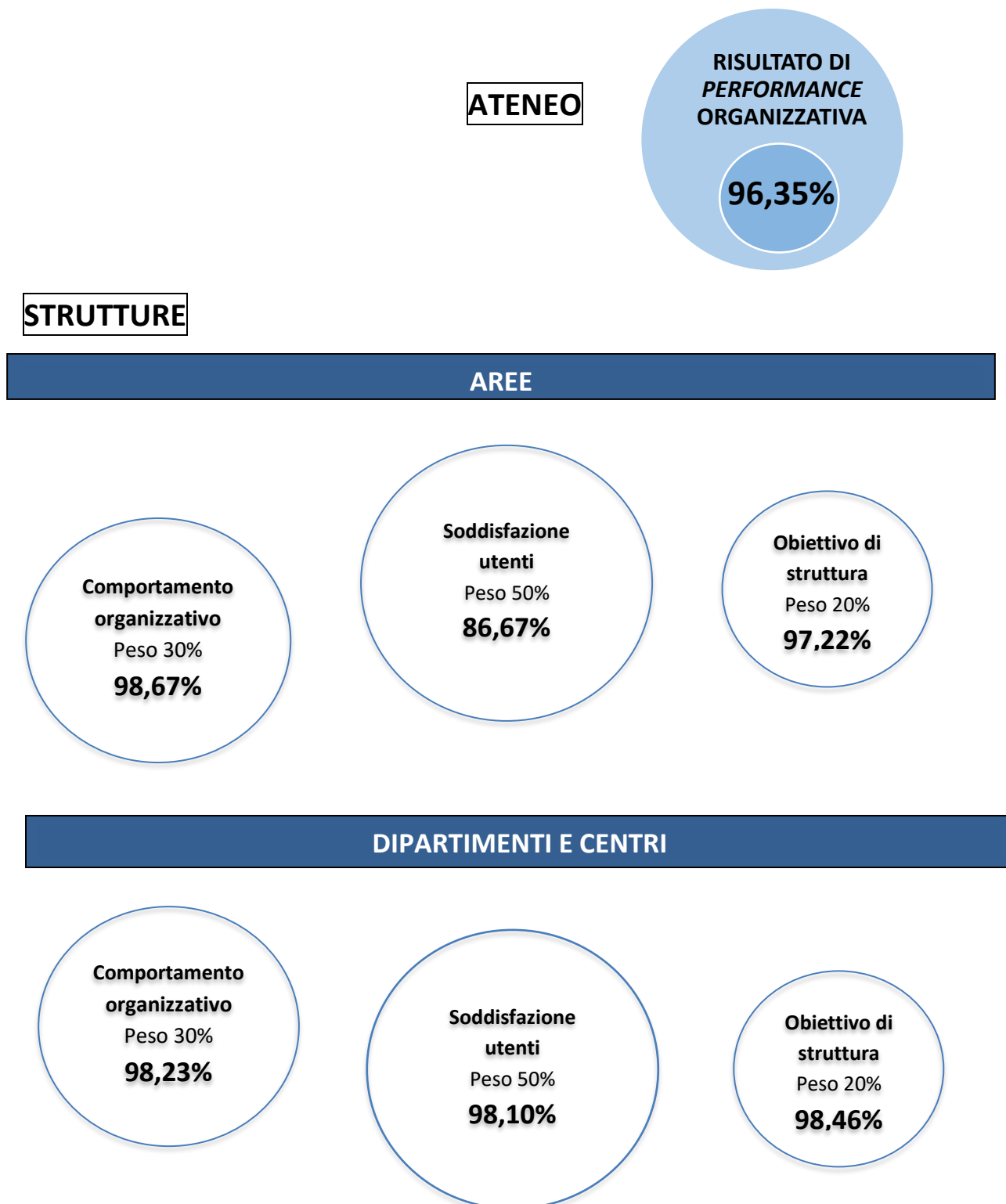
È pertanto con particolari sentimenti che esprimo gratitudine a tutti per il lavoro collegiale dell’anno 2019 e per la volontà reale di renderlo fruibile in questa primavera 2020.

Il Direttore Generale
D.ssa Beatrice Sassi

CAPITOLO 2 I principali risultati dell'anno

2.1 Quadri sinottici dei tre livelli di *Performance* raggiunti nel 2019

Vengono riportati i principali risultati dei tre livelli di *performance* mediante le sinossi dei risultati di *Performance Organizzativa*, di *Struttura* e *Individuale*, aggiornati alle ore 10.00 del 25/05/2020.



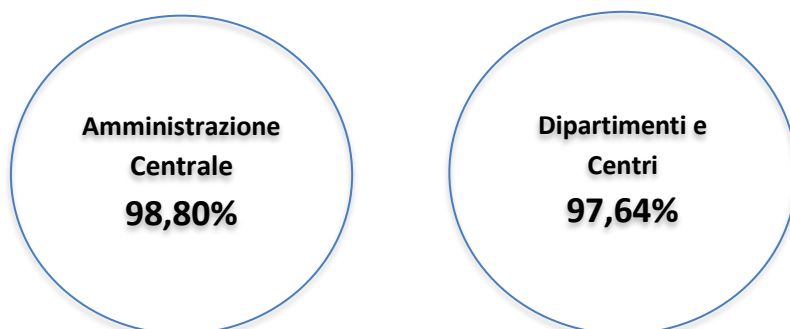
PERSONE

COMPORAMENTI

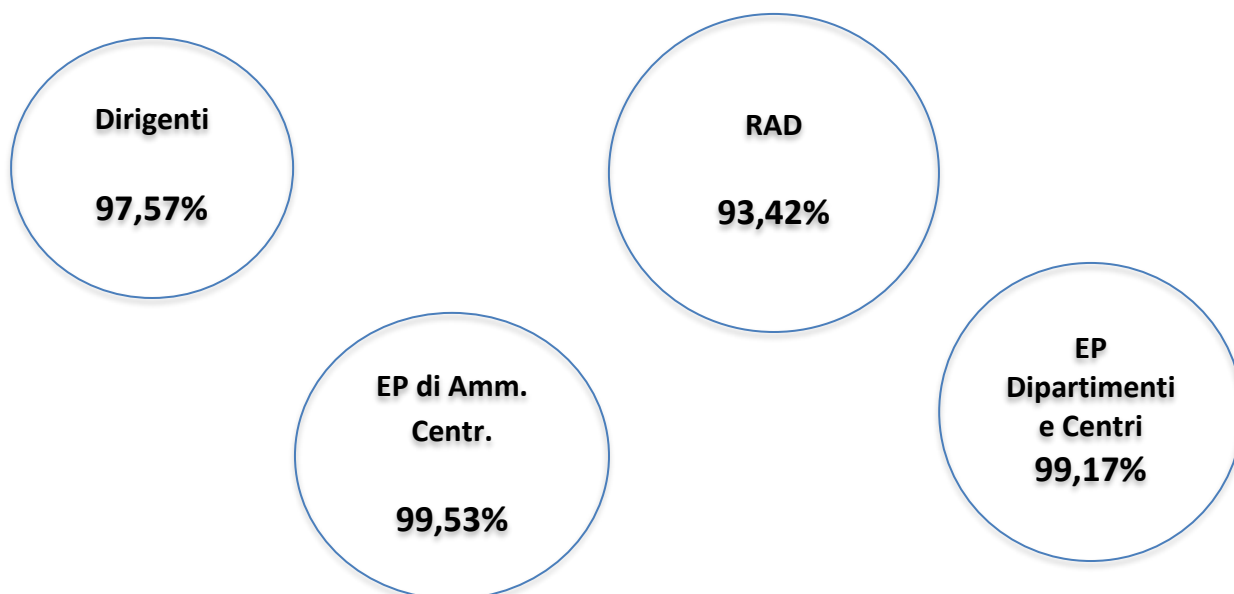
Personale con incarico

Capacità e comportamenti organizzativi e gestionali	97,88%
Competenze professionali e tecniche	98,91%
<i>Problem solving</i> e innovazione	97,94%
Relazioni e comunicazione	98,07%
Gestione/coordinamento obiettivo di Struttura	96,35%

Personale BCD



OBIETTIVO DI FUNZIONE INDIVIDUALE



2.2 I risultati complessivi della gestione

2.2.1. Programmazione triennale del sistema universitario italiano. Triennio 2016-2018

Il 28 giugno 2019 si è concluso il monitoraggio 2019 dei programmi presentati e finanziati dalle Linee Generali di Indirizzo per il Sistema Universitario Italiano 2016-2018 previste dal DM 635/2016, che ha comportato anche passaggi intermedi di validazione da parte del Nucleo di Valutazione per l'indicatore "D15. Adeguatezza delle aule didattiche" della linea di indirizzo "B.B. Interventi per la ristrutturazione, ampliamento e messa in sicurezza di aule e laboratori". Il valore degli indicatori e l'esito del monitoraggio è riportato nella tabella che segue.

Tabella 2.1. Quadro indicatori relativi ai programmi presentati ed esito finale 2019

Linea di indirizzo	Indicatori		Situazione iniziale		Target finale	Monitoraggio finale					Importo finanziamento		
			Valore iniziale	Missione temporale		Valore	Obiettivo temporale	% risultato	Risultato consolidato	Sannegeazione	richiesto	accordato	riconoscibile
A	A_A_2	Proporzione di Laureati (L, LMCU) entro la durata normale del corso	0,397	A.S. 2018	0,417	0,424	A.S. 2018	135,0	100,0	100,0	90.000,00	75.000,00	75.000,00
A	A_B_4	Proporzione di CFU conseguiti all'estero da parte degli studenti per attività di studio o tirocinio curricolare rispetto al totale dei CFU previsti nell'anno solare	0,008	A.A. 2014/15 = A.S. 2015	0,009	0,015	A.A. 2017/18 = A.S. 2018	700,0	100,0	100,0	25.000,00	24.000,00	24.000,00
B	B_B_1B	Percentuale giudizi positivi dei laureati relativi alle dotazioni disponibili per la didattica - aule studio	38,600	Lezioni 2015	40,500	42,40	Lezioni 2018	200,0	100,0	100,0	4.850.000,00	3.850.000,00	3.850.000,00
	Ateneo	D15 - Adeguatezza delle aule didattiche	7,349	A.A. 2017/18	7,548	7,588	A.A. 2017/18	95,0	95,0		5.275.000,00	4.700.000,00	4.700.000,00

La tavola presenta i quattro indicatori oggetto di monitoraggio, il loro valore iniziale, il *target* finale preventivato, il valore di risultato finale, l'incremento percentuale registrato e le relative conseguenze in termini economici.

Tutti gli obiettivi di programma non solo sono stati conseguiti, ma **hanno dimostrato una sistematica progressione**. Di particolare rilievo l'esito dei primi tre indicatori:

- "A_A_2. Proporzione di Laureati (L, LMCU) entro la durata normale del corso", con un **avanzamento pari a +135%**;
- "A_B_4. Proporzione di CFU conseguiti all'estero da parte degli studenti per attività di studio o tirocinio curricolare rispetto al totale dei CFU previsti nell'anno solare", con un **+700%**;
- "B_B_1B. Percentuale giudizi positivi dei laureati relativi alle dotazioni disponibili per la didattica - aule studio", con un **+200%**.

Più contenuta è stata invece la variazione relativa all'indicatore di Ateneo "D15. Adeguatezza delle aule didattiche", che vede un **avanzamento al 95% del target** finale, **arrotondato a 100% in applicazione di un meccanismo premiale**.

Conclusivamente, dato il brillante esito finale, la terza erogazione dei versamenti a saldo per il pieno raggiungimento del *target* previsto è stata attribuita con il FFO ordinario dell'anno 2019, consentendo il **riconoscimento definitivo del finanziamento triennale ammesso per un importo triennale di 4,7 milioni di euro**. La documentazione per eventuali approfondimenti è collocata in DAF_VAL.

2.2.2. Il percorso di Eccellenza dei Dipartimenti

La Legge 232 del 2016 (legge di bilancio 2017), ha dato avvio al cosiddetto intervento dei “Dipartimenti di eccellenza”. L’intervento, avviato nel 2018, era volto a garantire un sostegno finanziario allo sviluppo della ricerca dipartimentale facendo leva appunto su quei contesti in cui si era manifestata una evidente capacità di ricerca e di progettazione dello sviluppo.

L’intervento consiste di un finanziamento di durata quinquennale nell’ambito delle 14 aree CUN, dei migliori 180 Dipartimenti delle Università statali, fra i quali viene distribuito un *budget* annuale nazionale di 271 milioni di euro.

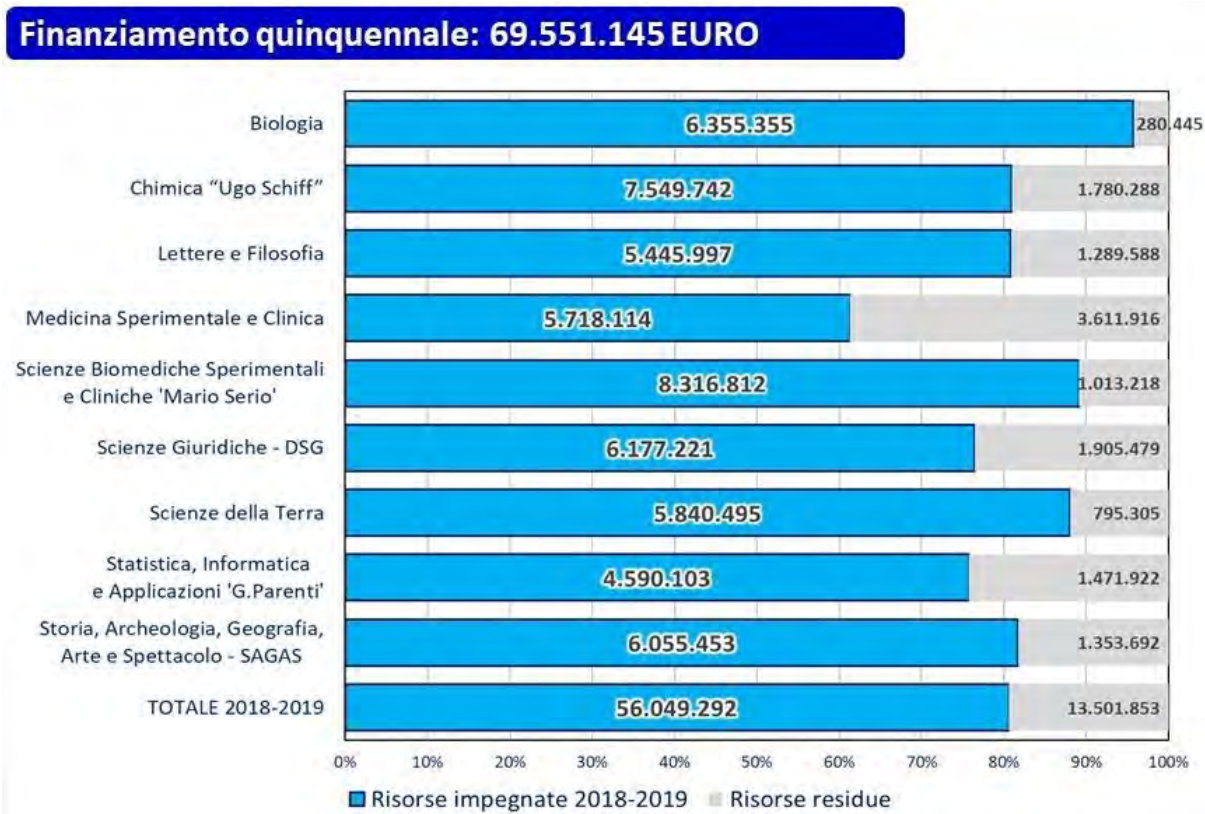
Nove sono stati i dipartimenti dell’Ateneo fiorentino selezionati dall’ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione dell’Università e della Ricerca) per l’assegnazione del Fondo. Si è trattato dei Dipartimenti di Biologia; Chimica “Ugo Schiff”; Lettere e filosofia; Medicina sperimentale e clinica; Storia, archeologia, geografia, arte e spettacolo (Sagas); Scienze biomediche sperimentali e cliniche “Mario Serio”; Scienze della Terra; Scienze giuridiche; Statistica, informatica e applicazioni “G. Parenti”.

La valutazione complessiva espressa dall’ANVUR ha premiato 9 dei 14 Dipartimenti dell’Ateneo ammessi alla selezione, con un risultato che dimostra la qualità della ricerca svolta nelle strutture. In questo modo l’Ateneo si è attestato su un peso rispetto al sistema nazionale di circa il 5%, con un notevole incremento rispetto al suo standard di qualità della ricerca che è pari a circa il 3,5% della parte premiale del Fondo di Finanziamento Ordinario basata sulla Valutazione della Qualità della Ricerca (VQR).

I finanziamenti complessivamente riconosciuti all’Ateneo (13.910.229 euro per ciascuno dei 5 anni) saranno impiegati per rafforzare e valorizzare l’eccellenza, con investimenti in capitale umano, infrastrutture di ricerca e attività didattiche di alta qualificazione.

Al termine del monitoraggio degli anni 2018 e 2019, molti sono gli elementi di soddisfazione sul percorso avviato. Sono infatti già poco più di 56 milioni le risorse impegnate per i progetti quinquennali, per un impiego già stabilito di circa l’80% del *budget*. Si aggiungano a questi i quasi 13 milioni di risorse proprie e conto terzi per lo sviluppo del progetto. Di seguito la sintesi della rendicontazione degli anni 2018 e 2019.

Grafico 2.2. Dipartimenti di Eccellenza. Risorse impegnate e residue. Anni 2018-2019



2.2.3. Percorso formativo da 24 CFU (PF24)

Il percorso formativo da 24 CFU per l'acquisizione delle competenze di base nelle discipline antropo-psico-pedagogiche e nelle metodologie e tecnologie didattiche per l'accesso al percorso FIT (Formazione iniziale e tirocinio) è stato istituito nell'Ateneo fiorentino per la prima volta nell'A.A. 2018/2019, con chiusura delle iscrizioni il 5 febbraio 2019. Il percorso è stato confermato anche per l'A.A. 2019/2020; per quanto da ritenersi nel tempo *performance* ordinaria, l'azione è stata di grande impatto organizzativo e di impegnativa gestione.

Come previsto infatti dal Decreto legislativo 59/2017 per la partecipazione ai futuri concorsi per il reclutamento nella scuola secondaria, anche per quanto riguarda il sostegno, è necessaria l'acquisizione di 24 crediti formativi universitari nei settori della "Pedagogia", "Pedagogia speciale e Didattica dell'inclusione", "Psicologia", "Antropologia" e "Metodologie e Tecnologie didattiche generali". Sono esonerate dall'acquisizione dei suddetti crediti alcune categorie di aspiranti.

I crediti formativi devono essere obbligatoriamente acquisiti presso Istituzioni Universitarie o dell'AFAM (Alta Formazione Artistica, Musicale e Coreutica). Salvo quando certificabili, l'Università di Firenze ha istituito specifici corsi per consentire l'acquisizione totale o parziale dei 24 crediti.

Nella tabella che segue sono riportati i principali risultati dell'anno sui quattro settori in questione, da cui si possono apprezzare i grandi numeri.

Tavola 2.3. Risultati dei PF24 nell'anno 2019



2.3 Selezione di azioni da Piano Integrato di particolare impatto per gli *stakeholders*

Le azioni del Piano Integrato 2019-2021 sono tutte descritte dettagliatamente nell'Allegato ad esse dedicato (Allegato 1), con i relativi rinvii alla *repository* in DAF per le evidenze di raggiungimento degli obiettivi.

In questa sezione si sono invece selezionate alcune azioni del Piano da cui si ritiene siano derivati risultati particolarmente d'impatto per i nostri *stakeholder*: studenti, docenti e cittadini. Considerata la finalità fortemente comunicativa, si è privilegiata un'esposizione sintetica molto graficizzata e di impatto visivo per favorire una leggibilità immediata delle informazioni.

STAKEHOLDER STUDENTI

Canali di comunicazione mirati alle iniziative di orientamento in entrata, progressione carriera e *placement* (AZ1303)



Nel 2019 l'Ateneo ha realizzato un folto programma di azioni volte a migliorare la sua comunicazione sul tema dell'orientamento, inteso come servizio ai suoi studenti nelle varie fasi della loro vita universitaria. Rivolta agli studenti delle scuole secondarie superiori è la piattaforma [DIALOGO](#), tramite la quale i licei interessati ricevono notizie sugli eventi programmati e possono iscriversi *on line* i propri studenti. Anche i singoli studenti interessati possono iscriversi autonomamente su DIALOGO e ricevere personalmente le notizie. Inoltre l'Ateneo ha organizzato test di orientamento rivolti agli studenti del penultimo anno della Scuola secondaria di secondo grado: nel periodo aprile-maggio 2019, hanno partecipato 4.656 studenti, a fronte di 6.184 prenotazioni, provenienti da 49 scuole. Infine, sono state pubblicate guide "Pocket" per le 10 Scuole dell'Ateneo e video su *YouTube*.

SVILUPPO DEI SERVIZI *ON LINE* (AZ1102)

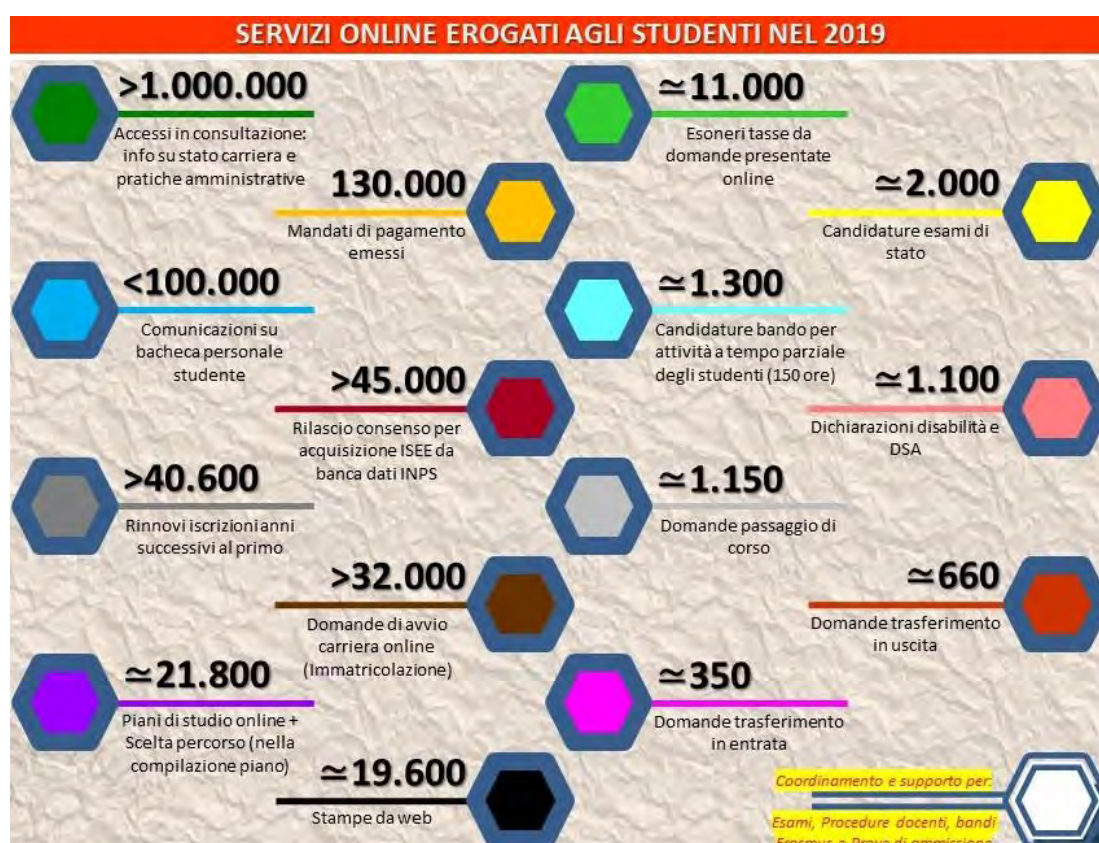
Nel 2019 il nuovo sistema della gestione carriera studenti G2E3 ha consentito di sviluppare tanti nuovi servizi online:



SVILUPPO DI SERVIZI ONLINE

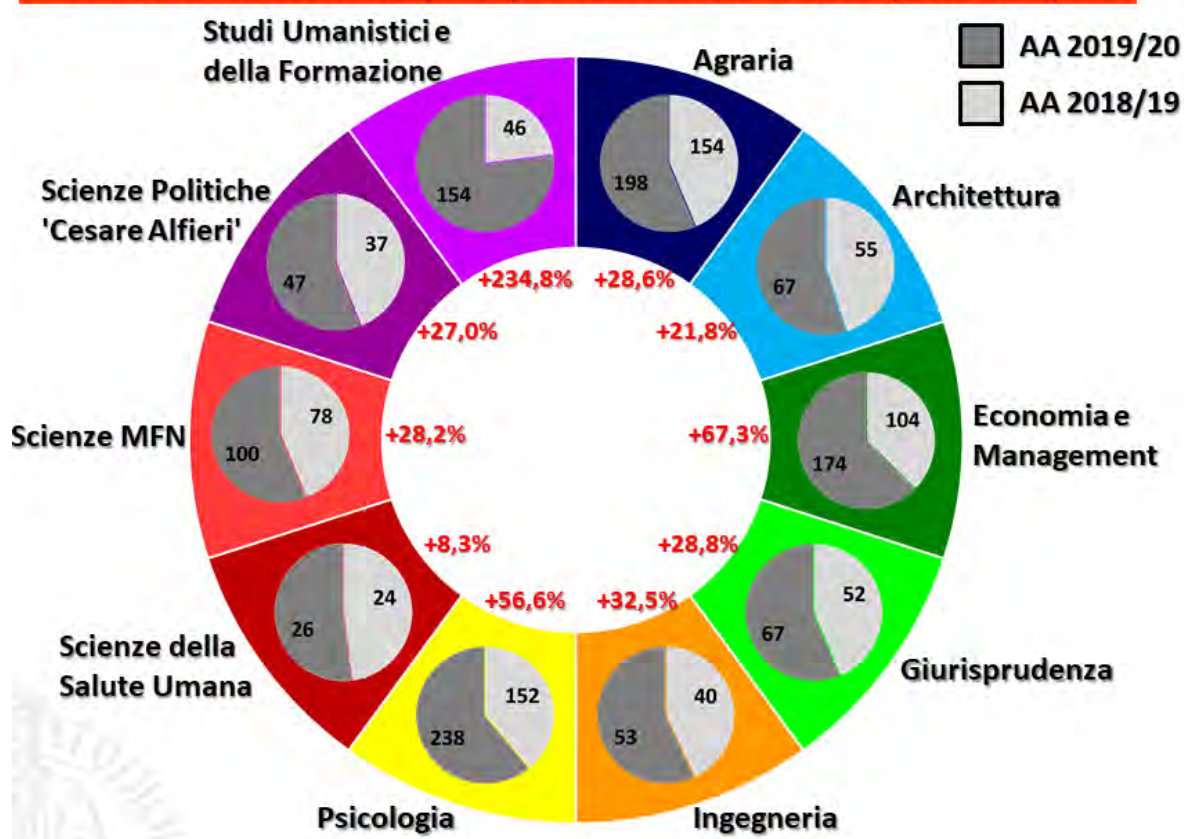


Qualche informazione sulla dimensione dei servizi fruiti è consultabile nella figura che segue.



In particolare per la maggioranza dei corsi di laurea i piani di studio possono essere presentati *on line*, senza più bisogno di recarsi personalmente alla Segreteria Studenti.

SCHEMI DI PIANO ONLINE predisposti dalle Scuole – AA 2019/20 vs 2018/19



UNIFI App (AZ1201)

A febbraio 2019 l'Ateneo ha lanciato l'UNIFI App, compatibile con i dispositivi *Apple* e *Android*. L'app consente l'accesso personalizzabile ai servizi disponibili:

Il "**Profilo**" mostra cognome, nome, matricola e alcune informazioni utili sul corso di studio.

Il "**Calendario esami**" mostra gli esami prenotabili e gli esami già prenotati, che possono anche essere cancellati. Attraverso la "Bacheca esiti" lo studente può vedere il voto dell'esame sostenuto e scegliere se rifiutare o accettare.

Il "**Libretto**" mostra gli esami superati e quelli pianificati. Degli esami superati mostra il nome, la data, i CFU e il voto. Il totale dei crediti raggiunti è visualizzabile nel "**Cruscotto**".

La funzione "**Questionari**" permette di compilare e inviare il questionario di valutazione della didattica, necessario per procedere con la prenotazione degli esami.

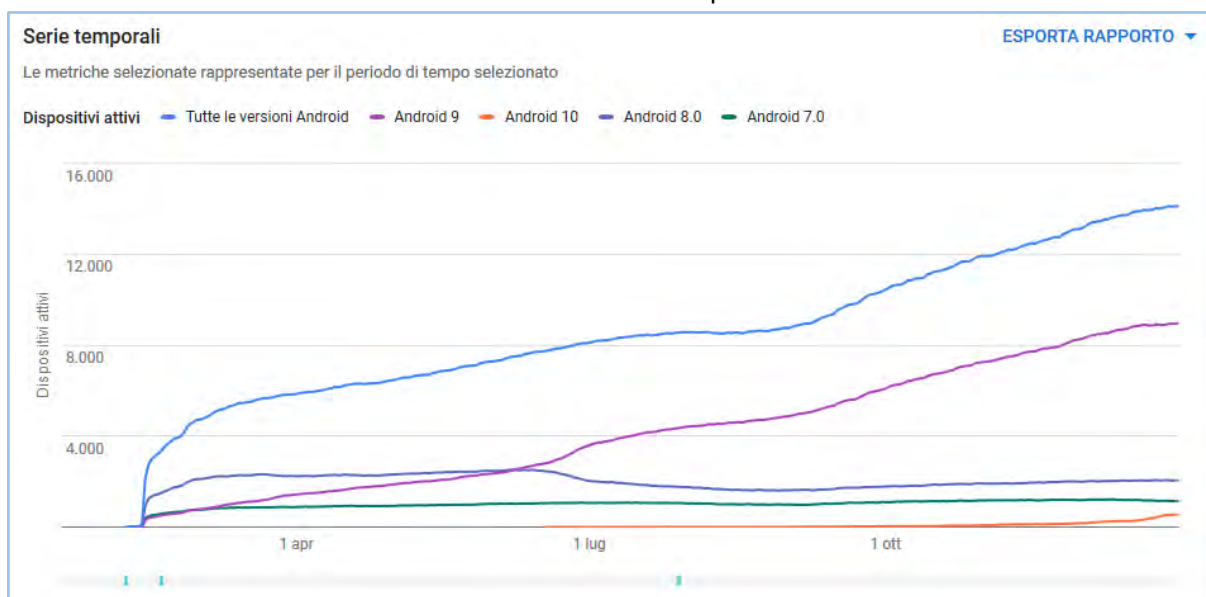
Tramite la app lo studente può controllare lo stato dei propri "**Pagamenti**": importi versati, dettagli, estremi dei documenti di versamento e relative date.

Tramite la app infine è possibile accedere alle *news* pubblicate sulla *home page* del sito di Ateneo e ai profili ufficiali "**Social**" e visualizzare le sedi dell'Ateneo su *Google Maps*.

The image displays the UNIFI App interface and its features. On the left, a menu includes: News, Social, Mappa, Link utili, Offerta, Impostazioni, Informazioni, and an ACCEDI button. In the center, the UNIFI logo (a crowned figure) is shown above the text 'App'. On the right, there are two app store rating graphics: one for Android with a 3.9 rating and five stars, and one for iOS with a 3.4 rating and five stars. Below the app name, a list of features is shown with arrows pointing to their descriptions:

- Profilo → Cognome, nome, matricola e alcune info utili sul CdS
- Libretto → Esami superati (nome, data, CFU e voto) ed esami pianificati
- Calendario esami → Esami prenotabili ed esami già prenotati (che possono anche essere cancellati)
- Bacheca esiti → Voto dell'esame sostenuto: si può scegliere se rifiutare o accettare
- Pagamenti → Importi versati, dettagli, estremi dei documenti di versamento e relative date
- Cruscotto → Totale dei CFU conseguiti
- Questionari → Compilazione e invio del questionario di valutazione della didattica, necessario per l'esame

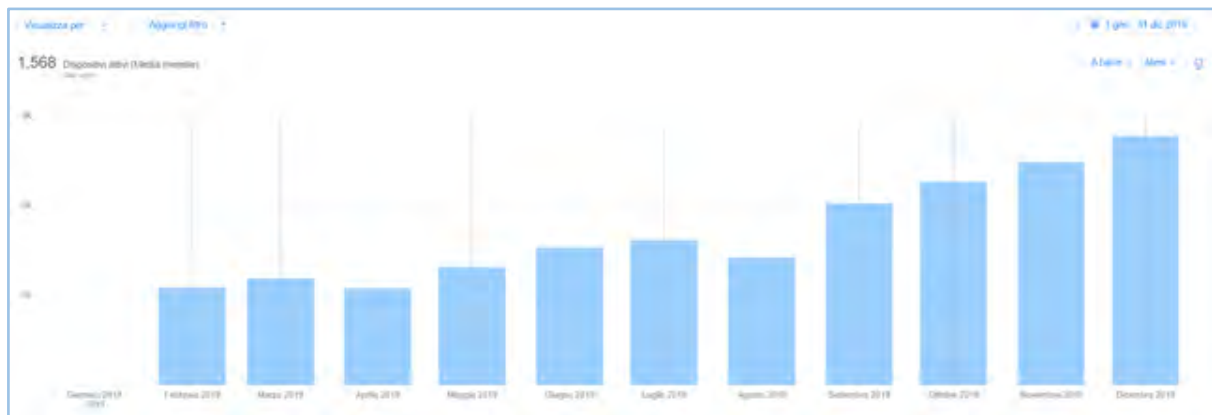
Le installazioni della UNIFI APP su **dispositivi Android** hanno raggiunto la quota 14.117 a dicembre 2019 aumentando durante l'anno con l'andamento sotto riportato:



Le recensioni per la versione **Android** riportano una media di 3,9 su 5.

Per quanto riguarda i dispositivi *IOS (Apple)* le statistiche si riferiscono agli utenti che hanno acconsentito a condividere i propri dati su utilizzo e diagnostica. Queste informazioni includono: Installazioni, Sessioni, Dispositivi attivi, Attivi negli ultimi 30 giorni e *Crash*. La percentuale di utenti che hanno acconsentito varia da 20% al 30% dell'utenza. La pagina della *APP STORE* di *Apple* riporta che la app è stata installata da circa 5.000 dispositivi, si può presumere quindi che il numero reale di installazioni sia intorno a 15.000.

La media mensile di dispositivi *Apple* che hanno usato la UNIFI APP è aumentata durante l'anno partendo dai 1088 di febbraio (mese di attivazione) e arrivando a dicembre a 2.778 dispositivi:



La recensione della UNIFI APP su dispositivi *Apple* è di 3,4 su 5.

Ampliamento dell'apertura di due grandi Biblioteche (AZ1401 e AZ1402)

Nel 2019, l'Ateneo si è profuso per ampliare a beneficio dei suoi studenti l'apertura delle due biblioteche con i maggiori numeri di utenti, la Biblioteca delle Scienze Sociali a Novoli e la Biblioteca Umanistica in Piazza Brunelleschi. Il progetto sperimentale, oggetto delle azioni di *performance* organizzativa AZ1401 (per l'apertura il sabato mattina) e AZ1402 (per l'apertura in tarda serata e di sabato pomeriggio), si è concluso con il definitivo passaggio a regime dell'apertura il sabato mattina, con piena erogazione dei servizi bibliotecari.

Da gennaio a giugno 2019, l'apertura è proseguita in orario 19:00-23:00 dal lunedì al venerdì e nel pomeriggio del sabato (13:30-19:00), consentendo il solo utilizzo delle sale studio. La sperimentazione prevedeva che l'apertura terminasse il 1 luglio 2019. In considerazione del forte apprezzamento dagli studenti, l'Amministrazione ha studiato le modalità per la ripresa del servizio, a partire dal 1 gennaio 2020.

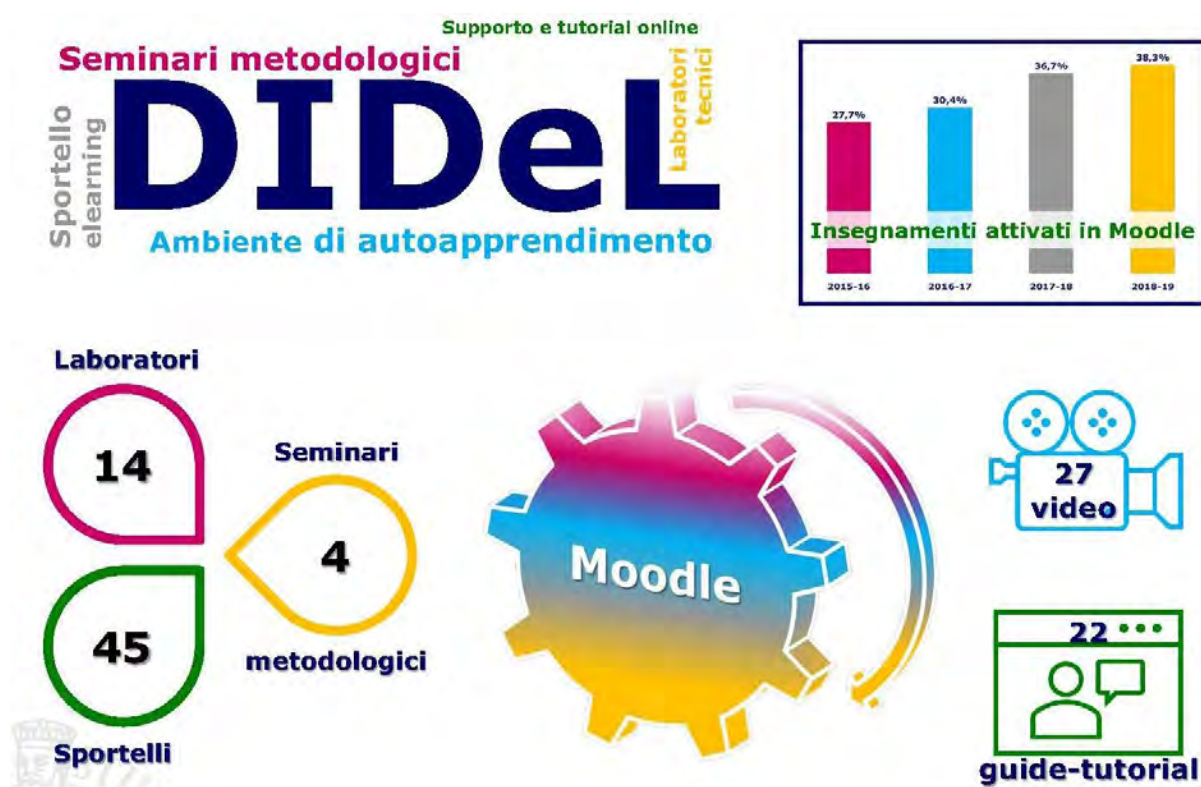
Ingressi				
	Lunedì-venerdì, 19.00-23.00		Sabato, 13.30-19.00	
	BSS	UMA	BSS	UMA
Gennaio	2.932	1.454	2.116	1.350
Febbraio	2.342	1.113	2.610	1.129
Marzo	1.769	1.018	1.982	1.078
Aprile	1.971	1.141	1.139	607
Maggio	3.651	1.903	2.589	1.335
Giugno	4.440	2.400	5.261	2.330
TOTALE	17.105	9.029	15.697	7.829

Nell'ambito dell'apertura serale, il complesso Brunelleschi, sede della Biblioteca Umanistica è stato strumento di valorizzazione del quartiere, con l'organizzazione di tre eventi culturali gratuiti e aperti alla cittadinanza.



Progetto DIdEL (AZ1105)

Il [Progetto DIdEL](#) (“Didattica in *eLearning*”) nasce con la finalità di favorire lo sviluppo professionale dei docenti nell’ambito dell’**innovazione didattica attraverso l’uso delle nuove tecnologie**, in particolare della piattaforma *MOODLE*. Di seguito una sintesi delle tipologie di attività formative a loro offerte nell’ambito del progetto:



Il 2019 ha visto crescere il numero dei docenti partecipanti, che hanno in larga maggioranza espresso gradimento per l’assistenza di sportello e riconosciuto l’utilità della formazione DIdEL ricevuta sia nei seminari che in modalità laboratoriale, traducendola in un migliore uso delle funzionalità di *Moodle*.

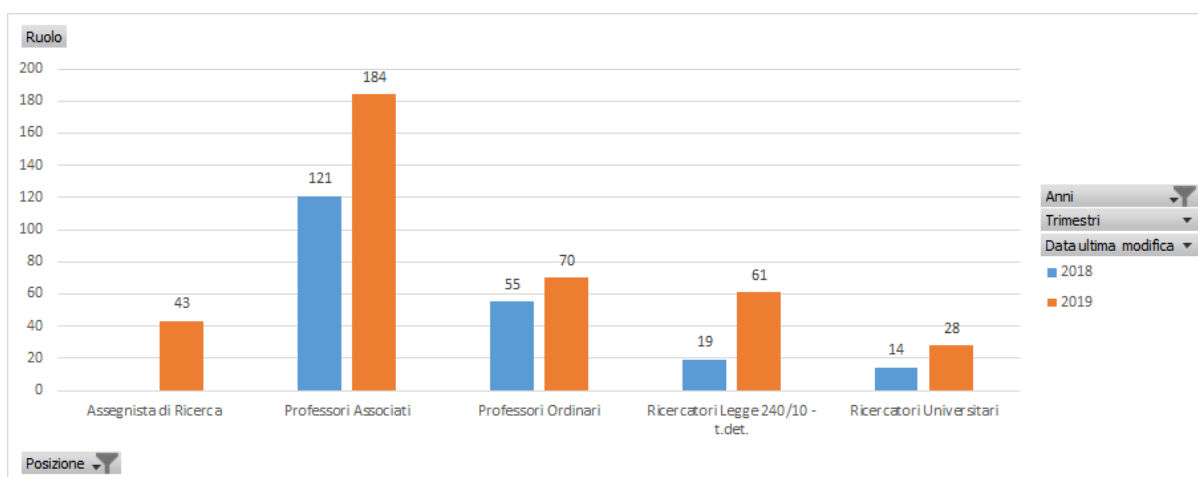
Strumenti di monitoraggio e di comunicazione dei risultati della ricerca dipartimentale (AZ4205)

L'**Anagrafe della ricerca**, strumento attivato nel 2018 per censire i progetti di ricerca dell'Ateneo in tutte le fasi (proposta, approvazione e sottoscrizione, finanziamento, monitoraggio e rendicontazione) è stata integrata con una **scheda di INFORMAZIONE MIRATA**, ulteriore strumento che ha lo scopo di fornire tempestivamente ai responsabili di ricerca che la compilano le **informazioni sulle opportunità di finanziamento più attinenti** ai singoli settori di interesse ed a trasmettere le **anticipazioni riservate sui bandi di prossima uscita**.

Al 31 dicembre 2019 sono stati inseriti in Anagrafe un totale di **5.508 progetti di ricerca** e **630 schede di informazione mirata** da parte dei docenti e ricercatori di Ateneo.

Nel 2019, le schede di informazione mirata inserite sono state in netto aumento rispetto all'anno precedente (386 contro 209), così suddivise per tipologia di ricercatori:

The screenshot shows a web interface for managing research projects. It includes fields for 'Cognome e Nome', 'Posizione in UMIFI', and 'Struttura di afferenza'. There are sections for 'Parole chiave' with 'Generiche*' and 'Specifiche*' input boxes. A 'Programmi' dropdown menu is open, showing a list of funding programs: FINANZIAMENTI EUROPEI, HORIZON 2020 - EXCELLENCE SCIENCE, HORIZON 2020 - INDUSTRIAL LEADERSHIP, HORIZON 2020 - SOCIETAL CHALLENGES, HORIZON 2020 - ALTRE AZIONI, ERASMUS PLUS - KA1, ERASMUS PLUS - KA2, ERASMUS PLUS - KA3, and ERASMUS - ATTIVITÀ Jean Monnet. Below this is a section for 'Paesi con cui collaboro o sono interessato/e a collaborare' with checkboxes for Europe, Africa, America, Asia, and Oceania, and sub-options for 'intero continente' or 'scegli i paesi'. A list of countries is shown for each continent, with 'Seleziona tutti' and 'Cancellazione tutti' buttons. A 'Salva' button is at the bottom.



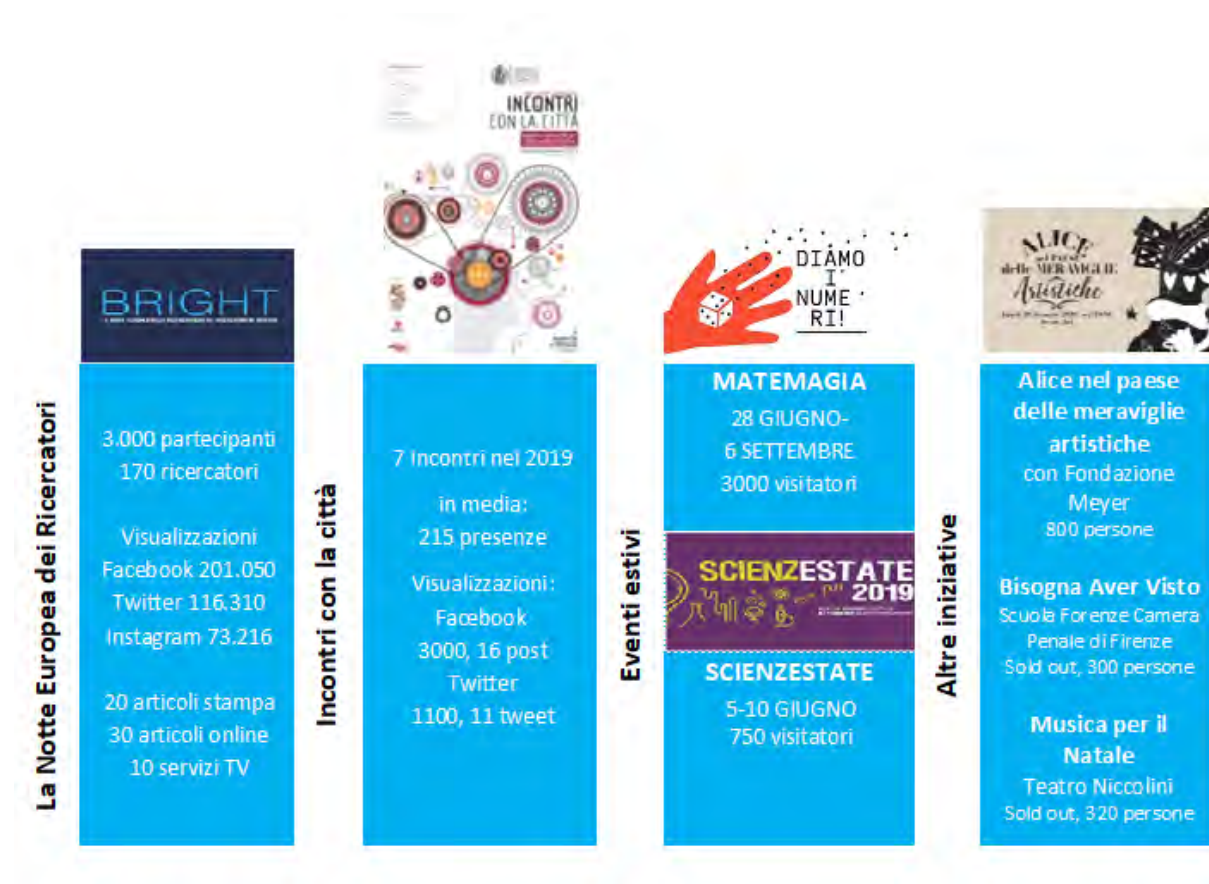
Inoltre nel 2019 è stato reso disponibile ai responsabili di ricerche l'**applicativo informatico "Tempro"**, programma realizzato *in house* per consentire la gestione del tempo-uomo e la predisposizione dei *time sheet*) per semplificare le procedure di rendicontazione dei progetti di ricerca.



STAKEHOLDER CITTADINI

Presenza dell'Ateneo sul territorio attraverso le iniziative di *Public Engagement* (AZ4303)

Promozione di conoscenza e ricerca e divulgazione scientifica sono gli ambiti in cui l'Università contribuisce allo sviluppo socio-economico e culturale del territorio con la propria indiscussa autorevolezza, anche in collaborazione con altri enti ed amministrazioni locali. Di seguito una selezione di eventi rilevanti svoltisi nel 2019:



Nel 2019 si è inoltre iniziato ad implementare strumenti di conteggio e monitoraggio del gradimento degli eventi.

Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete (AZ2103)

Villa La Quiete custodisce da oltre tre secoli il patrimonio storico-artistico legato alle vicende delle Montalve, congregazione fondata nel Seicento da Eleonora Ramirez di Montalvo. Attualmente di proprietà della Regione Toscana, la Villa è data in concessione al Sistema Museale dell'Ateneo per la realizzazione del percorso museale, nell'ambito di un più vasto progetto di valorizzazione del complesso.

Nel 2019 il percorso museale è stato ampliato con il **restauro di tre straordinarie opere** esposte dal 4 maggio al 9 giugno, all'interno della chiesa della SS. Trinità della Villa con la mostra "Tre sculture del Rinascimento a Villa La Quiete. Recuperi e restauri". Si tratta di una Madonna con Bambino riferita alla bottega di Lorenzo Ghiberti; una rara terracotta raffigurante una Madonna con Bambino di un seguace di Donatello; un Cristo Salvatore in terracotta dipinta, realizzato dall'artista Agnolo di Polo, formatosi nella bottega di Andrea Verrocchio. Al termine della mostra le sculture sono state spostate nella sala che ospita le grandi pale d'altare di Sandro Botticelli e Ridolfo del Ghirlandaio dove rimarranno stabilmente come parte dell'offerta espositiva della Villa. Il nuovo percorso è risultato pertanto ampliato con un itinerario che comprende anche la visita alle opere in ostensione, oltre ai luoghi della parte monumentale del complesso.

The infographic features a background image of a museum gallery with a checkered floor and classical architecture. Three artworks are displayed on pedestals: a bust of Christ the Saviour, a terracotta Madonna and Child, and another terracotta Madonna and Child. The text is overlaid in various colored boxes and banners.

Villa La Quiete

1.328 visitatori nel 2019

Visite guidate gratuite su prenotazione

4 maggio / 9 giugno 2019

"Tre sculture del Rinascimento a Villa La Quiete. Recuperi e restauri"

Gradimento dell'offerta

Buono/Eccellente 96%

- 😊 Cortesia e competenza del personale
- 😞 Segnaletica per giungere alla Villa

Identikit del visitatore

Donna, 46-65 anni, fiorentina, interessata a vicende storico-artistiche di questo patrimonio culturale

*Agnolo di Polo
Busto di Cristo Salvatore*

*Bottega di Lorenzo Ghiberti
Madonna con il Bambino*

*Seguace di Donatello
Madonna con il Bambino*

L'offerta espositiva della Villa con la sua storia e il suo percorso storico-narrativo si collocano dunque sempre più nell'ottica di restituire un forte e significativo contributo culturale al territorio e ai suoi abitanti.

CAPITOLO 3 Contesto e risorse

Contesto e risorse disegnano il quadro di opportunità in cui si è realizzata e relativizzata la *performance* che era stata pianificata per l'anno. In questo capitolo pertanto si espongono i principali elementi di contesto relativi alle risorse umane, economiche, infrastrutturali e strumentali dell'anno 2019, evidenziando al contempo le eventuali problematiche che possono aver influenzato il perseguimento della *performance*.

Trova altresì spazio in questo capitolo l'illustrazione dell'integrazione fra il ciclo della *performance* e il ciclo di *budgeting* dell'anno 2019, leva di fondamentale importanza per il perseguimento degli obiettivi pianificati.

3.1 Analisi di contesto e delle risorse disponibili (umane, finanziarie, patrimoniali)

L'Università degli Studi di Firenze è uno dei mega-Atenei italiani generalisti, dimensionalmente collocato al 7° posto nel quadro del sistema universitario italiano. Si caratterizza per una significativa vocazione alla ricerca, dimostrata dal suo 4° posto nel quadro della ricerca nazionale (esiti VQR 2010-2014), e da un considerevole numero di studenti (circa 58.000 nei vari livelli di formazione) di cui oltre la metà residenti nelle province di Firenze-Prato-Pistoia, un 20% circa dal resto della regione Toscana e il restante 20% circa dalle altre regioni italiane e dall'estero (7%).

Le risorse umane impiegate direttamente nei processi formativi, di ricerca di terza missione e di assistenza sanitaria e nei servizi di supporto assumono caratteristiche e profili assolutamente variegati, caratterizzati nella quasi totalità dei casi da un'elevata qualificazione e da versatilità di impegno. In tavola 3.1 sono raffigurati i principali profili e le loro consistenze a fine anno 2019.

Tavola 3.1. Quadro delle risorse umane impegnate nei processi istituzionali (31 dicembre 2019)

Risorse umane	Consistenze
Professori ordinari e associati	1.151
Ricercatori a tempo determinato e indeterminato	516
Personale tecnico-amministrativo a tempo determinato e indeterminato	1.485
Collaboratori ed esperti linguistici	79
Assegnisti	787

Sotto i profili finanziario e patrimoniale l'Ateneo risulta in **equilibrio**, giacché l'incidenza del patrimonio netto sul totale delle fonti di finanziamento, seppur in lieve diminuzione nel triennio, si attesta attorno al 67% (69% nel 2017) e testimonia la **solidità finanziaria dell'Università di Firenze**.

Nell'attivo si rilevano immobilizzazioni per circa 842 milioni (in linea con gli anni precedenti), tra le quali assume notevole importanza il patrimonio museale per 523 milioni.

Sul versante delle risorse economiche impiegate, il 2019 registra un volume di proventi pari a circa 400 milioni di euro, con un **utile di esercizio di quasi 7 milioni di euro**.

Le dimensioni delle risorse impiegate nei processi visti in precedenza possono essere utilmente contestualizzate al quadro nazionale di riferimento e agli specifici elementi di impiego maturati nell'anno 2019 attraverso alcuni specifici elementi di contesto:

- A. Percentuali di impiego di risorse rispetto a quelle di attrazione di FFO e relative incidenze
- B. Indicatori ministeriali di sostenibilità
- C. Dati generali di *Good Practice* sui servizi e relativo *benchmark*
- D. Il fabbisogno finanziario
- E. Il provvedimento governativo "quota 100".

A. Percentuali di impiego di risorse rispetto a quelle di attrazione di FFO e relative incidenze

Dal punto di vista dell'attrazione di risorse e dei relativi impieghi l'Ateneo è stato caratterizzato negli ultimi anni da una **costante diminuzione della spesa per assegni fissi** fino al 2018 (125,3 milioni, pari al 3,32% del sistema degli Atenei che concorrono al costo *standard*), con una lieve ripresa a partire dal 2019 (127,8 milioni, ossia il 3,33% del sistema) principalmente dovuta alla stabilizzazione della numerosità del personale docente e ricercatore e alla ripresa dei meccanismi di incremento stipendiale. L'incidenza degli assegni fissi dell'Ateneo è inferiore rispetto alla percentuale di FFO su base nazionale (pari al 3,36% nel 2019). Notevolmente inferiore è anche l'incidenza sui proventi da contribuzione studentesca nazionali (2,9%) e decisamente più bassa anche del suo peso sul sistema del FFO nazionale. Sommando i due proventi dell'Ateneo (circa 246 milioni di FFO complessivo e circa 50 milioni di contribuzioni studentesche) si ottiene un valore di circa 296 milioni. Il **peso dell'Ateneo sul sistema nazionale** dei proventi tipici da FFO (circa 7,450 miliardi) e da contribuzioni studentesche (circa 1,650 miliardi) **si attesta attorno al 3,25%**.

Applicando tale percentuale alla numerosità complessiva di docenti e ricercatori di Atenei statali italiani, la numerosità sostenibile si colloca attorno alle 1.700 unità per il personale docente e alle 1.500 unità per il personale tecnico-amministrativo, dirigente e collaboratore ed esperto linguistico. Tali valori sono stati deliberati dagli Organi di Ateneo come obiettivi strategici di virtuoso equilibrio anche prospettico. La ripresa della dinamica degli incrementi stipendiali legata a meccanismi quali scatti, classi, adeguamenti ISTAT al costo della vita e rinnovi contrattuali per il personale tecnico-amministrativo e CEL, ha provocato un **incremento del costo del personale** che è destinato ad accrescersi ulteriormente ogni anno a parità di unità e di ruoli. Rispetto al consuntivo 2018 emerge, infatti, come nel corso del 2019 la voce B) VIII "Costi del personale" abbia subito un netto incremento (+6 milioni) in particolare per effetto degli incrementi stipendiali obbligatori corrisposti al personale docente e ricercatore, mentre è stabile il costo del personale tecnico-amministrativo, collaboratore ed esperto linguistico e dirigente.

Tabella 3.2: quota di personale docente rispetto al sistema nazionale. Anno 2019




Qualifiche del personale docente	Professori		Ricercatori			Totale
	Ordinari	Associati	Tempo indeterminato	Tempo determinato. Tipo A	Tempo determinato. Tipo B	
Peso della componente sul sistema nazionale	2,91%	3,70%	2,35%	3,95%	3,10%	3,21%

A proposito dell'articolazione del personale, sono da notare i ripetuti interventi dell'ultimo decennio volti a favorire l'equilibrio di spesa correggendo le criticità che avevano condotto ad una sostanziale insostenibilità degli oneri del personale. Si è ridimensionato in particolare il peso dei professori ordinari di Firenze sul totale nazionale dei professori di prima fascia. È invece elevata, rispetto al contesto nazionale, la numerosità attuale dei professori associati e dei ricercatori a tempo determinato (in particolare di tipo A), anche se compensata dalla bassa incidenza dei ricercatori a tempo indeterminato.

B. Indicatori ministeriali di sostenibilità e programmazione triennale

La sostenibilità sistemica dell'Ateneo è agevolmente misurata dai più recenti indicatori di sostenibilità definiti dal D.lgs. 49/2012 e dal suo *trend* di recente sviluppo.

Tabella 3.3. Indicatori di sostenibilità d.lgs. 49/2012 – anni 2016 - 2018

Indici	Valore dell'Ateneo			Soglia di riferimento		Valutazione
	2016	2017	2018	Inferiore	Superiore	
Spese Personale (IP)	67,22%	67,05%	65,16%	-	80,00%	
Spese Indebitamento (I DEB)	7,67%	7,54%	6,64%	-	10% (Limite critico 15%)	
Sostenibilità Economico Finanziaria (I SEF)	1,17	1,18	1,21	1,00	-	

Dalla lettura dei risultati non solo si nota il diffuso rispetto delle soglie di riferimento, ma anche il **progressivo e virtuoso distanziamento dai valori soglia** avvenuto negli ultimi esercizi da parte di tutti gli indicatori.

Quindi il **quadro di sostenibilità economico-finanziaria e di contenimento delle spese di personale** è ampiamente confermato. Sono in sostanziale equilibrio i livelli prestazionali dell'Ateneo in relazione alle risorse assorbite, soprattutto se paragonati al contenuto ricorso a risorse economiche provenienti dal bacino studentesco e all'assenza di recenti indebitamenti. L'Ateneo ha un buon basamento di potenziale sviluppo e un potenziale di risultati in ambito di ricerca di assoluto pregio.

Tuttavia nel bilancio di previsione e nel bilancio consuntivo di contestuale approvazione, pur nel rilevare la situazione di sostanziale equilibrio e solidità dell'Ateneo, sono evidenziate importanti considerazioni in ordine alla complessiva sostenibilità prospettica di sistema, in relazione ad alcuni elementi di principale criticità, che hanno potenziale impatto anche nelle politiche specifiche di Ateneo. I livelli di personale docente, ricercatore, tecnico-amministrativo, CEL e dirigente giudicati sostenibili dovranno essere quindi periodicamente riparametrati tenendo conto delle prospettive economiche, anche alla luce degli incrementi stipendiali obbligatori per legge e della sostanziale stabilità dei proventi tipici.

Lo dimostrano anche le previsioni sui tre indicatori di sostenibilità che, dopo anni di progressivo allontanamento dalle soglie critiche, vedono per il 2019 una battuta di arresto di tale tendenza sui valori del 2017.

Per garantire la sostenibilità economico-finanziaria nei prossimi anni si dovranno tenere in considerazione:

- la probabile stabilità del FFO libero assegnato, salvo significativi incrementi degli studenti rispetto all'andamento nazionale o rifinanziamento statale a compensazione degli incrementi stipendiali del personale;
- l'esigenza di garantire un attento monitoraggio dell'andamento del costo del personale, soprattutto alla luce del ripristino dei meccanismi di classi, scatti, adeguamenti stipendiali al costo della vita e rinnovi contrattuali del personale tecnico-amministrativo;
- l'opportunità di mantenere un allineamento fra l'incidenza del costo del personale dell'Ateneo sul totale nazionale degli Atenei pubblici che concorrono al costo *standard* e l'incidenza degli studenti regolari dell'Ateneo rispetto agli studenti regolari su base nazionale;
- la lieve ripresa, dopo circa un decennio, di limitati finanziamenti ministeriali per l'edilizia universitaria e la conseguente necessità di cofinanziare gli interventi previsti dal piano edilizio senza ricorrere ad ulteriore indebitamento;
- un attento monitoraggio del rispetto del limite del fabbisogno finanziario;
- un attento monitoraggio della possibilità di mantenere l'equilibrio economico a valere nel tempo alla luce di *budget* triennali che, a copertura dei maggiori costi, non potranno più contare per intero sugli avanzi di amministrazione del 2013;
- gli effetti dell'emergenza sanitaria in atto sui proventi e sugli oneri del 2020 e degli anni successivi.

C. Dati generali di Good Practice sui servizi e relativo benchmark

Questa relazione espone e tratta i dati raccolti nell'ambito del Progetto *Good Practice*. Alcuni di essi sono già stati trattati nel Piano Integrato 2020-2022 approvato nel gennaio 2020 per le evidenti finalità di impiego nella pianificazione del miglioramento; altri invece (*customer satisfaction* del personale e

degli studenti, indagine sul clima e il benessere organizzativo) vengono esposti qui per la prima volta per le necessarie operazioni di consuntivo e gli impieghi valutativi previsti.

I dati sono stati raccolti tra la fine del 2019 e i primi mesi del 2020, con riferimento alle componenti del personale (docente, assegnista, dottorando, tecnico-amministrativo e collaboratore linguistico) e degli studenti e hanno ricevuto un notevole **livello di adesione con percentuali oscillanti tra il 50 e il 65% per la componente del personale**, così come per gli **studenti cui quest'anno è stata applicata una tecnica di campionamento**, come meglio specificato nel capitolo 6.

In più di un'occasione, essendo la rilevazione alla sua sesta edizione, si è avuto modo di esporre le finalità dell'indagine che consente di rilevare **efficacia ed efficienza dei servizi tecnico-amministrativi** creando i presupposti per una comparazione a livello nazionale e per la verifica del *trend* di andamento nello stesso Ateneo nella successione temporale. I tempi di somministrazione consentono inoltre di acquisire i risultati in tempo utile per fruirne ai fini della programmazione delle azioni di miglioramento che traggono spunto anche dalle comparazioni con gli altri Atenei partecipanti.

A seguire pertanto, si dà conto degli esiti generali delle recenti indagini sulla soddisfazione degli utenti svolte nell'ambito del "Progetto *Good Practice*" che hanno avuto ad oggetto il 2019, con un confronto con dati storici e di contesto. Tali indagini da poco concluse in Ateneo e in 26 dei 37 Atenei che aderiscono per l'A.A. 2019/20, consentono di avere una tempestiva valutazione dei servizi erogati nell'anno, assestabile con il completamento delle indagini in tutti gli Atenei aderenti previste nei mesi estivi di quest'anno e concorrono quindi a connotare i servizi dell'Ateneo fiorentino nello scenario di performance istituzionale.

Come noto, gli stessi risultati, per le scelte finora fatte in termini di SMVP hanno anche un impatto valutativo di cui si dirà oltre. Si intende in questo contesto sottolineare l'impegno avviato nel corso del 2019, peraltro opportunamente stimolato dal Nucleo di Valutazione, tendente a una progressiva centratura della sfera di competenza di questa indagine verso i processi di pianificazione, riducendo contestualmente le attuali applicazioni valutative. Infatti se in fase di avvio del sistema le tecniche di misurazione dell'indagine erano apparse di utile e immediato impiego anche per la valutazione, col tempo e con la progressiva maturazione del sistema di contatto con l'utenza, si è ravvisata la presenza di alcune criticità e manifestata la potenzialità di impiego di indagini più pertinenti e fruibili per la valutazione del ciclo delle *performance*, come dibattuto anche dall'apposito gruppo di lavoro costituito in materia (capitolo 6). In questo contesto il Nucleo di Valutazione, pur apprezzando l'attuale impiego valutativo, ha invitato l'Amministrazione a perfezionare il sistema anche mediante l'attivazione dello specifico gruppo di lavoro.

Tavole 3.4 e 3.5 - *Good Practice*. Indagini di *customer satisfaction* sul personale, edizione 2019/20 e confronto con anno precedente e sistema (*Benchmark* provvisorio a 21 Atenei)

Rivolta a Personale docente, dottorandi, assegnisti

Domande di riepilogo. In riferimento a...(ciascuno dei servizi riportati in tabella) si ritiene complessivamente soddisfatto.

	Firenze 2019	Firenze 2018	Diff.	Media Mega 2019	Diff.	Media Atenei 2019	Diff.
Amministrazione e gestione del personale	4,58	4,55	0,03	4,05	0,53	4,30	0,28
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	3,76	3,69	0,07	3,46	0,30	3,70	0,06
Comunicazione	3,80	3,69	0,11	3,68	0,12	3,82	-0,02
Sistemi Informativi	3,94	3,78	0,16	3,77	0,17	4,17	-0,23
Supporto alla didattica	4,29	4,04	0,25	4,13	0,16	4,42	-0,13
Supporto alla ricerca	4,28	4,10	0,18	3,75	0,53	4,06	0,22
Sistemi bibliotecari	4,72	4,69	0,03	4,40	0,32	4,60	0,12
Soddisfazione generale servizi Amministrazione Centrale	4,10	4,05	0,05	3,87	0,23	4,13	-0,03
Soddisfazione generale servizi Strutture Decentrate	4,37	4,30	0,07	4,10	0,27	4,40	-0,03
<i>Medie totali</i>	<i>4,20</i>	<i>4,10</i>	<i>0,11</i>	<i>3,91</i>	<i>0,29</i>	<i>4,18</i>	<i>0,03</i>
<i>Numero di questionari validi</i>	<i>1.624</i>	<i>1.626</i>	<i>-2</i>				

Rivolta al Personale tecnico-amministrativo e collaboratori ed esperti linguistici

Domande di riepilogo. In riferimento a...(ciascuno dei servizi riportati in tabella) si ritiene complessivamente soddisfatto.

	Firenze 2019	Firenze 2018	Diff.	Media Mega 2019	Diff.	Media Atenei 2019	Diff.
Amministrazione e gestione del personale	4,34	4,35	-0,01	3,91	0,43	3,84	0,50
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	3,89	3,62	0,27	3,57	0,32	3,57	0,32
Comunicazione	4,01	3,77	0,24	3,88	0,13	3,78	0,23
Sistemi Informativi	4,24	4,00	0,24	4,01	0,23	4,17	0,07
Contabilità	4,62	4,57	0,05	4,17	0,45	4,13	0,49
Soddisfazione generale servizi Amministrazione Centrale	4,09	4,11	-0,02	3,91	0,18	3,88	0,21
Soddisfazione generale servizi Strutture Decentrate	4,15	4,16	-0,01	3,91	0,24	3,90	0,25
<i>Medie totali</i>	<i>4,19</i>	<i>4,08</i>	<i>0,11</i>	<i>3,91</i>	<i>0,28</i>	<i>3,90</i>	<i>0,30</i>
<i>Numero di questionari validi</i>	<i>1.138</i>	<i>856</i>	<i>282</i>				

Nota: i dati di benchmark sono al netto delle valutazioni dei collaboratori linguistici. Le differenze rispetto alle valutazioni complessive sono dell'ordine di 1 o 2 centesimi

Come si nota, le valutazioni dei fruitori interni dei servizi sono in **sostanziale miglioramento** nell'anno 2019. Emergono poi i **significativi livelli di performance** rispetto al resto del sistema universitario in settori come la gestione del personale, il supporto alla ricerca, la contabilità e le biblioteche. **Sensibilmente migliorati i livelli dei servizi informatici e del supporto alla didattica**, che lo scorso anno avevano mostrato la necessità di un intervento di potenziamento.

Tavole 3.6 e 3.7 - *Good Practice*. Indagini di *customer satisfaction* sugli studenti, edizione 2018/19 e confronto con anno precedente e sistema

Rivolta agli studenti del I anno

Domande di riepilogo. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio...(ciascuno dei servizi riportati in tabella)

	Firenze 2018/19	Firenze 2017/18	Diff.	Media Mega 2018/19	Diff.	Media Atenei 2018/19	Diff.
Orientamento	3,56	3,64	-0,08	3,73	-0,17	4,05	-0,49
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	3,90	4,10	-0,20	3,98	-0,08	4,27	-0,37
Comunicazione	3,55	3,65	-0,10	3,70	-0,15	4,01	-0,46
Sistemi Informativi	3,56	3,63	-0,07	3,77	-0,21	4,04	-0,48
Segreteria studenti	3,32	3,54	-0,22	3,53	-0,21	3,89	-0,57
Biblioteche	4,37	4,68	-0,31	4,52	-0,15	4,57	-0,20
Diritto allo studio	3,92	4,12	-0,20	4,05	-0,13	4,20	-0,28
<i>Medie totali</i>	<i>3,74</i>	<i>3,91</i>	<i>-0,17</i>	<i>3,90</i>	<i>-0,16</i>	<i>4,15</i>	<i>-0,41</i>
<i>Numero di questionari validi</i>	<i>1.883</i>	<i>1.257</i>	<i>626</i>				

Rivolta agli studenti degli anni successivi

Domande di riepilogo. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio...(ciascuno dei servizi riportati in tabella)

	Firenze 2018/19	Firenze 2017/18	Diff.	Media Mega 2018/19	Diff.	Media Atenei 2018/19	Diff.
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	3,72	3,78	-0,06	3,68	0,04	3,96	-0,24
Comunicazione	3,40	3,40	0,00	3,57	-0,17	3,79	-0,39
Sistemi Informativi	3,44	3,29	0,15	3,55	-0,11	3,80	-0,36
Internazionalizzazione	3,60	3,52	0,08	3,75	-0,15	3,97	-0,37
Segreteria studenti	3,26	3,35	-0,09	3,45	-0,19	3,78	-0,52
Biblioteche	4,42	4,55	-0,13	4,44	-0,02	4,49	-0,07
Diritto allo studio	3,81	3,81	0,00	3,88	-0,07	4,03	-0,22
Job Placement	3,36	3,27	0,09	3,40	-0,04	3,63	-0,27
<i>Medie totali</i>	<i>3,63</i>	<i>3,62</i>	<i>0,01</i>	<i>3,72</i>	<i>-0,09</i>	<i>3,93</i>	<i>-0,31</i>
<i>Numero di questionari validi</i>	<i>7.530</i>	<i>4.778</i>	<i>2.752</i>				

Diversa è la percezione dell'utenza studentesca riguardo al miglioramento dei servizi fruiti nell'anno. Appare infatti la **diffusa percezione di una loro stabilità se non addirittura di un arretramento rispetto all'anno precedente**. In particolare, la situazione riguarda gli **studenti del primo anno, il cui arretramento di valutazione riguarda tutti gli ambiti di servizio**, con valori anche importanti dell'ordine di 0,2-0,3 punti (su scala 6) su alcuni di essi. Sostanzialmente in equilibrio rispetto allo scorso anno invece è l'opinione degli **studenti degli anni successivi al primo: i risultati fanno registrare il migliorato gradimento dei servizi informatici, di internazionalizzazione e di ingresso sul lavoro e l'arretramento per quelli di biblioteca, di segreteria studenti e di logistica**.

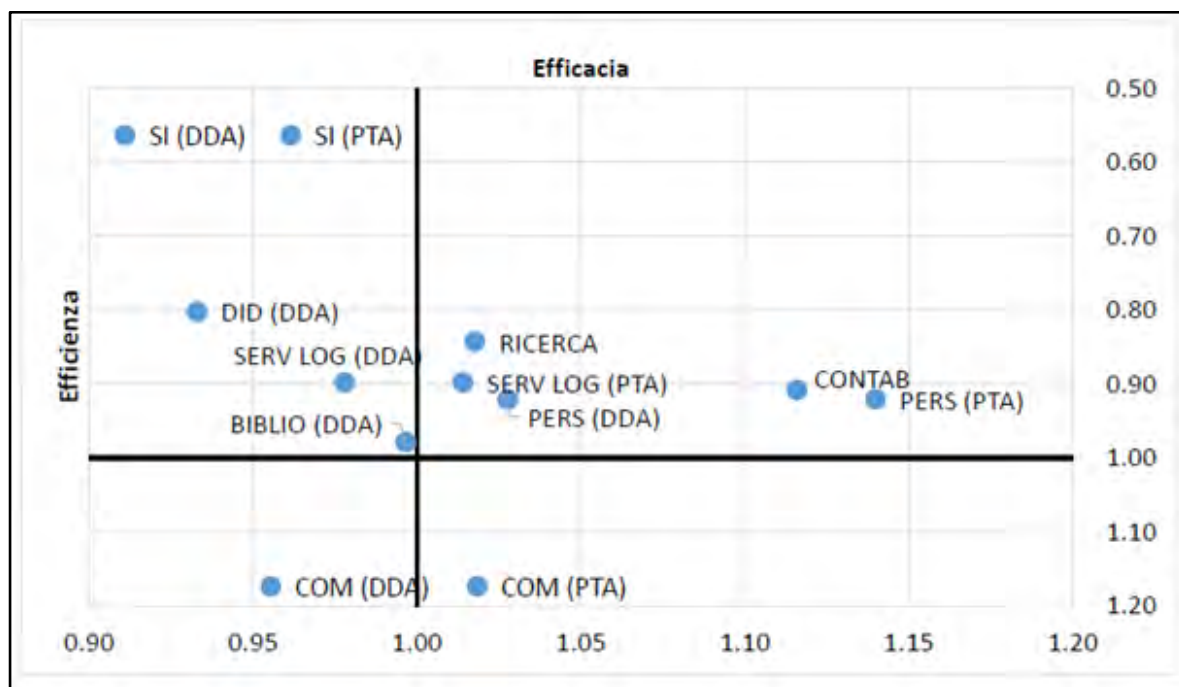
Si intendono rimarcare due elementi in relazione alle suddette valutazioni. Il primo riguarda le **modalità di erogazione dell'indagine, che per il 2018/19 è avvenuta in modalità campionaria, mentre l'anno precedente era avvenuta su adesione volontaria** (vedi capitolo 6). Il secondo riguarda l'inevitabile diversa composizione del gruppo dei valutatori del primo anno, che per definizione variano completamente al ripetersi dell'indagine.

In particolare con riferimento agli **studenti del primo anno** appare opportuno esaminare anche le recenti **tendenze sul gradimento dei servizi offerti. I livelli medi di gradimento sono sempre superiori a quelli registrati per gli anni successivi**. Si nota una progressiva riduzione delle valutazioni nell'ultimo anno apparentemente poco spiegabile se rapportata al continuo sviluppo dei servizi pianificato e realizzato negli anni recenti (si pensi ai processi di dematerializzazione, al potenziamento dei servizi di orientamento e tutoraggio, agli interventi sulle attrezzature d'aula e la connessione, ...). **Nello stesso periodo, a fronte degli investimenti operati e dei servizi potenziati, gli studenti degli anni successivi al primo hanno dimostrato una maggior reattività di valutazione**, per cui la situazione registrata può essere anche spiegata, oltre che dalla maggiore permanenza nel sistema degli studenti degli anni successivi, anche dal crescente sistema di aspettative di cui gli studenti in ingresso sono portatori e del non sempre adeguato livello di risposta praticabile. All'atto finale della stesura di questa relazione è peraltro stata pubblicata la [Relazione annuale 2020 del Nucleo di Valutazione sull'opinione degli studenti e dei laureandi](#) a cui si fa opportuno richiamo e rinvio.

I risultati appena esposti troveranno un più specifico impiego nei prossimi capitoli, dedicati alla *performance* organizzativa e di struttura per la riferibilità degli esiti a ciascuna di esse e per il supporto alle relative valutazioni.

La correlata analisi di efficienza e efficacia di cui alla figura che segue conferma le **ulteriori necessità di intervento nelle Aree di servizio già discusse gli scorsi anni**. Si registra comunque un miglioramento rispetto allo scorso anno, ma non sono ancora raggiunti i livelli della generalità degli altri Atenei, compresi quelli di dimensione più ridotta che tradizionalmente registrano maggiori livelli di soddisfazione dell'utenza. Per riassumere gli aspetti che determinano il posizionamento complessivo dei servizi d'Ateneo rispetto all'intero sistema di confronto del GP è utile consultare la figura che segue.

Figura 3.8: Indagine GP 2018/19. Posizionamento di sintesi in relazione all'efficienza e l'efficacia dei servizi rispetto al resto degli Atenei aderenti



La figura riporta il posizionamento di sintesi dei servizi dell'Ateneo rispetto all'incrocio efficienza/efficacia. La matrice è costituita da due assi:

- Asse verticale: riporta il posizionamento dei servizi rispetto all'efficienza. Ogni costo unitario è normalizzato rispetto alla media degli Atenei (convenzionalmente pari a 1). Quando il costo unitario dell'ateneo è sopra la media, allora il valore è maggiore di 1 e il servizio è posizionato nella parte bassa del grafico.
- Asse orizzontale: riporta il posizionamento dei servizi rispetto al valore medio della CS DDA (docenti, dottorandi e assegnisti) e PTA. Anche in questo caso i punteggi di CS per ogni servizio sono normalizzati rispetto alla media (convenzionalmente pari a 1). Quando la soddisfazione complessiva per il servizio è sotto la media, allora il valore è inferiore ad 1 e il servizio è posizionato nella parte sinistra del grafico.

In questo modo si identificano 4 quadranti:

- Quadrante in alto a destra: servizi il cui costo unitario è inferiore rispetto alla media e la cui CS è maggiore rispetto alla media. Sono servizi considerati virtuosi per l'ateneo. In questo quadrante si osservano i servizi di supporto alla ricerca, i servizi logistici e la contabilità (PTA), la gestione del personale.
- Quadrante in alto a sinistra: servizi il cui costo unitario è inferiore rispetto alla media, ma la cui CS è inferiore rispetto alla media. Sono i servizi critici per la CS; in questo quadrante si osservano i sistemi informativi, il supporto alla didattica, i servizi logistici (DDA) e le biblioteche.

- Quadrante in basso a destra: servizi il cui costo unitario è superiore rispetto alla media e la cui CS è superiore rispetto alla media. Sono i servizi critici per l'efficienza; in questo quadrante si posiziona il servizio di comunicazione per il personale TA.
- Quadrante in basso a sinistra: servizi il cui costo unitario è maggiore rispetto alla media e la cui CS è inferiore rispetto alla media. Sono i servizi critici sia per CS che per efficienza; in questo quadrante si posiziona il servizio di comunicazione per il personale DDA.

Nella sezione apposita del servizio DAF è contenuto tutto il materiale istruttorio e metodologico delle indagini *Good Practice*, così come i risultati e il *benchmark* per tutti gli anni di adesione al Progetto.

D. Il fabbisogno finanziario

Un elemento di particolare criticità che ha connotato la gestione nel corso del 2019 è costituito dal c.d. "fabbisogno finanziario".

Il fabbisogno finanziario degli Atenei pubblici è il limite di prelievo di risorse liquide dal conto di tesoreria statale. Obiettivo della misura è la razionalizzazione e il contenimento della spesa pubblica delle Università. Il fabbisogno di ciascun esercizio era storicamente fissato come pari al fabbisogno finanziario determinato a consuntivo nell'anno precedente, incrementato di un tasso pari al 3% per il sistema universitario (art. 1, c. 637, Legge 296/2006 e sue successive proroghe), demandando al MIUR la definizione annuale del limite programmato per ciascun Ateneo.

La Legge di Bilancio 2019 ha modificato in maniera significativa la disciplina previgente, prevedendo che le Università statali concorrono alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, per il periodo 2019-2025, garantendo che il fabbisogno finanziario da esse complessivamente generato in ciascun anno non sia superiore a quello realizzato nell'anno precedente, incrementato del tasso di crescita del PIL reale stabilito dall'ultima nota di aggiornamento del DEF.

Per il solo anno 2019 non hanno contribuito al calcolo del fabbisogno finanziario i pagamenti per investimenti. Più in dettaglio, per il 2019 il fabbisogno programmato del sistema universitario è stato determinato sulla base di quello programmato per l'anno 2018, al netto della media dei pagamenti per investimenti dell'ultimo triennio, incrementato del tasso di crescita del PIL reale secondo il DEF. Come affermato dal Consiglio Universitario Nazionale nella sua mozione del 3 Aprile 2019: "*Tale meccanismo costituisce uno strumento di pesante restrizione alle uscite correnti per gli Atenei pubblici, oltre che una penalizzazione per quelle realtà che hanno effettuato rilevanti investimenti nel triennio 2016-2018*".

Nel 2019 il Ministero ha inizialmente accordato all'Ateneo fiorentino un fabbisogno parziale di 207 milioni chiedendo poi alle Università statali di inviare richieste analiticamente motivate per giustificare eventuali maggiori necessità rispetto al proiettato a fine anno (nel nostro caso circa 222,5 milioni). L'Ateneo ha chiesto in ultimo al Ministero un fabbisogno di 230 milioni che è stato accordato a fine novembre 2019. Tale fabbisogno è stato superato di una percentuale inferiore all'1%.

Il limite del fabbisogno e l'iniziale attribuzione fortemente sottostimata, hanno richiesto per tutto l'anno una **azione di monitoraggio mensile, l'ottimizzazione delle spese e la continua interlocuzione col Ministero** finalizzata a dimostrare le azioni di contenimento messe in atto dall'Ateneo per stare nei

limiti e dimostrarne l'insufficienza (Note del 15/03/2019 - Prot. n. 51331, del 22/07/2019 - Prot. n. 132094 e del 28/10/2019 - Prot. n. 195058).

Infatti l'attribuzione iniziale risentiva del *trend* storico di attrazione del fabbisogno, a sua volta fortemente condizionato dal particolare rigore nella spesa assunto negli anni per garantire la riconduzione nei parametri fisiologici.

La normalizzazione dei parametri derivante dalle politiche di rigore attuate e dal loro ribaltamento nei bilanci di Ateneo, con conseguente riduzione della capacità di spesa, determinano mediante il meccanismo descritto un fabbisogno inizialmente stimato a livello ministeriale quale vincolo forzoso per la vita dell'Ateneo.

Per evidenziare tale dinamica, il tema è stato ripetutamente trattato agli Organi. Di tutta la documentazione citata, il valutatore trova evidenza in DAF_VAL.

Il tema costituirà un vincolo anche per successivi anni nei quali, al netto degli interventi normativi in fieri nell'ambito delle misure per il contagio SARS COVID-19, il non rispetto del fabbisogno comporta sanzioni sul FFO.

E. Il provvedimento governativo "Quota 100"

L'intervento normativo che ha introdotto **la cosiddetta "quota 100"** (D.L. 4/2019 convertito con modificazioni in L. 26/2019) ha avuto un forte impatto sulla compagine tecnico-amministrativa (PTA), Si tratta di un provvedimento che ha consentito a molti dipendenti di anticipare la propria cessazione per pensionamento, con effetti molto significativi rispetto ai *trend* attesi per le cessazioni.

In sede di bilancio di previsione per l'anno 2019, erano state ipotizzate, per il PTA in servizio a tempo indeterminato, 32 cessazioni. A consuntivo, **le cessazioni** effettive sono risultate **93**, con conseguente **difficoltà riscontrata in molte strutture per le uscite non programmate**.

Nel corso del 2019 si è intervenuti con atti di programmazione del PTA utilizzando solo 17 Punti Organico (PuOr), ovvero quanto autorizzato sulla base di un conteggio legato alla quantificazione del *turnover* relativo alle cessazioni del 2018. Ovviamente tale attribuzione non ha consentito di dare piena risposta all'evoluzione degli esodi pensionistici derivanti dall'applicazione della c.d. "quota 100".

Si è provveduto pertanto ad **incrementare la programmazione del personale da 17 a 25 PuOr**, che ha fornito un limitato aiuto nell'ultimo periodo dell'anno. Ulteriore intervento si è realizzato nel secondo semestre del 2019, con l'inserimento di oltre 30 unità a tempo determinato reclutate attraverso una selezione per soli titoli, appositamente finalizzata al sostegno delle strutture in maggiore difficoltà, con contratti aventi scorcio temporale entro il 31 dicembre 2019.

Il riscontro più significativo viene dalla successiva programmazione del reclutamento di personale TA, approvata nel CdA del 29 novembre 2019 per complessivi 30 PuOr - poi aggiornati a 31 con DR 534 del 7 maggio 2020 -, il cui impatto in termini di personale in servizio ha però inizio solo a partire da gennaio 2020.

Anche questa misura costituirà - come ha costituito per il 2019 - una variabile importante nella valutazione degli obiettivi prefissati.

3.2 Il performance budgeting

La *performance* sinotticamente illustrata nel paragrafo 2.1 e le azioni elencate ai tre livelli sono armonicamente finalizzate alla costruzione di risultati coerenti e convergenti di *performance* diffusa.

I risultati di valore esterno legati al livello di realizzazione delle azioni di *Performance* Organizzativa, cui concorre l'apporto di ogni componente della tecnostruttura, beneficiano di un sistema di ***performance budgeting***.

A partire dalla pubblicazione da parte di ANVUR, nel novembre 2018, delle 'Linee Guida per la gestione integrata dei cicli della *performance* e del bilancio delle università statali italiane' gli Atenei italiani hanno accolto la sfida della crescente **integrazione fra ciclo di bilancio e ciclo della *performance***.

Questa necessità di integrazione nel nostro Ateneo ha spinto a perseguire una visione unitaria dell'organizzazione, mediante la strutturazione di Linee di *Performance* Organizzativa coordinate da "Capi-progetto", incaricati di presidiare i processi in modo unitario e trasversale, mediante un coinvolgimento di tutti gli attori interessati.

L'integrazione del ciclo della *performance* si è avvalsa anche del legame con lo strumento di programmazione bilancio unico d'ateneo di previsione annuale autorizzatorio (ovvero il 'budget') quale "documento forte" deputato ad assumere il ruolo decisivo di collettore dell'esteso ciclo di programmazione.

Mediante l'imputazione puntuale in contabilità analitica, ove sono state appositamente create ormai da due anni dimensioni analitiche che rispondono bi-univocamente a ciascuna azione di *Performance* Organizzativa, l'impianto adottato consente di realizzare in sede di redazione del Bilancio Consuntivo un report per l'analisi dell'andamento economico-finanziario delle azioni con budget. L'abbinamento di ogni singola azione con una dimensione analitica, consente infatti l'aggancio con le risorse impiegate nel corso dell'anno di rilevazione all'interno del sistema di contabilità.

In concreto, il **prospetto riepilogativo in allegato (ALL_2_Performance_Budgeting)** riporta i **costi sostenuti per azione del piano integrato e tipologia di spesa 2019**, dà evidenza alle risultanze economiche della *performance* e alle risorse da essa assorbite e mostra lo scostamento tra quanto preventivato come spesa per ogni singola azione e quanto effettivamente imputato, mediante il meccanismo di aggancio delle azioni in analitica. Esso dà altresì la possibilità di filtrare il dato per singole tipologie di spesa, nonché per Aree Dirigenziali di imputazione.

Dopo una partenza in via sperimentale nel corso del 2018, il *performance* budgeting UniFi si è andato consolidando e affinando nell'anno 2019 con sinergia e interazione fra le Aree Dirigenziali.

Inoltre, il prospetto dà evidenza del raggiungimento del valore obiettivo che era stato prefissato per l'indicatore n. 6 della *Performance* Organizzativa (rapporto fra speso e preventivato superiore al 50%), all'interno della Linea 2 "Valorizzazione del Patrimonio", come più espressamente illustrato nel Capitolo 5.1.

CAPITOLO 4 Benessere, pari opportunità e bilancio di genere

La performance pianificata per il triennio definisce percorsi e traiettorie di miglioramento, che operano su un contesto organizzativo e culturale che ne costituisce il necessario presupposto. Gli interventi sul clima, sul benessere e la garanzia delle pari opportunità operate parallelamente dall'Amministrazione tutta nell'anno costituiscono lo scenario di riferimento per la contestualizzazione dei risultati raggiunti, esposti nel prossimo capitolo 5. In un contesto di formazione e ricerca è evidente infatti che la reale possibilità di raggiungere un nuovo e più elevato livello di performance dipende in maniera stringente dal clima favorevole e collaborativo generato, anche in relazione all'opera costante e quotidiana delle figure direzionali e manageriali che operano sui relativi processi.

4.1 Benessere organizzativo

Come gli scorsi anni, una misurazione diffusa del benessere organizzativo del personale tecnico-amministrativo, del grado di condivisione del sistema di valutazione e della valutazione del superiore gerarchico viene operata mediante un questionario strutturato erogato nell'ambito del progetto *Good Practice*, beneficiando contestualmente delle relative possibilità di confronto con gli altri Atenei aderenti (circa 20).

La rilevazione viene tradizionalmente effettuata nel mese di marzo di ciascun anno. Quest'anno a causa della situazione generata dalla pandemia in corso, era stata inizialmente valutata la sua sospensione se non addirittura il suo annullamento, stante il rischio di evidenti contaminazioni degli esiti riferibili all'anno 2019 con la situazione al momento vissuta dagli invitati alla partecipazione. Il dubbio della possibile contaminazione era dovuto anche ai risvolti valutativi che gli esiti dell'indagine hanno sulle linee 3 e 5 della *Performance Organizzativa*.

Dopo un ampio confronto fra soggetti istituzionali, interni e con gli altri Atenei, si è deciso di procedere alla rilevazione nella fiducia della maturazione di tale strumento nella cultura organizzativa dell'Ateneo e nella capacità di distacco dalla situazione vissuta al momento dal rispondente rispetto a quella dell'anno trascorso. L'indagine è stata pertanto avviata con un invito contestualizzato trasmesso a tutto il personale destinatario dal Direttore Generale (REP).

Gli esiti sono stati positivi, in primo luogo per la **larga partecipazione** dimostrata (**65% degli invitati**), forse anche facilitata dal confinamento in casa, e in secondo luogo per l'**espressione di apprezzamento degli interventi operati** in corso d'anno, di cui si dirà in modo specifico infra.

Vengono pertanto presentati di seguito i principali risultati dell'indagine, segnalando che, come lo scorso anno, per l'indagine è stata impiegata una versione leggermente modificata del questionario promosso alcuni anni fa dall'allora CIVIT (allora anche obbligatorio per le istituzioni pubbliche) e che come accaduto lo scorso anno, buona parte degli Atenei aderenti alla chiusura di questa relazione non hanno ancora effettuato l'indagine: sono pertanto al momento disponibili solo i dati di benchmark dell'anno precedente (2018).

Tavola 4.1 - *Good Practice*. Indagine sul Benessere Organizzativo edizione 2019/20, confronto con anno precedente e col sistema

Confronto tra risultati dell'indagine relativa al 2019 e alla precedente

Sezioni	Media Unifi 2019	Media Atenei 2019	Differenza Unifi - Atenei 2019	Media Unifi 2018	Media Atenei 2018	Differenza Unifi - Atenei 2018	Differenza Unifi 2019-2018
A- L'ambiente di lavoro	4,49	ND		4,24	4,21	0,03	0,25
B- Le discriminazioni	3,83	ND		3,56	4,55	-0,99	0,77
C- L'equità nella mia amministrazione	3,45	ND		3,10	2,88	0,22	0,35
D- Carriera e sviluppo professionale	3,37	ND		3,08	2,86	0,22	0,29
E- Il mio lavoro	4,59	ND		4,36	4,29	0,07	0,23
F- Il mio colleghi	4,71	ND		4,46	4,29	0,16	0,36
G- Il contesto del mio lavoro	3,97	ND		3,56	3,34	0,22	0,41
H- Il senso di appartenenza	4,52	ND		4,21	4,13	0,08	0,31
L- La performance organizzativa	3,87	ND		3,53	3,16	0,37	0,34
M- Le mie performance	4,06	ND		3,73	3,52	0,21	0,33
N- Il funzionamento del sistema	3,76	ND		3,47	3,19	0,28	0,29
O- Il mio responsabile e la mia crescita	4,52	ND		4,26	4,04	0,22	0,26
P- Il mio responsabile e l'equità	4,52	ND		4,29	4,00	0,29	0,23
Q- Il mio responsabile e il sistema di valutazione	4,40	ND		4,19	3,88	0,31	0,21

Macro-Sezioni	Media Unifi 2019	Media Atenei 2019	Differenza Unifi - Atenei 2019	Media Unifi 2018	Media Atenei 2018	Differenza Unifi - Atenei 2018	Differenza Unifi 2019-2018
Benessere organizzativo	4,17	ND		3,87	3,81	0,06	0,30
Grado di condizione del sistema di valutazione	3,86	ND		3,95	3,26	0,29	0,31
Valutazione del superiore gerarchico	4,49	ND		4,25	3,98	0,27	0,34

Numero di questionari compilati	932	ND		885	5.515		
---------------------------------	-----	----	--	-----	-------	--	--

Il livello di benessere dichiarato nelle varie sezioni del questionario è **sistematicamente in crescita di 0,2-0,3 e addirittura 0,4 punti** sulla scala di valutazione da 1 a 6, con incrementi significativi su alcune componenti (contesto di lavoro, equità, *performance* organizzativa). In particolare l'ambito delle discriminazioni riguardante gli aspetti di genere, età e disabilità (equità) che lo scorso anno aveva dimostrato elementi di regressione sembra aver recuperato il terreno ceduto, avendo beneficiato degli interventi dell'anno.

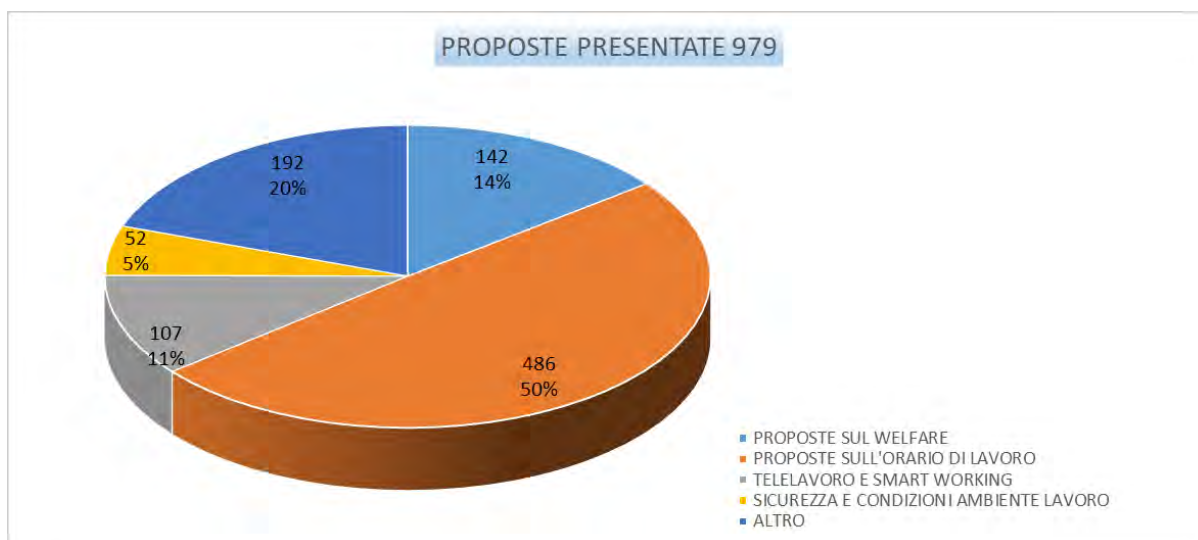
Considerando anche che lo scorso anno (2018) sugli elementi di benessere, i valori di gradimento dell'Ateneo fiorentino erano risultati superiori a quelli del resto del sistema (colonna 7 della tavola, a sintesi di quanto contenuto nelle colonne 5 e 6), si può senz'altro confermare il **clima positivo** in cui opera l'Ateneo e l'efficacia delle manovre di ulteriore miglioramento perseguito nell'anno.

Si tenga inoltre conto di una iniziativa di impulso direzionale, assunta in tema di Benessere organizzativo, a seguito della quale sono state intraprese ulteriori azioni inserite nella linea 5 del Piano Integrato 2020-2022.

Nel capitolo 5.3.3 si darà più diffusamente atto delle evidenze emerse dalla somministrazione dei due quesiti sulla conciliazione vita lavoro ed il benessere, che riguardavano sostanzialmente i macro ambiti evidenziati nella sintetica graficizzazione sotto riportata:

1. ORARIO DI LAVORO;
2. WELFARE;
3. TELELAVORO E *SMART WORKING*;
4. SICUREZZA E CONDIZIONI AMBIENTE DI LAVORO;
5. ALTRO.

È possibile rilevare i risultati relativi al peso di ciascun macro ambito di intervento nel seguente diagramma a torta e da un [documento di sintesi](#) riportato in intranet UniFI:



Come è possibile osservare dal diagramma sopra riportato, la maggior parte delle proposte hanno riguardato l'orario di lavoro (50%), il tema del welfare ha interessato il 14% delle proposte, il Telelavoro e *smart working* l'11%, la sicurezza e le condizioni dell'ambiente di lavoro pesa per il 5%, mentre la voce altro per il 20%.

4.2 Pari opportunità e bilancio di Genere

Nel corso del 2019 l'Ateneo ha, per la prima volta, provveduto alla redazione di un [Bilancio di Genere](#), relativo all'anno 2018. Alcuni aspetti delle politiche e delle azioni relative al genere, alle pari opportunità e alle discriminazioni erano già stati trattati nelle precedenti edizioni del [Bilancio Sociale](#), ma il documento redatto nel 2019 ha consentito, seppure con le caratteristiche sperimentali di una prima edizione, sia di dare attuazione alle indicazioni dell'Agenda Onu e della Crui, sia di fornire, al di là delle sollecitazioni esterne, una panoramica il più possibile completa e dettagliata di dati e tematiche oggi attuali nel nostro Ateneo.

Vengono infatti riepilogati:

- la normativa sulle pari opportunità;
- gli organi preposti alla tutela delle pari opportunità e al contrasto alle discriminazioni in Ateneo, coi loro compiti e prerogative;
- i contenuti del Piano triennale di azioni positive vigente;
- un quadro molto dettagliato e variegato di dati e *trend* sulla composizione di genere nell'Ateneo e in tutte le sue componenti;
- l'impegno dell'Ateneo sulle tematiche del genere sia in termini di didattica (insegnamenti, master, tesi di laurea e dottorato) che di ricerca (unità/gruppi di ricerca, pubblicazioni).

Al momento è ancora in corso il lavoro per la redazione del nuovo Bilancio di Genere (edizione 2020), con le evidenze relative all'anno 2019.

Infatti sul sito della Funzione Pubblica, il 27/03/2020 è stato pubblicato un comunicato ufficiale ([COMUNICATO DEL DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA](#)) che, testualmente, recita: *“Sono sospesi i termini di cui alla direttiva 2/2019 recante misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei comitati unici di garanzia nelle amministrazioni pubbliche per la compilazione e l'invio degli allegati n. 1 e 2 alla direttiva (Relazioni CUG)”*.

Tale disposizione, che tiene conto del periodo di Lockdown da SARS-CoV-19, consente di poter disporre di un margine di tempo ulteriore per la predisposizione del Bilancio di Genere 2019, cui i detentori delle competenze trasversali idonee e afferenti a settori diversi stanno comunque già lavorando.

È invece stata portata a termine [la Relazione del Cug](#) sulla situazione del personale **con riferimento ai dati dell'anno 2019**, nell'ambito della Direttiva recante *“Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche”*.

Dalla suddetta Relazione emerge, per quanto riguarda la situazione del personale, la conferma della prevalenza numerica della componente femminile per quanto riguarda il personale contrattualizzato, anche se, di contro, a livello dirigenziale e degli incarichi conferiti al personale di categoria EP, si registrano alcuni squilibri verso la componente maschile. Per quanto riguarda invece il personale docente e ricercatore la presenza femminile diminuisce al progredire della carriera, e raggiunge quindi il minimo nel ruolo degli ordinari. Tuttavia **la sostanziale parità registrata per il ruolo dei ricercatori** potrebbe suggerire per il futuro un miglioramento rispetto a questa tendenza. Parallelamente, non si registrano differenze retributive particolarmente significative tra i due generi nel caso del personale TA, mentre le differenze di progressione di carriera, soprattutto legate a trend radicati nel passato, fa emergere un importante *gap* a sfavore delle donne nelle retribuzioni medie del corpo docente e ricercatore.

Viene inoltre sottolineato lo squilibrio nell'accesso alle misure di conciliazione vita-lavoro per le quali sono stati proposti dati di raffronto: sono sempre le donne a usufruire in maggior misura di *part-time*, orario flessibile, congedi parentali e permessi ex L. 104/1992.

Sul tema *“Parità e pari opportunità”* viene ricordato che il [Piano Triennale di Azioni Positive 2018-2020](#) ha ricevuto a fine 2019 un aggiornamento che ha visto aggiungersi ai seminari già dedicati al tema nel biennio 2018-2019, la creazione di un corso di aggiornamento professionale sul tema *“Equità e diversità”*, nell'ambito del quale sono stati trattati i temi della disabilità, del benessere organizzativo, del bilancio di genere, della parità di genere, della violenza nei confronti delle donne. Viene inoltre esposto che, pur in presenza di una fruizione da parte del PTA di iniziative formative sostanzialmente equilibrata rispetto al genere, la formazione specifica sulle tematiche affrontate dal CUG ha registrato solamente presenze femminili. Inoltre, viene analizzata la situazione della rappresentanza di genere nelle commissioni di concorso: essa è risultata garantita, salvo alcune eccezioni, nelle procedure di reclutamento del PTA. La presenza femminile è invece risultata inferiore per il reclutamento di docenti e ricercatori, soprattutto con riferimento alla presidenza di commissione.

Oltre al già citato corso di aggiornamento professionale sul tema *“Equità e diversità”*, si ricordano altre iniziative concretizzatesi nel 2019: l'organizzazione della conferenza *“Formare e trasformare. Le persone e i saperi LGBTQ+ nel mondo universitario e scolastico”*, la presentazione del volume *Feeling Academic in the Neoliberal University*, con la presenza della co-autrice Yvette Taylor (una riflessione

sulle trasformazioni dell'accademia contemporanea in una prospettiva di genere), il patrocinio oneroso all'iniziativa del gruppo universitario sul contrasto alla violenza di genere organizzata in occasione della Giornata mondiale sulla violenza nei confronti delle donne. Infine, viene rappresentato l'auspicio della definizione di veri e propri obiettivi di genere all'interno del più ampio contenitore di obiettivi legati al benessere organizzativo.

CAPITOLO 5 Misurazione e valutazione della performance

In questo capitolo vengono esposti i principali risultati e, ove necessario, i dettagli di misurazione della performance conseguita nell'anno 2019, sinteticamente esposta nel capitolo 2. Sarà trattata in particolare la performance che assume rilievo per l'erogazione delle premialità previste, essenzialmente nelle dimensioni di performance organizzativa, di struttura e individuale.

Un particolare rilievo è riservato alla nuova componente dell'Obiettivo di Struttura che trova in questa relazione il suo primo rendiconto dopo la sua introduzione con l'SMVP del 2019 e il Piano Integrato 2019-2021. Esso riveste particolare rilievo perché coinvolge 1300 unità di personale, per la prima volta, che condividono il medesimo obiettivo come illustrato nel paragrafo 5.2.3.

Monitoraggio intermedio - 2019

In base alla nota ANVUR del 20/12/2017 "le rimodulazioni di obiettivi e indicatori eventualmente operate durante il ciclo di performance, così come previsto dal nuovo art.6 del D.lgs. 74/2017, sono inserite nella relazione sulla performance e vengono valutate dall'OIV ai fini della validazione della Relazione della Performance".

Nel corso del **mezzogiugno 2019** è stato realizzato il Monitoraggio intermedio, che è stato portato in approvazione degli organi nel CdA del 29 luglio 2019 (DAF_VAL), sul grado di attuazione degli obiettivi rispetto agli indicatori e ai target definiti in fase programmazione relativamente alle linee di performance organizzativa programmate per il triennio 2019-2021

Sono stati inoltre approvate, su proposta dell'Amministrazione, le rimodulazioni di alcune azioni relative alle Linee 1, 2 e 5, tenuto conto di alcune esigenze oggettivamente rese necessarie e diffusamente condivise.

In particolare, si è realizzato il **riallineamento del Piano Integrato al Piano Edilizio**, approvato nel CdA del gennaio 2019. Nella seduta del 30 novembre 2018 il Consiglio di Amministrazione (CdA) approvava il Piano Edilizio per il triennio 2019-2021, determinato in base alle risultanze di spesa a tutto il 15/11/2018. È stato pertanto necessario rideterminarne il valore alla data ultima del 31 dicembre 2018.

Considerata la simultaneità di presentazione agli organi dell'approvazione del Piano Edilizio e del Piano Integrato 2019-2021, entrambi a gennaio 2019, per mere ragioni di tempistica di chiusura alla stampa ed editing, è stato inserito nel Piano Integrato l'importo antecedente alla rideterminazione sopra descritta.

Il Monitoraggio 2019 ha evidenziato la necessità di un altro importante intervento di rimodulazione che era già stato oggetto di passaggio formale agli organi nel corso del mese di giugno (Cda del 28 giugno 2019) all'interno della pratica "Analisi e proposte su misure integrative e correttive sugli strumenti in uso per la valutazione della Performance" (DAF_VAL). L'oggetto specifico dell'intervento riguardava la **rimodulazione delle domande del progetto Good Practice** riportate nel Piano Integrato 2019-2021 aventi impatto valutativo sulla **performance di struttura**.

Di fatto la delibera di giugno ha rappresentato un'anticipazione del Monitoraggio approvato a luglio che, per completezza e organicità, l'ha riportata al suo interno.

Tabella 5.1 - Quadro di sintesi delle rimodulazioni da monitoraggio intermedio

		Piano Integrato 2019-2021	Rimodulazione approvata	
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	Linea 1 Miglioramento dei servizi agli studenti	AZ1403	Riqualificazione plessi e supporti didattici e ulteriore miglioramento spazi didattici	Modifiche contenutistiche legate a esigenze didattiche prevalenti nell'area nord-ovest di Firenze
	Linea 2 Valorizzazione del patrimonio	AZ2102	Redazione progetto definitivo complesso Brunelleschi	Slittamento di circa 6 mesi per necessità di rivedere il progetto preliminare e acquisire nuovi pareri e nulla osta
		AZ2205- AZ2206- AZ2207- AZ2208-AZ2210	Progetti edili strategici	Slittamento di circa 6 mesi a seguito revisioni progettuali occorse dopo le fasi di indagini preliminari e verifica con docenti, Comune e Soprintendenza
		AZ2209	Progettazione e realizzazione tensostruttura per ampliamento CUS e prove di ammissione	Azione cancellata per non fattibilità
		AZ2211	Progettazione Il Lotto per aule complesso Santa Teresa	Slittamento dei tempi di realizzazione per inerzia esogena
	Linea 5 Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo	AZ5102	Definizione distribuzione PuOr e assegnazione risorse umane alle strutture secondo parametri di equità e trasparenza	Azione ridenominata per rimozione della definizione di modelli di distribuzione PuOr per il personale tecnico-amministrativo
PERFORMANCE DI STRUTTURA	Misure correttive degli strumenti in uso per la valutazione	Domande di <i>customer satisfaction</i> del progetto Good Practice	Selezione di set di domande GP in base ai rilievi di Nucleo di Valutazione, Dirigenti e RAD	
FONTE PER LA PIANIFICAZIONE INTEGRATA	Piano Edilizio (vd Cap. 2.2.2 del Piano Integrato, p. 19)	€ 56.674.800,20	€ 61.107.645,30	

Inoltre, nel corso del mese di luglio (in data 17/07/2019) i rappresentanti degli studenti che erano stati già incontrati nella fase di progettazione del Ciclo, sono stati nuovamente consultati proprio nell'ottica di un **monitoraggio intermedio della Linea 1 focalizzata sul "Miglioramento dei servizi agli studenti"**; in quell'occasione essi hanno sollecitato all'Amministrazione uno sforzo comunicativo su quanto messo in opera. Le azioni correttive e integrative poste in essere a seguito dell'incontro hanno consentito di registrare il **pieno gradimento degli stessi studenti**, nel corso dell'incontro tenutosi nel dicembre 2019, organizzato ai fini della progettazione del ciclo 2020.

Ancora; l'intervento sul questionario somministrato nell'ambito del Progetto *Good Practice* e utilizzato ai fini valutativi della performance di struttura ha dato avvio ad ampie riflessioni sul set di domande utilizzate ai fini valutativi, sui target utilizzati e, in definitiva, sull'intero impianto delle *customer satisfaction* ai fini valutativi. Il dibattito in corso ha dato esiti fruibili già a partire dalle somministrazioni agli studenti effettuate nel 2019, per le quali è stato messo in atto un meccanismo di **obbligatorietà di partecipazione** per le indagini sui servizi agli studenti. Delle ulteriori prospettive di una visione rinnovata nell'approccio agli strumenti, metodi, tempi e modalità di utilizzo e somministrazione delle indagini di Customer tratteremo brevemente nel Capitolo 6.

Conclusivamente, il controllo periodico e sistematico delle fasi e dei contenuti del ciclo della performance ha consentito di segnalare rimodulazioni di obiettivi e target e intraprendere azioni correttive in corso d'opera, ai vari livelli della performance.

5.1 La Performance Organizzativa

Il SMVP 2019 definisce l'ambito della *performance* organizzativa come insieme delle “*scelte gestionali, che danno impulso trasversale alle strategie di Ateneo e che, attraverso l'innovazione, l'attenzione all'utenza, la valorizzazione delle risorse umane e patrimoniali, si rivolgono alla realizzazione di obiettivi di miglioramento della soddisfazione degli utenti interni ed esterni, degli spazi e delle dotazioni infrastrutturali, ed in generale, all'elevazione dei servizi e delle professionalità interne*”, precisando inoltre che “*gli obiettivi definiti [nel Piano Integrato] sono trasversali a tutta la tecnostruttura*”.

Il Piano Integrato 2019-2021 mantiene, come previsto dal SMVP 2019, l'impianto delle **cinque Linee di progetto di respiro triennale** introdotte nel Piano Integrato 2018-2020. Tali linee offrono lo scenario di riferimento per azioni, anche di valenza pluriennale, che assumono come base di programmazione le indicazioni strategiche degli Organi di governo, gli spunti per il miglioramento emersi dalle evidenze di risultati precedenti, nonché gli esiti di diverse indagini di efficacia percepita.

I relativi 14 indicatori per la misurazione dei risultati, sintetizzati nella tabella 5.2, sono anch'essi in continuità con quelli del piano precedente, seguendo la raccomandazione del SMVP per la quale i progetti in corso di realizzazione di valenza triennale si mantengono gli indicatori già definiti. Sono associati per ciascuna linea ambiti di misurazione eterogenei (stato di avanzamento, capacità di spesa, efficacia percepita) in modo da rappresentare in maniera composita la complessità dell'obiettivo.

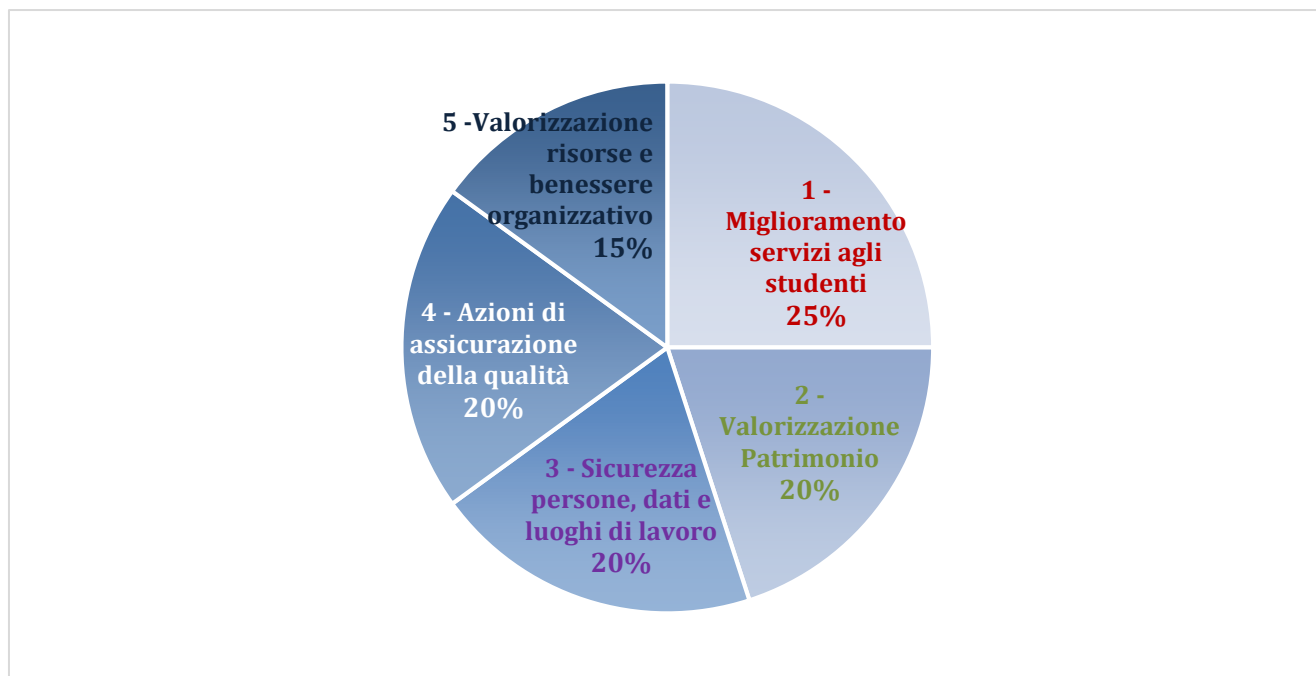
Al fine di consentire agli *stakeholder* la massima comprensione degli eventi intercorsi nell'anno rispetto al raggiungimento degli obiettivi, ma anche con la finalità di offrire al valutatore interno i necessari dettagli, ogni azione delle cinque linee di *performance* viene dettagliatamente presentata nell'Allegato 1 della Relazione.

Tabella 5.2 – Quadro di sintesi della composizione degli indicatori di risultato della performance organizzativa per l'anno 2019

LINEA DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	INDICATORI	VALORI OBIETTIVO (TARGET)	PESO	FONTE DEI DATI PER LA MISURAZIONE
<i>Miglioramento servizi agli studenti</i>	<u>1.</u> Stato di avanzamento del progetto	Rispetto del 80% del cronoprogramma	30%	Evidenze documentate in relazione allo stato di avanzamento presentate dal referente coordinatore della Linea Organizzativa
	<u>2.</u> Livello di coinvolgimento degli stakeholder - n. incontri	3 <i>focus group</i> con rappresentanze studentesche negli Organi e referenti amministrativi	20%	
	<u>3.</u> Customer satisfaction rilevata tramite questionario sui servizi agli studenti"	Media ponderata di tutte le risposte alla domande del questionario almeno 6/10	50%	Esiti del questionario VALMON sui servizi agli studenti
<i>Valorizzazione del Patrimonio</i>	<u>4.</u> Customer satisfaction rilevata con gli indicatori pertinenti per le azioni presenti nelle indagini GP e questionari servizi agli studenti	Incremento dei valori rilevati rispetto all'anno precedente: 3%	40%	Esiti indagine GP docenti (DDA), personale (PTA) e Studenti (matricole e anni successivi) e Questionario VALSTUD sui servizi agli studenti
	<u>5.</u> Rispetto del cronoprogramma	Rispetto del 50% del cronoprogramma	30%	Evidenze documentate in relazione allo stato di avanzamento presentate dal referente coordinatore dell'obiettivo
	<u>6.</u> Budget speso/preventivato	Utilizzo del 50% delle somme	30%	Bilancio consuntivo 2019
<i>Potenziamento della sicurezza delle persone, dei dati e dei luoghi di lavoro</i>	<u>7.</u> Indagine sul Benessere Organizzativo	Incremento 5% rispetto all'anno precedente	10%	Esiti Indagine Good Practice (domande PTA A1, A4)
	<u>8.</u> Numero procedure elaborate o revisionate	3 procedure elaborate o revisionate	40%	Evidenze documentate in relazione allo stato di avanzamento presentate dal referente coordinatore dell'obiettivo
	<u>9.</u> Numero di persone formate	Incremento delle persone formate	30%	Evidenze documentate in relazione allo stato di avanzamento presentate dal referente coordinatore dell'obiettivo
	<u>10.</u> Progetto sicurezza informatica	1 azione di sicurezza informatica realizzata	20%	Evidenze documentate in relazione allo stato di avanzamento presentate dal referente coordinatore dell'obiettivo
<i>Azioni di supporto all'assicurazione della qualità</i>	<u>11.</u> Risultati customer satisfaction indagine Good Practice per quesiti inerenti alle azioni	Miglioramento del 2% rispetto all'anno precedente	20%	Esiti indagine GP docenti (DDA), personale (PTA) e Studenti (matricole e anni successivi)
	<u>12.</u> AZ4401 Superamento delle criticità rilevate dal Nucleo di Valutazione	Esito positivo della valutazione del Nucleo di Valutazione su AZ4401	80%	NdV 2019 Validazione Relazione Performance 2018 NdV 2019 Valutazione sul funzionamento complessivo e sviluppo del sistema di gestione della performance
<i>Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo</i>	<u>13.</u> Risultati indagine Good Practice sul benessere organizzativo	Incremento rispetto al risultato anno 2018 sezioni C, D, E, G	20%	Esiti Indagine Good Practice (domande sezioni C, D, E, G)
	<u>14.</u> Attuazione delle azioni previste sul totale	Rispetto del piano di conduzione della trattativa con i sindacati al 50% della pianificazione	80%	Esito della trattativa sindacale in merito al dibattito sulle questioni inerenti alla <i>performance</i>

Nelle pagine che seguono vengono esposti i **calcoli degli indicatori sul raggiungimento degli obiettivi** di *performance* organizzativa, eventualmente anche in relazione alle rimodulazioni rese necessarie dal monitoraggio intermedio, approvate con delibera del Consiglio di Amministrazione del 29 luglio 2019 e raffigurate nella figura XX.

I calcoli dei risultati di ciascuna linea saranno poi composti per ottenere la misurazione annuale della *performance* organizzativa di Ateneo in un unico valore percentuale, tramite la pesatura percentuale delle Linee di *performance* organizzativa, confermata nel Piano Integrato come segue:



Ai fini della misurazione dei risultati, e come previsto dal SMVP, è necessario che tutti gli indicatori siano espressi in termini percentuali di risultato rispetto al valore obiettivo atteso. Si specifica quindi di seguito il criterio generale seguito per armonizzare i vari risultati:

- nel caso in cui il valore obiettivo sia stato raggiunto o superato, il risultato viene valorizzato a 100%, quale risultato massimo.
- nel caso in cui non sia stato conseguito il valore obiettivo atteso, il livello raggiunto viene quantificato mediante un riproporzionamento lineare del valore ottenuto nell'intervallo tra 0% (corrispondente al caso in cui il punteggio sia il minimo ottenibile o corrispondente a quello del periodo base) e 99%.

Quanto sinteticamente riassunto circa le azioni compiute, trova ampia descrizione nell'allegato 1 della Relazione.

Si esplicitano a seguire, linea per linea, i calcoli dei 14 indicatori di *performance* organizzativa indicati nel Piano Integrato 2019-2021. Per ogni linea sono inoltre rendicontate le misure per l'anticorruzione e la trasparenza condotte nell'anno 2019, per quanto esse non abbiano peso valutativo.

LINEA 1 – MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI AGLI STUDENTI

Peso	Indicatori	Valori Obiettivo (<i>Target</i>)	% Risultato	% Complessiva	Misure anticorruzione e trasparenza
30%	1) Stato di avanzamento del progetto	Rispetto del 80% del cronoprogramma	100	100	Mappatura processi • Tirocini • Master e corsi di perfezionamento
20%	2) Livello di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i> - n. incontri	3 <i>focus group</i> rappresentanze studentesche negli Organi e referenti amministrativi sulle azioni della Linea	100		
50%	3) <i>Customer satisfaction</i> rilevata tramite il "questionario sui servizi agli studenti"	Media ponderata di tutte le risposte alle domande del questionario: almeno 6/10	100		

1) Rispetto del cronoprogramma

La tabella seguente illustra lo stato di avanzamento delle azioni pluriennali all'atto del monitoraggio di luglio e rispetto a quanto da completare entro il 31/12/2019.

AMBITO	AZIONI		Rispetto del cronoprogramma da monitoraggio intermedio		Rispetto del cronoprogramma al 31/12/2019
			Percentuale di attuazione	Mese di completamento effettivo o previsto	
1.1 Semplificazione all'accesso e remotizzazione dei servizi già attivi	AZ1101	Studio di fattibilità su riorganizzazione CESP	50%	dic-19	100%
	AZ1102	Sviluppo di servizi on-line secondo scheda di progetto	60%	dic-19	100%
	AZ1103	Ulteriore omogeneizzazione dei servizi delle Segreterie	60%	dic-19	100%
	AZ1104	Progetto di un contact center studenti avanzato	50%	dic-19	100%
	AZ1105	Didattica e-learning (Progetto DIDEL)	70%	nov-19	70%
1.2 Nuovi servizi	AZ1201	Attivazione nuova APP studenti	100%	apr-19	100%
	AZ1202	Messa a disposizione manuali per preparazione test su TURUL	100%	lug-19	100%
	AZ1203	Servizi a supporto degli studenti genitori	40%	dic-19	40%
	AZ1204	Accordo salute giovani WHP-Workplace Health Promotion	50%	dic-19	100%
1.3 Comunicazione	AZ1301	Messa in funzione nuova messaggistica (sms, whatsapp; telegram)	100%	dic-19	100%
	AZ1302	Portale servizi on-line (SOL)	100%	dic-19	100%

	AZ1303	Potenziamento canali comunicazione mirati alle iniziative di orientamento in entrata, progressione carriera e placement	100%	dic-19	100%
1.4 Disponibilità spazi e riqualificazione	AZ1401	Aperture Biblioteche al sabato mattina (Umanistica e Scienze sociali)	100%	giu-19	100%
	AZ1402	Studio di fattibilità sull'apertura serale e sabato pomeriggio	100%	giu-19	100%
	AZ1403	Riqualificazione plessi e supporti didattici e ulteriori miglioramenti spazi didattici	70%	mag-20	70%
	AZ1405	Studio di misure di ottimizzazione nell'utilizzo più razionale delle aule, finalizzato ad una distribuzione più regolare delle lezioni durante l'arco dei giorni e degli orari delle medesime	ND	ND	100%
1.5 Accordi sul territorio	AZ1505	Gestione ambiente di <i>co-working</i>	ND	ND	100%
1.6 Internazionalizzazione	AZ1601	Studio di fattibilità per la riorganizzazione della segreteria studenti stranieri	40%	dic-19	100%
	AZ1603	Costituzione piattaforma lingue e culture straniere per la razionalizzazione dell'offerta	ND	ND	100%
	AZ1606	Rafforzamento canali comunicativi ai fini della stipula di convenzioni per scambi internazionali di lungo periodo	ND	ND	100%

Il valore obiettivo è stato raggiunto al 100%, in quanto la media dei livelli di avanzamento dei cronoprogrammi delle 20 azioni che compongono la Linea ammonta al 94%, valore che supera notevolmente quello atteso del 80% stabilito nel Piano Integrato.

2) Livello di coinvolgimento degli stakeholder

Un primo incontro con gli studenti, primi *stakeholder* della Linea 1, intercorso in data **20 dicembre 2018** con i Rappresentanti degli Studenti negli Organi accademici, il Direttore Generale, i Dirigenti e responsabili amministrativi maggiormente coinvolti, è stato organizzato con l'intento di discutere insieme la stesura delle azioni nel Piano Integrato 2019-2021.

I rappresentanti degli studenti sono stati nuovamente consultati in data **17 luglio 2019** in occasione del monitoraggio intermedio del Piano Integrato 2019-2021. In quell'occasione essi hanno sollecitato all'Amministrazione uno sforzo comunicativo su quanto messo in opera. Nelle successive riunioni nei giorni **14 e 21 gennaio 2020**, di monitoraggio finale e riprogettazione per il nuovo ciclo 2020, i Rappresentanti hanno espresso l'apprezzamento della comunità studentesca per la campagna comunicativa realizzata (vedi anche AZ1303), informazione peraltro confermata dalla positività delle risposte raccolte nelle sezioni 3 e 5 del questionario sui servizi agli studenti.

Nel 2019 sono inoltre stati sei i *focus group* tematici organizzati con gli studenti: **16 luglio** (mobilità Extra UE), **18 luglio** (iniziative studentesche), **8 agosto** (mobilità erasmus studio primo semestre e traineeship), **18 settembre** (rendiconto dati mobilità 2019/2020 e presentazione Bandi per mobilità A.A. 2020/2021), **5 novembre** (mobilità erasmus studio), **13 dicembre** (presentazione criteri di selezione bando mobilità Erasmus). Nel 2019, oltre al numero di *focus group* effettivamente raggiunto, è quindi proseguito proficuamente il coinvolgimento attivo degli *stakeholder* nella messa in atto del ciclo della performance. **Il valore obiettivo è stato raggiunto.**

3) Esito dell'indagine di customer satisfaction

L'indagine sui servizi di supporto agli studenti a consuntivo dell'anno 2019 si è svolta nel mese di ottobre-novembre 2019, secondo i principi di **obbligatorietà di partecipazione** esposti nel capitolo 6 e in simultanea con l'indagine *Good Practice* rivolta agli studenti. I risultati dell'indagine sono relativi alla quasi totalità degli studenti tenuti a partecipare all'indagine, che per via del meccanismo di ripartizione delle domande del questionario ha consentito di raccogliere **14.528 valutazioni** sull'intero set di servizi (come meglio descritto al capitolo 6, i rispondenti sono stati pertanto il doppio). Per una diffusa esposizione dei risultati dell'indagine si consulti il servizio Sisvalidat all'indirizzo <https://sisvalidat.unifi.it/AT-UNIFI/AA-2019/T-2> con riferimento alle informazioni relative al primo semestre dell'A.A. 2019/20.

La media ponderata di tutte le risposte per il relativo numero di rispondenti ha prodotto **il risultato di 6,644/10, superiore al valore obiettivo previsto** "Media ponderata delle valutazioni almeno di 6/10". Il **valore obiettivo è stato raggiunto**.

Misure anticorruzione e trasparenza

Nel 2019 sono stati descritti i flussi di processo relativi all'organizzazione dei Tirocini e all'istituzione di Master e Corsi di perfezionamento, quale fase propedeutica alla loro analisi in chiave anticorruzione. Questa seconda fase sarà ultimata nel 2020, in collaborazione con la Funzione trasversale Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, concludendo così nel triennio di riferimento l'attività programmata nel Piano Integrato 2018-2020.

LINEA 2 – VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

Peso	Indicatori	Valori Obiettivo (Target)	% Risultato	% Complessiva	Misure anticorruzione e trasparenza
40%	4) <i>Customer satisfaction</i> rilevata con gli indicatori pertinenti per le azioni presenti nelle indagini GP e questionari servizi agli studenti	Incremento dei valori rilevati rispetto all'anno precedente: 3%	54,36	81,74	Mappatura dei processi: Progettazione edilizia . Centrale acquisti - Procedura di Gara Affidamento . Esecuzione contratto di appalto . Pianificazione e analisi esigenze acquisti (in corso di validazione per pubblicazione)
30%	5) Rispetto del cronoprogramma	Rispetto del 50% del cronoprogramma	100		
30%	6) Budget speso/preventivato	Utilizzo del 50% delle somme	100		

In questa linea si trova il **maggior numero di azioni rimodulate (n. 8)** in occasione del monitoraggio intermedio, sia sul fronte delle tempistiche sia su quello dei finanziamenti. Si precisa che in virtù della natura delle azioni programmate che non consentiva una loro ridefinizione, la rimodulazione ha comportato essenzialmente uno slittamento di circa sei mesi dei tempi di progettazione per cause esogene, fino alla cancellazione vera e propria dell'azione AZ2209 per non fattibilità.

4) Esito delle indagini di customer satisfaction

L'indicatore di questa linea è definito come "Customer satisfaction rilevata con gli indicatori pertinenti per le azioni presenti nelle indagini GP e questionari servizi agli studenti" e il suo valore obiettivo è l'"incremento dei valori rilevati rispetto all'anno precedente: 3%".

Una definizione precisa della "pertinenza" delle domande di *customer* all'attesa misurazione dell'indicatore è stata effettuata nel Piano Integrato 2020-2022, approvato dal CdA nella seduta del 31 gennaio 2020. In esso, a fronte del medesimo indicatore e dello scorrimento delle azioni triennali, è stato puntualmente stabilito l'elenco delle domande da prendere in considerazione per la valutazione. Nel Piano Integrato 2019-2021 infatti, così come nei precedenti, le condizioni di sviluppo delle indagini all'utenza e la variabilità dei questionari *Good Practice* utilizzati in ciascuna edizione avevano consigliato di rinviare in limitati casi la puntuale specificazione delle domande da impiegare. A tale elenco di domande pertanto ci si attiene anche per la valutazione delle domande di pertinenza del 2019, dando quindi coerenza e continuità di metodo con le valutazioni che verranno effettuate il prossimo anno.

Nel prospetto sono presenti complessivamente 48 domande provenienti dai questionari *Good Practice* e VALSTUD, destinati a docenti e studenti. Tali domande riguardano i sistemi informatici, la connettività ad Internet, le aule didattiche e i laboratori, le aule o spazi studio (servizi generali, infrastrutture e logistica). Il numero di rispondenti molto inferiore nel 2019 (9.922) rispetto a quello dell'anno precedente (25.420) deriva dalla nuova modalità di somministrazione delle indagini agli studenti (illustrata diffusamente nel Cap. 6, paragrafo 6.3.1) e riferibile all'effetto tra somministrazione campionaria e suddivisione delle matricole pari/dispari.

Tavola 5.3. Esito dell'indicatore 4 della linea 2

Metrica	Domande	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2019	NUMERO RISP.	VARIAZIONE	
Customer satisfaction rilevata con gli indicatori pertinenti per le azioni presenti nelle indagini GP e nelle indagini sui servizi agli studenti.	GP DDA dom. 47: In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto	3,777	1.626	3,936	1.624	0,159	
	GP STUD I dom. 20: Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica: AULE DIDATTICHE						
	a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,511	1.045	3,559	1.375	0,048	
	b. L'illuminazione è adeguata	4,340	1.045	4,256	1.375	- 0,084	
	c. I luoghi per la didattica sono puliti	4,490	1.045	4,400	1.375	- 0,090	
	f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,665	1.045	4,393	1.375	- 0,272	
	g. Non vi è presenza di barriere architettoniche	4,501	1.045	4,297	1.375	- 0,204	
	h. La temperatura è adeguata	3,513	1.045	3,756	1.375	0,243	
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	4,064	1.045	4,109	1.375	0,045	
	GP STUD I dom. 21: Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica: LABORATORI						
	a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	4,160	351	3,922	632	- 0,238	
	b. L'illuminazione è adeguata	4,615	351	4,329	632	- 0,286	
	c. I luoghi per la didattica sono puliti	4,692	351	4,487	632	- 0,205	
	f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,587	351	4,396	632	- 0,191	
	g. Non vi è presenza di barriere architettoniche	4,490	351	4,343	632	- 0,147	
	h. La temperatura è adeguata	3,946	351	4,090	632	0,144	
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	4,165	351	4,066	632	- 0,099	
	GP STUD I dom. 22: Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica: AULE e/o SPAZI STUDIO						
	a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,871	955	3,804	1.297	- 0,067	
	b. L'illuminazione è adeguata	4,461	955	4,289	1.297	- 0,172	
	c. I luoghi per la didattica sono puliti	4,446	955	4,345	1.297	- 0,101	
	f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,623	955	4,392	1.297	- 0,231	
	g. Non vi è presenza di barriere architettoniche	4,511	955	4,314	1.297	- 0,197	
	h. La temperatura è adeguata	3,706	955	3,827	1.297	0,121	
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	4,161	955	4,165	1.297	0,004	
	GP STUD I dom. 33: Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,631	1.256	3,557	1.868	- 0,074	
	GP STUD anni succ. dom. 14: Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica: AULE DIDATTICHE						
	a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,582	3.989	3,600	5.611	0,018	
	b. L'illuminazione è adeguata	4,213	3.989	4,159	5.611	- 0,054	
	c. I luoghi per la didattica sono puliti	4,237	3.989	4,228	5.611	- 0,009	
	f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,453	3.989	4,212	5.611	- 0,241	
	g. Non vi è presenza di barriere architettoniche	4,252	3.989	4,159	5.611	- 0,093	
	h. La temperatura è adeguata	3,201	3.989	3,567	5.611	0,366	
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	3,904	3.989	4,020	5.611	0,116	
	GP STUD anni succ. dom. 15: Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica: LABORATORI						
	a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,769	1.970	3,761	3.082	- 0,008	
	b. L'illuminazione è adeguata	4,307	1.970	4,183	3.082	- 0,124	
	c. I luoghi per la didattica sono puliti	4,343	1.970	4,256	3.082	- 0,087	
	f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,253	1.970	4,143	3.082	- 0,110	
	g. Non vi è presenza di barriere architettoniche	4,134	1.970	4,132	3.082	- 0,002	
	h. La temperatura è adeguata	3,608	1.970	3,753	3.082	0,145	
	i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	3,907	1.970	3,973	3.082	0,066	
	GP STUD anni succ. dom. 16: Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica: AULE e/o SPAZI STUDIO						
	a. Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati	3,585	3.935	3,603	5.491	0,018	
	b. L'illuminazione è adeguata	4,132	3.935	4,081	5.491	- 0,051	
	c. I luoghi per la didattica sono puliti	4,062	3.935	4,075	5.491	0,013	
	f. Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili	4,367	3.935	4,156	5.491	- 0,211	
	g. Non vi è presenza di barriere architettoniche	4,255	3.935	4,162	5.491	- 0,093	
h. La temperatura è adeguata	3,317	3.935	3,636	5.491	0,319		
i. La segnaletica d'Ateneo è adeguata	3,953	3.935	4,025	5.491	0,072		
GP STUD anni succ. dom. 27: Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	3,287	4.776	3,443	7.461	0,156		
CS Servizi Studenti Sez1 (solo se F01 = 3) - AULE didattiche. Come ne valuti l'adeguatezza in termini di:							
accessibilità (assenza di barriere architettoniche)	4,439	25.420	4,469	9.922	0,030		
connessione wi-fi ad Internet	3,419	25.420	3,905	9.922	0,486		
CS Servizi Studenti Sez2 (solo se F01 = 3) - LABORATORI tecnico / informatici. Come ne valuti l'adeguatezza in termini di:							
accessibilità (assenza di barriere architettoniche)	4,265	18.987	4,414	7.820	0,149		
connessione wi-fi ad Internet	3,650	19.163	4,012	8.174	0,362		
Numero massimo rispondenti 2018	Numero massimo rispondenti 2019	Media ponderata 2018	Target 2019: +3%	Media ponderata 2019	Variazione assoluta registrata	Variazione percentuale registrata	
25.420	9.922	3,961	4,080	4,026	0,065	1,63%	
Percentuale di risultato					54,36%		
Punti					4,35		

La variazione percentuale registrata tra 2018 e 2019 è di 1,63%, inferiore al target atteso di 3%, corrispondente a un avanzamento, ma non sufficiente al raggiungimento del livello atteso. Il risultato dell'indicatore è pertanto parziale e in applicazione delle specifiche precedentemente discusse risulta pari a 54,36%, ovvero la quota di incremento del risultato 1,63% rapportata al risultato atteso del 3%.

5) Rispetto del cronoprogramma

La tabella seguente illustra lo stato di avanzamento delle azioni pluriennali all'atto del monitoraggio di luglio e rispetto a quanto da completare entro il 31/12/2019.

AMBITO	AZIONI		Rispetto del cronoprogramma da monitoraggio intermedio		Rispetto del cronoprogramma al 31/12/2019
			Percentuale di attuazione	Mese di completamento effettivo/previsto	
2.1 Valorizzazione patrimonio storico	AZ2101	Riqualficazione percorso museale La Specola	80%	dic-19	100%
	AZ2102	Redazione progetto definitivo complesso Brunelleschi	100% del nuovo progetto preliminare	nov-19	100%
	AZ2103	Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete	100%	giu-19	100%
	AZ2105	Avvio restauro e consolidamento della terrazza e dei paramenti lapidei del giardino storico di VLQ	100%	dic-19	100%
2.2 Investimenti edilizi in verde le azioni rimodulate per slittamento dei tempi nel monitoraggio di luglio	AZ2201	Sviluppo della procedura di analisi delle esigenze	95%	dic-19	100%
	AZ2203	Riorganizzazione spazi segreteria studenti stranieri	20%	2020	100%
	AZ2205	Progetto del nuovo insediamento presso il Polo Scientifico di Sesto Fiorentino per Agraria	60%	nov-19 (progettazione)	100%
	AZ2206	Progettazione nuovo insediamento presso l'Area Universitaria di Viale Pieraccini			
	AZ2207	Progettazione della rifunzionalizzazione del plesso didattico di viale Morgagni			
	AZ2208	Progettazione della riqualificazione del complesso di S. Marta			
	AZ2209	AZIONE ANNULLATA Progettazione e realizzazione della tensostruttura per ampliamento CUS e prove di ammissione			
	AZ2210	Progettazione della riqualificazione del complesso di Anatomia Patologica nel campus Careggi	60%	ND	60%
AZ2211	Progettazione del secondo Lotto per aule del complesso S. Teresa				
2.3 Innovazione tecnologica	AZ2301	Dematerializzazione documentale e di processo: fascicoli PTA, Studenti - docenti, provvedimenti, protocollo con relativa archiviazione	ND	ND	100%
	AZ2302	Informatizzazione nuove procedure: prenotazione aule, riunioni organi di governo, richieste libri in prestito	ND	ND	100%
	AZ2304	Verifiche e test «collaboration suite»	ND	ND	100%
	AZ2305	Condivisioni piattaforma TURUL 2 e piano di attivazione	ND	ND	100%
	AZ2306	Informatizzazione gestione archivio storico di Ateneo e archivi storici delle biblioteche	100%	dic-19	100%
	AZ2307	Studio di fattibilità per l'acquisizione di piattaforma di gestione delle bibliografie per i corsi di studio	100%	dic-19	100%
	AZ2308	Riorganizzazione archivio corrente: protocollo diffuso e gestione PEC	100%	dic-20	100%

Tutti i progetti di fattibilità tecnica ed economica (ex “progetto preliminare”) relativi alle azioni il cui cronoprogramma è stato rimodulato, sono stati ultimati e trasmessi all’Amministrazione con nota del 23/12/2019 prot. 243007. Il mancato completamento al 100% dell’AZ2211 è dovuto ad inerzia esogena descritta nell’Allegato 1. **Il valore obiettivo è raggiunto.**

6) Budget speso/preventivato

Il valore obiettivo dell’indicatore, pari a €1.641.382,00, è stato ampiamente superato in quanto **il budget speso** ammonta nel 2019 a €1.511.890,34, **pari al 92,11% del budget stanziato per l’esercizio.**

Si sottolinea come, nell’effettuare il calcolo delle cifre spese, si sia adottato un criterio di rigorosa coerenza rispetto a quanto previsto da budget. Nel calcolare la cifra globalmente risultante come spesa (€1.539.950,34) sulla base di quanto imputato alle unità analitiche corrispondenti alle azioni, si è ritenuto infatti di sottrarre dal computo generale quelle per le quali non era stata effettuata nessuna previsione di budget (€28.060,00).

Pertanto il risultato di quanto speso, a seguito di relativa budgettizzazione, è stato pari €1.511.890,34, cifra ampiamente soddisfacente ai fini del raggiungimento del valore obiettivo, come sopra evidenziato.

Misure anticorruzione e trasparenza

Nel 2019, anche in ragione della fervida attività progettuale dell’Area Edilizia, sono stati analizzati ai fini della prevenzione della corruzione gli ambiti della progettazione edilizia, delle gare di affidamento mediante la Centrale acquisti, dell’esecuzione di contratto di appalto, e di pianificazione e analisi esigenze acquisti. Le mappature dei relativi processi organizzativi, disponibili in DAF_VAL, sono in attesa della validazione finale per la pubblicazione nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito istituzionale.

LINEA 3 – POTENZIAMENTO DELLA SICUREZZA DELLE PERSONE, DEI DATI E DEI LUOGHI DI LAVORO

Peso	Indicatori	Valori Obiettivo (Target)	% Risultato	% Complessiva	Misure anticorruzione e trasparenza
10%	7) Indagine sul Benessere Organizzativo	Incremento 5% rispetto all'anno precedente	100	100	Creazione dell'Albo dei docenti abilitati alla formazione nell'ambito della sicurezza (da pubblicare)
40%	8) Numero procedure elaborate o revisionate	3 procedure elaborate o revisionate	100		
30%	9) Numero di persone formate	Incremento delle persone formate	100		
20%	10) Progetto sicurezza informatica	1 azione di sicurezza informatica realizzata	100		

7) Esito dell'indagine sul Benessere organizzativo

Come esposto nel capitolo 4, l'indagine di Benessere Organizzativo ha restituito esiti assolutamente positivi su tutti gli ambiti considerati. La tavola che segue raffigura gli esiti delle domande dell'indicatore e il relativo incremento registrato.

Tavola 5.4. Esito dell'indicatore 7 della linea 3

Codice Indicatore	Descrizione e indicatore	Ponderazione complessiva	Target	Codice variabile	Descrizione variabile	Valore 2018	Target 2019 (valore 2018 + 5%)	Valore 2019	Incremento % registrato (2019-2018)	Esito
7	Indagine sul Benessere organizzativo (Good Practice domande A1, A4)	2%	Incremento dei valori rilevati rispetto all'anno precedente: 5%	A1	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,93	4,13	4,21	7,12	Risultato raggiunto
				A4	Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente	4,01	4,21	4,39	9,48	

L'incremento atteso dell'indicatore nella misura del 5% è stato ampiamente superato da ciascuno dei due valori: rispettivamente 4,21 rispetto a un valore obiettivo di 4,13 e 4,39 rispetto a un valore atteso di 4,21. Non si pone pertanto l'esigenza della loro sintesi, essendo comunque il valore generato superiore al 5%: il risultato da riconoscere è pertanto pari al 100%.

8) Numero di procedure elaborate o revisionate

Nel 2019, grazie alla collaborazione trasversale tra il Servizio Prevenzione e Protezione e le varie strutture interessate, sono state elaborate e/o revisionate le seguenti procedure di sicurezza:

1. Valutazione rischio biologico;
2. Valutazione rischio chimico;
3. Valutazione rischio cancerogeni;
4. Elaborazione piani di emergenza;
5. Valutazione rischio attrezzature;
6. Valutazione rischi generale (scheda nuovi assunti).

Le procedure sono pubblicate sul sito [Ateneo Sicuro](#), portale per la sicurezza dell'Università degli Studi di Firenze.

Il valore obiettivo è pertanto raggiunto e superato, permettendo di conseguire la percentuale di risultato del 100%.

9) Incremento del numero di persone formate

Viene riportata nella tabella seguente l'esito dell'indicatore, da cui si evince che **il valore obiettivo è raggiunto al 100%**.

	Formazione sicurezza					
	e-learning		Rischi specifici		Totale	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Personale dipendente e equiparato	161	407	565	899	726	1306
Studenti	5054	5428	5754	5595	10808	11023
Totale	5215	5835	6319	6494	11534	12329

10) Azione di sicurezza informatica

Nella consapevolezza che la sicurezza informatica coinvolge non solo la tecnologia ma anche l'organizzazione e la comunicazione, la prima azione di sicurezza informatica realizzata nel 2019 ha riguardato lo [sforzo di formazione](#) di tutta la compagine tecnico-amministrativa nell'ambito della procedura selettiva per la progressione economica orizzontale. Uno dei temi che il personale è stato invitato a studiare per superare il relativo test, sulla base di materiale didattico approntato dall'Amministrazione, è stato proprio la [sicurezza informatica](#), connessa alla transizione al digitale nella P.A.

Sul versante tecnologico, ai fini del raggiungimento del valore obiettivo, l'azione di sicurezza informatica realizzata è **l'attivazione del blocco del traffico web verso siti per adulti e per gioco d'azzardo**, illustrata dalla nota prot. n. 67606 del 10/04/2019 disponibile in DAF_VAL.

Misure anticorruzione e trasparenza

La mappatura del processo "Affidamento incarichi di docenza per la formazione in materia di sicurezza" è stata più operativamente sostituita dalla creazione dell'Albo dei docenti abilitati alla formazione nell'ambito della sicurezza. La bozza di bando è in fase di approvazione.

LINEA 4 - AZIONI DI SUPPORTO ALL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

Peso	Indicatori	Valori Obiettivo (Target)	% Risultato	% Complessiva	Misure anticorruzione e trasparenza
20%	11) Risultati <i>customer satisfaction</i> indagine <i>Good Practice</i> per quesiti inerenti alle azioni	Miglioramento del 2% rispetto all'anno precedente	100	100	Rotazione Dirigente
80%	12) AZ4401 Superamento delle criticità rilevate dal Nucleo di Valutazione	Esito positivo della valutazione del Nucleo di Valutazione su AZ4401	100*		

*Questo risultato si stabilizzerà a seguito dell'esito positivo dell'iter valutativo da parte del del Nucleo di Valutazione.

11) Esito dell'indagine *Good Practice*

L'indicatore di questa linea è definito come "Risultati *customer satisfaction* indagine *Good Practice* per quesiti inerenti alle azioni" e il suo valore obiettivo è "miglioramento del 2% rispetto all'anno precedente". Come nel caso dell'indicatore della linea 2, una definizione più precisa del termine "inerenti alle azioni" è stata effettuata nel Piano Integrato 2020-2022, approvato dal CdA nella seduta del 31 gennaio 2020. In esso, a fronte del medesimo indicatore e dello scorrimento delle azioni triennali, è stato definito l'elenco delle domande da prendere a considerazione per la valutazione. A tale elenco di domande pertanto ci sia attiene anche per la valutazione delle domande di pertinenza del 2019, dando in questo modo coerenza e continuità alle valutazioni 2019 e 2020.

I quesiti considerati indagano la soddisfazione relativa al **supporto ai servizi di assicurazione della qualità della didattica e della ricerca** e alla **capacità di gestione amministrativo-contabile dei progetti di ricerca e di supporto della didattica nei Dipartimenti**. A fronte di un lieve incremento del numero di rispondenti (1.099 nel 2019, 958 nel 2018) dovuto alle maggiori adesioni, si registra un **sensibile aumento del gradimento (+10,73%)** largamente superiore al valore obiettivo atteso. Si deve pertanto considerare il **pieno raggiungimento del valore obiettivo, nella misura del 100%**.

Tavola 5.5. Esito dell'indicatore 11 della linea 4

Linea	Metrica	Domande	PUNTEGGIO 2018	NUMERO RISP.	PUNTEGGIO 2019	NUMERO RISP.	VAIAZIONE
Azioni di supporto all'assicurazione e della qualità	Customer satisfaction indagini GP per quesiti inerenti le azioni	GP DDA dom. 10: In riferimento ai servizi di assicurazione e della qualità della didattica					
		a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile?	3,913	218	4,296	186	0,383
		b. Il supporto avviene in tempi adeguati?	3,940	218	4,312	186	0,372
		GP DDA dom. 14: In riferimento ai servizi di assicurazione e della qualità della ricerca:					
		a. Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile?	3,994	171	4,406	101	0,412
		b. Il supporto avviene in tempi adeguati?	4,035	171	4,386	101	0,351
		CS DIP dom. VA06.04: Ai fini di eventuali interventi di miglioramento dei servizi, come valuta la capacità di gestione del Dipartimento? Gestione amministrativo-contabile e monitoraggio dei progetti di ricerca	4,779	958	5,171	1.099	0,392
		CS DIP dom. VA06.08: Ai fini di eventuali interventi di miglioramento dei servizi, come valuta la capacità di gestione del Dipartimento? Supporto alla didattica	4,285	935	4,760	1.004	0,475
	Numero massimo rispondenti 2018	Numero massimo rispondenti 2019	Media ponderata 2018	Target 2019: +2%	Media ponderata 2019	Variazione assoluta registrata	Variazione percentuale registrata
TOTALE	958	1.099	4,369	4,456	4,838	0,469	10,73%

12) AZ4401 Superamento delle criticità rilevate dal Nucleo di Valutazione

L'azione di *performance* organizzativa AZ4401 è nata dalla raccomandazione di ANVUR a favore di un "cruscotto direzionale", quale strumento per la gestione integrata dell'Ateneo e il supporto informativo al miglioramento continuo.

Lo strumento si trova in una fase di avvio nel *datawarehouse* di Ateneo (DAF), che ha rappresentato il punto di partenza per lo sviluppo dell'azione AZ4401. Nel 2019 l'Amministrazione infatti ha colto l'occasione della rendicontazione della *performance* 2018 per creare in DAF uno spazio, condiviso ma con livelli di accesso profilati a seconda delle tipologie di fruitori, dedicato alle informazioni prodotte e/o detenute ai vari livelli dell'Amministrazione nell'ambito del ciclo della *performance*. In questo *repository* è stato inserito tutto il materiale fornito "ad evidenza" del grado di raggiungimento dei risultati descritti nella Relazione sulla Performance 2018 e nella Relazione del Direttore Generale. Nella sua *Relazione di validazione* della Relazione sulla Performance 2018, nella sezione "Sistemi informativi, Atti e Documenti" il Nucleo di Valutazione ha commentato valutando positivamente questa implementazione del DAF quale "raccolta delle principali fonti documentali e di dati utili allo sviluppo del ciclo di programmazione e controllo dell'Ateneo. [...] Questo modello colloca vicini i documenti per la gestione integrata dell'Ateneo, come uno spunto di concreta realizzazione della "mappa per l'integrazione" suggerita da ANVUR nelle Linee Guida per la gestione integrata dei cicli delle performance e del bilancio (Gennaio 2019)".

Allo sviluppo dell'azione AZ4401 è stato anche indirizzato l'obiettivo della struttura Funzioni Direzionali, ove afferiscono tutte le unità organizzative di supporto o in staff agli Organi di vertice (Organi accademici, Rettore, Direttore Generale, Nucleo di Valutazione, ecc). In questo ambito è stata condotta una **riflessione sull'assetto raggiunto dal servizio DAF e sulle possibili prospettive di sviluppo**, che ha condotto a una **proposta di riassetto dei contenuti e della profilazione dei suoi utenti**, a beneficio di una sua reale capacità di supporto ai processi decisionali, al ciclo delle performance e allo sviluppo del ciclo della Qualità. Il lavoro istruttorio realizzato e sostanziato nella

redazione del Progetto-Obiettivo 2019 della Struttura Funzioni Direzionali (DAF_VAL) è stato messo a disposizione, sotto forma di proposta da sviluppare acquisito il parere favorevole dell'appropriato livello istituzionale idoneo all'assunzione di decisioni di natura politica. Nel frattempo si segnala che l'obiettivo di struttura delle Funzioni Direzionali, nella sua formulazione complessiva, ha ricevuto una valutazione pienamente positiva, anche per la capacità della proposta di incidere nel senso previsto sulla materia.

Considerata l'evidente capacità dello strumento costituito dal servizio DAF, integrato dell'intervento descritto nella Relazione sull'obiettivo di struttura delle Funzioni Direzionali, di superare le criticità rilevate dal Nucleo di Valutazione, **si propone di valutare come pienamente raggiunto l'obiettivo**, ancorché resti da acquisire una più ampia valutazione nel merito della suddetta proposta da parte dei soggetti decisionali e di valutazione. **Si formula pertanto una proposta di autovalutazione di raggiungimento al 100% dell'obiettivo, ferma restando un'eventuale diversa valutazione sul punto ad opera del Nucleo di Valutazione stesso.**

Misure anticorruzione e trasparenza

La misura anticorruzione della Linea era stata individuata nella "rotazione degli incarichi dei dirigenti". A partire dalla riorganizzazione effettuata nell'anno 2015 l'Ateneo ha perseguito il principio di rotazione attraverso un importante e globale riassetto degli incarichi dirigenziali. Nel corso dell'anno 2019 il Dirigente dell'Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico è cessato dal servizio e proprio nell'ottica del suddetto principio l'incarico è stato affidato ad altro dirigente del medesimo livello dirigenziale, che ancora non aveva ruotato. A seguito della rotazione per coprire il posto di dirigente vacante è stato bandito un concorso a tempo determinato e nel mese di dicembre è stato assunto il nuovo dirigente a contratto per l'Area dei Servizi Economici e Finanziari (in DAF_VAL la delibera del CdA del 30 aprile 2019).

LINEA 5 – VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E BENESSERE ORGANIZZATIVO

Peso	Indicatori	Valori Obiettivo (Target)	% Risultato	% Complessiva	Misure anticorruzione e trasparenza
20%	13) Risultati indagine <i>Good Practice</i> sul benessere organizzativo	Incremento rispetto al risultato anno 2018 sezioni C, D, E, G	100	100	Mappature processi : · Reclutamento PTA e CEL · Mobilità PTA e CEL
80%	14) Attuazione delle azioni previste sul totale	Rispetto del piano di conduzione della trattativa con i sindacati al 50% della pianificazione	100		

Nel monitoraggio di luglio 2019, è stata approvata la rimodulazione dell'azione AZ5102 "Definizione distribuzione Pu.Or. e Assegnazione risorse umane alle strutture secondo parametri di equità e trasparenza" in "Assegnazione risorse umane alle strutture secondo parametri di equità e trasparenza", senza impatto sugli indicatori di misurazione. La definizione di un modello rigido di attribuzione di punti organico alle strutture è stata infatti definitivamente scartata, come descritto nella Relazione sulla *Performance* 2018. Pertanto l'azione è stata rimodulata in favore dello studio di uno strumento che dia evidenza di un utilizzo ponderato dei risultati della *customer satisfaction* nella programmazione delle risorse umane da destinare alle strutture.

13) Risultati indagine *Good Practice* sul benessere organizzativo

Come si è avuto modo di esporre, l'indagine di Benessere Organizzativo per il 2019 ha restituito esiti comparativamente migliori rispetto all'anno precedente. La tabella che segue raffigura i valori registrati negli ambiti considerati dall'indicatore e le variazioni intercorse rispetto ai valori del precedente esercizio.

Tabella 5.6. Esito dell'indicatore 13 della linea 5

Codice indicatore	Descrizione indicatore	Ponderazione complessiva	Target	Codice variabile	Descrizione variabile	Valore 2018	Valore 2019	Incremento % registrato (2019-2018)	Esito
13	Risultati indagine <i>Good Practice</i> sul Benessere organizzativo sezioni C, D, E, G	3%	Incremento rispetto al risultato dell'anno precedente	C	L'equità nella mia amministrazione	3,10	3,45	11,29	Risultato raggiunto
				D	Carriera e sviluppo professionale	3,08	3,37	9,42	
				E	Il mio lavoro	4,36	4,59	5,28	
				G	Il contesto del mio lavoro	3,56	3,97	11,52	

L'incremento atteso dei quattro ambiti considerati dall'indicatore è stato ampiamente conseguito considerato da ciascuno con incrementi compresi fra il 5 e il 12%. Non si pone pertanto l'esigenza della loro sintesi, considerato che tutti gli indicatori sono fra loro concordi e positivi: il risultato dell'indicatore deve essere **ricosciuto pari al 100%**.

14) Attuazione della pianificazione della trattativa sindacale

L'Ateneo, nel corso dell'anno 2019, a seguito del rinnovo del CCNL del 19 aprile 2018, ha colto l'occasione per promuovere la cultura condivisa della *performance*, elemento tuttora risaputamente carente nella maggioranza delle Pubbliche Amministrazioni. Per far ciò al tavolo di trattativa è stato previsto un dibattito in merito alla *performance*, sviluppato in più incontri durante tutto l'anno, che ha condotto alla stipula di [due Accordi](#) in questo ambito.

Il primo "Accordo per la determinazione dei criteri per l'attribuzione dei premi correlati alla performance - anno 2019", siglato in data 6 febbraio 2019, ha come obiettivo il superamento dell'impianto basato sul concetto di produttività per il personale di categoria B, C e D e l'introduzione della *performance* organizzativa e individuale, al fine di adeguare il sistema di valutazione di tutto il personale alla normativa vigente e al nuovo CCNL del 19 aprile 2018, ma anche per rendere partecipe tutto il personale degli obiettivi di *performance*.

Il secondo "Accordo relativo ai Premi correlati alla performance - Anno 2019", ha visto la stipula definitiva in data 20 febbraio 2020, ma la sottoscrizione dell'ipotesi è tuttavia avvenuta in data 19 settembre 2019. Nello specifico, l'accordo mira alla valorizzazione del personale come risorsa di un'organizzazione complessa che opera attraverso la sintesi di molteplici e diverse professionalità, nonché della partecipazione del personale come contributo umano all'espletamento delle attività medesime.

Pertanto nel corso del 2019, grazie anche all'intenso dibattito sindacale, sono state diffuse nella compagine tecnico-amministrativa le basi normative e culturali per la comprensione, la condivisione e l'accettazione delle regole del processo di valutazione insito nel ciclo della performance. Si considerano pertanto acquisiti i presupposti per innalzare il livello partecipativo degli attori interni della performance, fattore di maggiore benessere organizzativo, e pienamente raggiunto il risultato atteso per l'anno 2019. La sezione della relazione riservata alle azioni direzionali darà ulteriore spazio ai risultati conseguiti nel contesto della trattativa sindacale.

<p>Il valore obiettivo è identificato in modo ottimizzabile nel 50% della pianificazione dei lavori del tavolo. In realtà la pianificazione di un tavolo sindacale non esiste e non è neppure ipotizzabile. In considerazione però della costanza delle relazioni, della numerosità degli accordi prodotti di cui si darà più ampiamente atto nella sezione 5.3.3 della Relazione, il valore obiettivo si valuta raggiunto nella misura del 100%.</p>

Misure anticorruzione e trasparenza

L'intenso sforzo di reclutamento di personale tecnico-amministrativo e collaboratori esperti linguistici che ha caratterizzato l'anno 2019 ha posto l'attenzione sui relativi [processi di reclutamento e mobilità](#), che sono stati analizzati in chiave anticorruzione e trasparenza mediante mappature, pubblicate nell'[Allegato 1](#) al Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza (PTPCT).

SINTESI DEL RISULTATO DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2019

PESO	LINEA	RISULTATO LINEA	RISULTATO PESATO	RISULTATO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
25%	<i>Miglioramento servizi agli studenti</i>	100%	25%	96,35%
20%	<i>Valorizzazione del Patrimonio</i>	81,74%	16,35%	
20%	<i>Potenziamento della sicurezza delle persone, dei dati e dei luoghi di lavoro</i>	100%	20%	
20%	<i>Azioni di supporto all'assicurazione della qualità</i>	100%	20%	
15%	<i>Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo</i>	100%	15%	

CONCLUSIONE

La percentuale di raggiungimento della *performance* organizzativa, obiettivo di sintesi condiviso dall'intera tecnostruttura, si riflette sulla valutazione individuale secondo la pesatura prevista dal SMVP in base alla categoria di personale e alla tipologia di incarico ricoperto.

Come si evince dalla lettura di questa sezione, la misurazione per l'anno 2019 del grado di raggiungimento degli obiettivi insiti nelle azioni di performance organizzativa, a prescindere dalla conseguente valutazione complessiva sopra esposta, ha evidenziato qualche area di miglioramento nella definizione della filiera obiettivi/indicatori/valori obiettivi. L'Amministrazione assume questo spunto di riflessione ai fini della revisione periodica del SMVP, come più ampiamente illustrato nel Capitolo 6.

5.2 La Performance di Struttura

Coerentemente con l'edizione precedente, anche nel Piano Integrato 2019-2021 l'Ateneo fiorentino prosegue nella definizione di una distinta *Performance* di Struttura. Quest'ultima si configura come ambito specifico della *Performance*, mirando a cogliere la capacità della struttura di declinare le linee strategiche e contemporaneamente di soddisfare, nell'ordinario agire, l'utenza interna ed esterna migliorando i servizi offerti anche sulla base delle *customer*.

Si ricorda che, come da SMVP 2019, sono considerate strutture soggette a specifica valutazione le **Aree dirigenziali dell'Amministrazione Centrale**, i **Dipartimenti**, gli **Obiettivi Strategici**, le **Funzioni Trasversali**, il **Centro Linguistico d'Ateneo** e altri centri di ricerca con personale direttamente assegnato, mentre l'attività delle Scuole è censita nell'ambito dei Dipartimenti che ne sono sede amministrativa; è soggetta a valutazione specifica anche la struttura "**Funzioni Direzionali**" in *staff* alla **Direzione Generale**.

Secondo il Piano Integrato 2019-2021, che attua le prescrizioni del SMVP 2019, gli ambiti di valutazione e relativi pesi della *Performance* di Struttura sono:

- **Compliance**
- **Soddisfazione degli utenti**
- **Obiettivi di Struttura**

I tre elementi concorrono a determinare il risultato finale di performance individuale, secondo una composizione determinata dal proprio profilo di ruolo. Di ciò si darà più ampiamente atto nella sezione 5.3 della relazione.

Nel seguito si riportano alcune considerazioni riferentesi a ciascun ambito valutativo e separatamente per Dipartimenti, Aree dirigenziali e altre Strutture.

5.2.1 Comportamento organizzativo della struttura

La *compliance* intende rappresentare il comportamento organizzativo della struttura, la capacità cioè della componente tecnico-amministrativa di assecondare le linee fissate dagli Organi di Governo in coerenza col Piano Strategico di Ateneo, nel contesto specifico di riferimento di ciascuna Struttura e nel mantenimento di elevati *standard* qualitativi nell'attività ordinaria.

Trattasi di un ambito osservazionale, valutato qualitativamente grazie al confronto tra valutatore e responsabile della Struttura anche a fronte di una specifica e motivata autovalutazione che tenga conto dei profili delle competenze professionali, dei comportamenti del gruppo, delle relazioni e comunicazioni.

Nella declinazione iniziale degli ambiti di programmazione strategica dipartimentale, richiesta dal Rettore ai Direttori con nota prot. n. 224770 del 28/12/2018 e nel successivo aggiornamento del luglio 2019 finalizzato alla redazione dell'Annesso al Piano Strategico di Ateneo, è stato assicurato agli stessi supporto e consulenza costante da parte degli uffici.

Analogamente, a livello di Aree, è stato richiesto il coinvolgimento della componente tecnico-amministrativa secondo le specifiche vocazioni, sempre con la finalità di assecondare le linee fissate dagli Organi di Governo in coerenza col Piano Strategico di Ateneo.

Da SMVP 2019, **per i Dipartimenti**, la valutazione comporta un giudizio qualitativo basato sull'osservazione diretta del Direttore Generale, congiuntamente al Direttore del Dipartimento; **nelle Aree Dirigenziali**, la valutazione comporta un giudizio qualitativo basato sull'osservazione diretta del Direttore Generale, congiuntamente al Rettore.

Si riepilogano di seguito i risultati parziali, aggiornati al 25 maggio 2020:

STRUTTURA	VALUTAZIONE COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI DELLA STRUTTURA (<i>compliance</i>)
Area Affari Generali e Legali	95
Area Edilizia	100
Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi e Informatici	100
Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale	100
Area Risorse Umane	100
Area Servizi alla Didattica	100
Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento	100
Area Servizi Economali, Patrimoniali e Logistici	100
Area Servizi Economici e Finanziari	95
Centrale Acquisti	98
Centro Linguistico d'Ateneo (CLA)	100
Comunicazione e Public Engagement	98
Coordinamento Relazioni Internazionali	100
Formazione	100
Funzioni Direzionali - Staff DG - SPP	100
Orientamento e Job Placement	95
Trasparenza e anticorruzione	95
Ufficio Funzionale di Supporto al Responsabile della Protezione dei Dati	100
Dipartimento di Architettura (DiDA)	100

Dipartimento di Biologia	100
Dipartimento di Chimica	100
Dipartimento di Fisica e Astronomia	100
Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia (FORLILPSI)	80
Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale (DiCEA)	100
Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione (DINFO)	
Dipartimento di Ingegneria Industriale (DIEF)	100
Dipartimento di Lettere e Filosofia (DILEF)	100
Dipartimento di Matematica e Informatica (DIMAI)	96
Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica (DMSC)	
Dipartimento di Neuroscienze, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARBA)	95
Dipartimento di Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche (DSBSC)	100
Dipartimento di Scienze della Terra (DST)	
Dipartimento di Scienze della Salute (DSS)	90
Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI)	100
Dipartimento di Scienze Giuridiche (DSG)	
Dipartimento di Scienze per l'Economia (DISEI)	100
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (DSPS)	100
Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni (DiSIA)	100
Dipartimento di Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	100
Centro Interdipartimentale di Cristallografia Strutturale (C.R.I.S.T.)	100
Centro di Servizi di Microscopia Elettronica e Microanalisi (M.E.M.A.)	100
Centro per i Servizi di Stabulazione degli Animali da Laboratorio (CE. S. A. L.)	100
Centro per la Protezione Civile UNIFI	100
Laboratorio Europeo per la Spettroscopia non Lineare (L.E.N.S.)	100
TOTALE	98,43

I livelli di *compliance* registrati risultano molto positivi e sostanzialmente sulla linea di quelli del precedente anno. I valori testimoniano la forza e la continuità della coesione tra le Strutture e le parti coinvolte nel loro governo, direzione e valutazione. Infatti, mediamente, il livello di *compliance* è stato del 98,43% (lo scorso anno era 98,73%), con 30 delle 44 valutazioni (di cui 4 al momento ancora mancanti) al 100% e le altre con modesti scostamenti, anche se di entità maggiore dello scorso anno.

5.2.2 Soddisfazione dell'utenza relativamente ai servizi erogati:

Tale ambito risponde al dettato normativo che prevede la partecipazione degli *stakeholder* quali soggetti attivi all'interno del Ciclo della *Performance* (D.Lgs. n. 150/2009, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017, art. 7 c. 2). I risultati delle indagini erogate dall'Ateneo trovano impiego, sia a fini valutativi, sia per la progettazione di future azioni di miglioramento.

La dipendenza di una quota di valutazione delle strutture dagli esiti delle indagini promosse dall'Ateneo e rivolte a varie tipologie di utenti, concretizza la partecipazione degli utenti di riferimento.

Nel corso del 2019 sono state utilizzate ai fini della valutazione:

- Indagine di *customer satisfaction* sui servizi di Ateneo rivolta al personale tecnico-amministrativo e Collaboratori ed Esperti Linguistici (PTA-CEL) - progetto *Good Practice*;
- Indagine di *customer satisfaction* sui servizi di Ateneo rivolta al personale docente, dottorandi e assegnisti (DDA) - progetto *Good Practice*;
- Indagine di *customer satisfaction* sui servizi di Ateneo rivolta agli studenti del primo anno di corsi di laurea triennale e magistrale a ciclo unico (CS1) - progetto *Good Practice*;
- Indagine di *customer satisfaction* sui servizi di Ateneo rivolta agli studenti degli anni successivi al primo, qualsiasi corso di laurea (CS2) - progetto *Good Practice*;
- Valutazione dei servizi di supporto agli studenti (VALSTUD);
- Indagine di *customer satisfaction* sui servizi dipartimentali, rivolta al personale docente e ricercatore, ai dottorandi e agli assegnisti (DIP).

Per ogni indagine è stata definita la selezione di domande per la valutazione di ciascuna Struttura soggetta a misurazione della *Performance* (vedi PI 2019-2021 e successiva delibera CdA del 28 giugno 2019). Il materiale elaborato è pubblicato in schede singole su *DAF – Datawarehouse dell'Ateneo fiorentino* (<https://www.daf.unifi.it/>) e corredate dal punteggio di partenza, utilizzato come base per la successiva definizione della percentuale di risultato.

Le domande sono state selezionate anche attraverso il confronto con i responsabili delle strutture sottoposte a valutazione; tale confronto ha prodotto modifiche alle tabelle 16a e 16b pubblicate nel Piano Integrato 2019-2021, in recepimento delle osservazioni pervenute e determinate dall'assunto fondamentale che i criteri di valutazione debbano essere chiari e condivisi tra valutato e valutatore. La revisione delle domande, come descritto nell'introduzione del Capitolo 5, è stato oggetto di intervento di rimodulazione con passaggio agli organi istituzionali del mese di luglio.

Dato che alcune indagini sono espresse in scala di valutazione 1-10 (VALSTUD e DIP), al fine di rendere il giudizio espresso comparabile a quello previsto dal vigente SMVP, prima di procedere alle sintesi, si è operata una riscalatura di tali valutazioni in scala 1-6.

Risultati indagini di CS nei Dipartimenti

Si riporta nel seguito una tabella riepilogativa degli esiti delle indagini che coinvolgono i Dipartimenti, insieme al risultato complessivamente ottenuto sia in termini di punteggio assoluto, sia di percentuale raggiunta.

È possibile apprezzare un **risultato complessivamente più che soddisfacente**, in cui 18 Dipartimenti su 21 (85,7%) hanno raggiunto il massimo punteggio. I restanti Dipartimenti hanno registrato un risultato di gradimento complessivo più contenuto che, secondo le regole indicate nel SMVP 2019, ha comunque generato livelli di *performance* dell'80% e 90%. Alcuni scostamenti persistono nonostante lo sforzo profuso per dare all'azione dei dipartimenti una cornice di uniformità sostenuta dalla rete professionale RAD.

È utile osservare che, anche per i Dipartimenti che fanno apprezzare un decremento rispetto al 2018, **i punteggi complessivi 2019 si attestano tutti attorno** (anzi, ben al di sopra nella quasi totalità dei casi) **al valore 4**, individuato ai sensi del SMVP 2019 come valore di **piena sufficienza**.

Quali elementi positivi, si segnalano gli incrementi riportati:

- dal Dip. di Ingegneria Civile e Ambientale – DiCEA (pari a 0,907), valore di notevole rilievo e pari ad un incremento di circa il 21,8%;
- dal Dip. di Architettura – DiDA (0,544, +13%);
- dal Dip. di Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo – SAGAS (0,543, +12,7%);
- dal Dip. di Matematica e Informatica – DIMAI (0,507, +11,6%).

STRUTTURA	RISULTATO CS	TOTALE 2018	TOTALE 2019	DIFF TOTALE
Dipartimento di Architettura (DiDA)	100%	4,167	4,711	0,544
Dipartimento di Biologia	100%	4,787	4,905	0,118
Dipartimento di Chimica	100%	4,497	4,755	0,258
Dipartimento di Fisica e Astronomia	100%	4,595	4,725	0,130
Dipartimento di Formazione, Lingue, Int. (FORLILPSI)	80%	4,009	3,914	-0,094
Dipartimento di Ingegneria Civile e A. (DiCEA)	100%	4,158	5,066	0,907
Dipartimento di Ingegneria dell'Inform. (DINFO)	100%	4,371	4,692	0,321
Dipartimento di Ingegneria Industriale (DIEF)	100%	4,258	4,685	0,427
Dipartimento di Lettere e Filosofia (DILEF)	100%	4,810	5,241	0,431
Dipartimento di Matematica e Informatica (DIMAI)	100%	4,366	4,872	0,507
Dipartimento di Medicina Sperimentale e C. (DMSC)	100%	4,381	4,769	0,388
Dipartimento di NEUROFARBA	100%	4,359	4,629	0,270
Dipartimento di Scienze Biomediche, Sp. e C. (DSBSC)	100%	4,494	4,857	0,363
Dipartimento di Scienze della Salute (DSS)	90%	4,961	4,944	-0,017
Dipartimento di Scienze della Terra (DST)	100%	4,097	4,301	0,205
Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agra. (DAGRI)	100%	4,406	4,833	0,427
Dipartimento di Scienze Giuridiche (DSG)	100%	4,358	4,574	0,216
Dipartimento di Scienze per l'Economia (DISEI)	100%	4,437	4,639	0,202
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (DSPS)	100%	4,129	4,406	0,276
Dipartimento di Statistica, Infor., Appl. (DISIA)	90%	4,660	4,675	0,015
Dipartimento di Storia, Archeologia, G. (SAGAS)	100%	4,262	4,805	0,543
TOTALE (media)	98%			

Risultati indagini di CS nelle Aree

Analoga rappresentazione può essere fatta per le Aree dirigenziali, Obiettivi Strategici, Funzioni Trasversali e tutte le altre Strutture soggette a valutazione che fanno capo all'Amministrazione Centrale.

Come si può osservare, i risultati presentano una **variabilità maggiore rispetto ai Dipartimenti**, ma possono essere considerati comunque positivi: il valore minimo riscontrato nelle percentuali finali è pari al 75% (riportato da due strutture su 15), cinque strutture raggiungono l'80% e altrettante il 90%, mentre le rimanenti tre conseguono il 100%, come mostrato in figura.

In generale, per queste Strutture si riscontra un andamento analogo rispetto ai risultati dell'anno precedente: infatti, nella maggioranza dei casi, le variazioni positive o negative sono di tale modesta entità che è possibile parlare di **un sostanziale mantenimento della qualità percepita dei servizi erogati**; inoltre, **i punteggi finali ottenuti si attestano generalmente intorno al valore 4** che, come detto per i Dipartimenti, rappresenta il valore di piena sufficienza. Nella figura seguente sono rappresentati gli esiti delle strutture considerate rispetto alla linea rossa di sufficienza: si osserva come sette strutture su 15 superino ampiamente il valore 4, altre sei siano al di sotto, mentre per le due rimanenti la sufficienza è pressoché raggiunta con un'approssimazione alla seconda cifra decimale.

STRUTTURA	RISULTATO CS	TOTALE 2018	TOTALE 2019	DIFF TOTALE
Area Affari Generali e Legali	-	-	-	-
Area Edilizia	80%	3,876	3,959	0,083
Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale	90%	4,542	4,416	-0,126
Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi	100%	3,621	3,887	0,266
Area Risorse Umane	90%	4,515	4,533	0,018
Area Servizi alla Didattica	80%	3,894	3,830	-0,064
Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento	100%	4,287	4,483	0,196
Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici	80%	3,917	3,924	0,008
Area Servizi Economici e Finanziari	90%	4,545	4,587	0,042
Centrale Acquisti	100%	3,848	4,171	0,323
Comunicazione e Public Engagement	75%	3,672	3,712	0,040
Coordinamento Relazioni Internazionali	90%	4,489	4,526	0,037
Formazione	90%	4,220	4,217	-0,004
Funzioni Direzionali - Staff DG	80%	3,858	3,824	-0,034
Orientamento e Job Placement	75%	3,727	3,707	-0,020
Servizio Prevenzione e Protezione	80%	3,969	3,995	0,026
TOTALE (media)	87%			

In DAF, ad esclusivo beneficio del valutatore, è riportato un estratto dei principali esiti dell'indagine elaborato dal Coordinamento delle Funzioni Direzionali, che mette in evidenza i principali elementi di forza e di debolezza estratti dall'analisi degli esiti delle risposte alle domande di Customer (DAF_VAL).

A conclusione, si fa osservare che per l'Area Affari Generali e Legali, per il Centro Linguistico di Ateneo e il LENS, stante l'assenza di specifiche domande relative all'erogazione di servizi nelle indagini utilizzate, l'ambito della *customer satisfaction* non viene attivato e il corrispondente peso (50%) viene aggiunto, come già fatto per i Centri e altre strutture senza indagini di *customer*, per una quota del 30% alla parte del comportamento organizzativo della Struttura (che pertanto assume il peso del 60%), e il rimanente 20% alla sezione dell'obiettivo di struttura (che diventa così il 40%).

Si riporta infine che la media della percentuale di miglioramento per il totale delle strutture di Ateneo sottoposte a indagini di *customer satisfaction* è pari al **93%**.

5.2.3 Obiettivi di struttura

L'obiettivo di Struttura costituisce ambito di nuova introduzione nel SMVP 2019, volto a valorizzare il funzionamento della singola struttura come contesto aggregante, all'interno del quale emerge il contributo di ciascun individuo che ad essa afferisce.

In concreto, ogni struttura è stata invitata a definire un proprio progetto di miglioramento, con caratteristiche definite nel Piano Integrato e con la previsione di **coinvolgere tutto il personale afferente, di categoria B, C e D, assegnatario diretto dell'Obiettivo di Struttura.**

Con nota Prot. n. 37421 del 25/02/2019 e successiva "Nota operativa sul nuovo meccanismo di assegnazione obiettivi e valutazione del personale b-c-d nei dipartimenti-2019" nonché con mail del

12/03/2019, si è fornito alle strutture il FORMAT di declinazione e dettagliate istruzioni di declinazione dell'obiettivo.

I responsabili sono stati incaricati della funzione di coordinamento, attività che viene valutata indirettamente tra i comportamenti organizzativi, all'interno della *performance Individuale*, di cui viene dato evidenza in allegato a disposizione dei valutatori (ALL. Tab DAF_VAL_Dipartimenti)

In aggiunta alle indicazioni di massima presenti nel Piano Integrato, ed al materiale sopra citato inviato alle Strutture, per tutto il periodo di programmazione e svolgimento l'Amministrazione ha supportato le Strutture nella definizione del progetto di miglioramento, con un **servizio per così dire "consulenziale"**, volto principalmente a diffondere il nuovo approccio e a favorire l'organizzazione interna per il raggiungimento dell'obiettivo (DAF_VAL_mail materiale qualità 8/03/2019)

In questo scenario di novità che l'Obiettivo di Struttura ha creato, **è stato quindi dato particolare risalto alla metodologia di definizione e svolgimento dell'obiettivo**, mirando quindi primariamente ad **una sensibilizzazione del personale verso la progettualità** oltre che ad un'osservazione della loro posizione di partenza necessaria per pianificare il miglioramento.

Gli indicatori di riferimento per questo primo anno, infatti, pur salvaguardando i concetti di oggettività e di risultato, sono anche soprattutto di metodo, dando importanza, oltre che ai livelli raggiunti all'interno di ciascuna struttura, allo sviluppo efficace del metodo adottato e suggerito ai responsabili già nel [Piano Integrato 2019-2021](#) (pp. 59-61), nel quale sono stati prontamente indicati i **tre ambiti in cui l'obiettivo di struttura si è articolato – miglioramento dei processi e servizi** risultati carenti o comunque ulteriormente perfettibili, redazione di un piano mensile dei flussi finanziari di entrata/uscita, redazione di un **piano di miglioramento per il sistema di A.Q.** – con i loro rispettivi *target*.

Nella valutazione di questo nuovo ambito si è inoltre tenuto conto della perseguita idoneità e capacità di rendere l'obiettivo di struttura contesto di ampia partecipazione, coinvolgimento e momento di esaltazione e valorizzazione delle migliori attitudini dei singoli.

Declinazione degli Obiettivi di Struttura nei Dipartimenti

La necessità di accompagnamento delle Strutture nello start-up di questo nuovo, importante obiettivo che riflette e ricade su quasi 1.400 dipendenti (B-C-D) dell'Ateneo ha determinato la calendarizzazione di incontri del Direttore generale, appositamente dedicati ai Dipartimenti, uno per ciascuna struttura presso le loro sedi, finalizzati ad incontrare tutti i colleghi e saggiare personalmente come la declinazione dell'obiettivo fosse stata vissuta e interpretata nelle singole strutture, alla presenza del RAD, quale coordinatore dell'obiettivo, e talvolta anche del Direttore di Dipartimento.

Le visite sono state improntate come riunioni di lavoro, quali **occasioni per il personale di mostrare l'approccio seguito**, di spiegare la ratio che ha permesso di definire quello specifico progetto di miglioramento e, in generale, per evidenziare l'approccio e l'avanzamento dei lavori messi in opera. L'iniziativa ha prodotto **un sostanziale e generalizzato apprezzamento da parte del personale coinvolto**, che ha mostrato di gradire questo confronto con il Dirigente di vertice e che ha spesso colto l'occasione per un confronto anche su altri argomenti ulteriori all'Obiettivo di Struttura.

Di ciò daremo evidenza e narrazione diffusa nel Capitolo 5.3.3. dedicato al Dirigente di Vertice.

Ci preme adesso illustrare che, in occasione dei monitoraggi intermedi svolti dal Direttore Generale i punti di maggiore attenzione sono stati:

- modalità: approccio rigoroso alla definizione dell'obiettivo, con particolare riferimento al coinvolgimento di tutto il personale, tecnico incluso se del caso;
- descrizione (processi oggetto di intervento): definizione del miglioramento atteso, anche in riferimento all'analisi di criticità emerse da varie fonti, tra cui gli esiti delle indagini di *customer satisfaction* di pertinenza;
- clima: grado di apprezzamento e di collaborazione del personale, livello di partecipazione e consapevolezza;
- tempistica: redazione di un puntuale cronoprogramma delle azioni preventivate e rispetto dello stesso, sia durante il monitoraggio intermedio, sia in quello finale.

A valle degli incontri, e giunti in prossimità del momento valutativo, per dare riferimento di metodo all'osservazione delle evidenze documentali prodotte e di quelle testate negli incontri, si è parametrato quanto rilevato su una scala che tiene conto:

1. delle indicazioni date a monte alle strutture

2. del livello di partecipazione del personale nella declinazione e perseguimento dell'obiettivo

3. delle tempistiche nel raggiungimento degli obiettivi

4. delle evidenze documentali prodotte.

Un ulteriore elemento di estrema importanza, anche in ottica di crescita del personale e di omogeneità di declinazione riguardava **la qualità del metodo adottato**, possibilmente secondo le modalità ormai diffuse di *project management*: poiché questo però era sostanzialmente il **compito del coordinatore del progetto**, ovvero il RAD per le strutture dipartimentali, di esso si è ritenuto di tenere conto unicamente nella valutazione di un sotto ambito di valutazione del comportamento manageriale dello stesso, ovvero "Gestione e coordinamento obiettivo di struttura" facente parte della performance individuale.

La scala è sottorappresentata ed è stata utilizzata per i Dipartimenti e per le Aree.

scala	Descrizione	Valutazione
3	Valutazione positiva su 3 criteri: - Evidenze raggiungimento obiettivo e fruibilità materiali - Condivisione metodo declinazione obiettivo - Rispetto dei tempi	100
2	Valutazione positiva di 2/3 dei criteri precedenti	95
1	Valutazione positiva di 1/3 dei criteri precedenti	90

fuori scala di valutazione dell'O.S.	Qualità metodo adottato <ul style="list-style-type: none"> - Metodo acquisito, messo in pratica e rendicontato - Metodo parzialmente acquisito, buon funzionamento - Metodo scarsamente acquisito, buon funzionamento - Assenza di metodo, buon funzionamento 	elemento per valutazione capacità manageriali Responsabile Struttura
---	--	---

La valutazione è stata supportata da una dettagliata **analisi dei materiali** trasmessi dalle Strutture nella fase del monitoraggio intermedio e finale, essi sono stati la base per la **fase osservativa** che ha avuto luogo nel corso degli incontri presso le strutture, **da parte del soggetto valutatore**. Dalla sintesi di questi due elementi, sui quali è stato compiuto un grande sforzo di ricomposizione equilibrata, si è pervenuti alle valutazioni.

Trattandosi del primo anno di adozione dell'obiettivo di struttura, la scala proposta, ha tenuto in grande considerazione il metodo quale elemento di valutazione, muovendo però dalla presenza di evidenze soddisfacenti, in assenza delle quali non è risultata attribuibile la valutazione massima.

In ogni caso, attraverso questa scala il valutatore ha ritenuto di premiare l'impegno di lavoro corale e la condivisione del percorso per il miglioramento dei servizi della struttura, anche in ottica di qualità e di garanzia di previsione e monitoraggio flussi finanziari, grazie ai quali sono stati conseguiti i risultati su contenimento del fabbisogno descritti al Cap 3.1 lett. D.

Per fornire concreta rappresentazione dell'applicazione del metodo, qui di seguito è riportata una sinossi degli item valutativi registrati nei monitoraggi e utilizzati quale base oggettiva per l'osservazione del valutatore, ai fini dell'attribuzione del punteggio, in forma tabellare anonimizzata dei 21 Dipartimenti.

VALUTAZIONE FINALE O.S.	Metodo Punteggio O.S.	Evidenze e fruibilità materiali	Condivisione metodo declinazione obiettivo	Rispetto dei tempi		Qualità metodo adottato	item dei Comportamenti manageriali: "Gestione e coordinamento obiettivo di struttura"
100	3	Tempestiva, puntuale e dettagliata rendicontazione finale.	Ampia e curata condivisione. Riunione plenarie 20/03, 25/03, 23-24/07	Cronoprogramma presente e ampiamente rispettato		Metodo acquisito, messo in pratica e rendicontato	100
95	2	Monitoraggio intermedio: format descrittivo senza allegati. Monitoraggio finale: scheda flussi scarsamente fruibile.	Condivisione del metodo, incontri in data 26/02, 19/06	nessun cronoprogramma, né evidenze di tempistica		Assenza di metodo, buon funzionamento	85
90	1	Relazione sul Dipartimento eccellenza e file flussi. Assenza evidenze azioni di miglioramento	non si evidenziano date di incontri di condivisione	Assenza di cronoprogramma. Difficoltà di cogliere l'andamento dell'obiettivo di struttura in fase di monitoraggio. Tempistica complessivamente rispettata.		Metodo scarsamente acquisito, buon funzionamento	90
100	3	Monitoraggio intermedio: format descrittivo. Cronoprogramma allegato. Estrazioni flussi. Relazioni singole dei colleghi.	Incontri in data 21/03, 06/11, oltre a incontri tra i RAD di area medica	Cronoprogramma presente e rispettato		Metodo scarsamente acquisito, buon funzionamento	90
100	3	Tempestiva, puntuale e dettagliata rendicontazione finale.	Ampia e curata condivisione riunione plenarie in data 20/03, 28/05, più vari incontri di rete	Cronoprogramma presente e rispettato		Metodo acquisito, messo in pratica e rendicontato	100
.....OMISSIS.....							

La sinossi degli item valutativi con brevi commenti è consultabile in DAF_VAL.

Infine, quale frutto delle osservazioni tratte nel corso delle 21 visite nei Dipartimenti, sono stati redatti **verbali singoli per ciascuna struttura** miranti a cogliere spunti di riflessione e miglioramento, a partire dalle eventuali criticità ma anche delle *best practice* che dovessero evidenziarsi. (ALL_Descrizione_DAF_VAL).

Quale ulteriore elaborazione realizzata a partire dal materiale dettagliato raccolto nei verbali, nella logica del Ciclo Plan-Do-Check-Act di miglioramento continuo, è stata inoltre composta a disposizione dei valutatori (TAB. CICLO_PDCA_DAF_VAL).

I campi di osservazione riportati, a disposizione dei valutatori nella formulazione completa di contenuti per le 21 strutture, sono i seguenti:

Dipartimenti	Presentazione condotta da..	Partecipazione attiva dei tecnici	Evidenze / materiale proiettato a supporto	clima	Punti di forza	Problematiche	Spunti di miglioramento
--------------	-----------------------------	-----------------------------------	--	-------	----------------	---------------	-------------------------

Ovviamente, la qualità e quantità di elementi che il Direttore Generale ha potuto trarre dalle visite effettuate, sono state volano e stimolo di interventi organizzativi e/o di progettazione anche in vista della declinazione di specifici interventi di impulso direzionale, come più compiutamente illustrato nel capitolo 5.3.3.

In coerenza con la *compliance*, la valutazione di questa componente viene effettuata dal Direttore Generale in maniera congiunta con il Direttore del Dipartimento per le relative competenze.

Al termine del presente capitolo è riportata una tabella riassuntiva delle valutazioni di tutte le Strutture, incluse quelle dipartimentali.

Declinazione degli Obiettivi di Struttura nelle Aree

Per le Aree dell'Amministrazione Centrale il Direttore Generale ha seguito il monitoraggio nei confronti diretti e continui con i Dirigenti attuati, sia nei colloqui individuali, sia negli incontri settimanali del Collegio di Direzione del martedì pomeriggio: non è stato quindi necessario effettuare un incontro appositamente dedicato.

È tuttavia mancato il confronto diretto in un unico momento con il personale delle Aree dirigenziali che ci si riserva di effettuare in futuro.

Analogamente ai Dipartimenti, è stata adottata una scala di valutazione che ha tenuto conto dei seguenti item: **Evidenze raggiungimento obiettivo e fruibilità materiali, Condivisione metodo declinazione obiettivo e Rispetto dei tempi**. Anche per le figure dirigenziali, la valutazione è stata supportata da una **dettagliata analisi dei materiali trasmessi** dalle Strutture nella fase del monitoraggio intermedio e finale, quale elemento oggettivo di valutazione.

In coerenza con la *compliance*, per le Aree Dirigenziali, la valutazione di questa componente viene effettuata dal Direttore Generale.

In fase di valutazione dei risultati conseguiti dalle Aree dirigenziali nell'ambito degli Obiettivi di Struttura **particolare cura e attenzione è stata dedicata all'analisi delle evidenze**, al fine di rendere la valutazione il più possibile oggettiva.

Quanto precede è desumibile dalla griglia anonimizzata che segue, disponibile in DAF_VAL nella formulazione completa.

VALUTAZIONE FINALE O.S.	Metodo Punteggio O.S.	Evidenze e fruibilità materiali	Condivisione metodo declinazione obiettivo	Rispetto dei tempi
100	3	si veda documento in REP.	Tre incontri plenari con DG di avvio (18/03), monitoraggio (19/06) e finale (4/12). Tre incontri istruttori dei referenti (25/03, 20/05, 18/10).	si veda documento in REP.
100	3	Dettagliato documento di rendicontazione finale (REP)	Obiettivo concreto declinato con padronanza del metodo e coinvolgimento trasversale di tutta l'area. Incontri plenari 03/04, 09/04, 30/04, 02/07, 11/11 più altri per gruppi di lavoro	Rispetto del cronoprogramma del progetto e delle tempistiche di rendicontazione.
95	2	Format descrittivo, con un breve commento per ognuno dei tre ambiti. Allegati su tassi fruizioni aule. Assenza di cronoprogramma. Non si evincono dati finanziari	Impegno profuso per la corretta declinazione dell'obiettivo, mediante coinvolgimento di tutta l'area. incontri plenari del 05/03, 30/05, 19/06, oltre ad altri incontri periodici menzionati	Rispetto delle tempistiche programmate e di rendicontazione.
100	3	puntuale e dettagliata rendicontazione finale.	impostazione metodologica di un progetto di struttura a valenza trasversale (gestione del patrimonio cartaceo) nonostante l'eterogeneità delle sotto-strutture Archivio e FUP. Collaborazione trasversale con altre strutture dell'Ateneo per la conduzione del progetto. Incontri in data 13/02, 03/03.	Rispetto dei cronogrammi
100	3	Tempestiva, puntuale e dettagliata rendicontazione finale.	Ampia e curata condivisione. riunione plenaria 12/03 e altri incontri.	Rispetto dei cronogrammi
.....OMISSIS.....				

Si riporta infine, di seguito, la tabella con il riepilogo dei punteggi conseguiti, con attenzione alle specifiche strutture e al valore totale:

STRUTTURA	VALUTAZIONE FINALE OBIETTIVO DI STRUTTURA
Area Affari Generali e Legali	90
Area Edilizia	100
Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale	100
Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi e Informatici	100
Area Risorse Umane	95
Area Servizi alla Didattica	100
Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento	100
Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici	95
Area Servizi Economici e Finanziari	100

Centrale Acquisti	90
Centro Linguistico di Ateneo	100
Comunicazione e Public Engagement	100
Coordinamento Relazioni Internazionali	100
Formazione	95
Funzioni Direzionali - Staff DG - SPP	100
Orientamento e Job Placement	100
Trasparenza e anticorruzione	95
Ufficio Funzionale di Supporto al Responsabile della Protezione dei Dati	90
Dipartimento di Architettura (DiDA)	100
Dipartimento di Biologia	95
Dipartimento di Chimica	100
Dipartimento di Fisica e Astronomia	100
Dipartimento di Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia (FORLILPSI)	90
Dipartimento di Ingegneria Civile e Ambientale (DiCEA)	100
Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione (DINFO)	100
Dipartimento di Ingegneria Industriale (DIEF)	100
Dipartimento di Lettere e Filosofia (DILEF)	95
Dipartimento di Matematica e Informatica (DIMAI)	100
Dipartimento di Medicina Sperimentale e Clinica (DMSC)	100
Dipartimento di Neuroscienze, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARBA)	100
Dipartimento di Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche (DSBSC)	100
Dipartimento di Scienze della Terra (DST)	90
Dipartimento di Scienze della Salute (DSS)	100
Dipartimento di Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI)	100
Dipartimento di Scienze Giuridiche (DSG)	100

Dipartimento di Scienze per l'Economia (DISEI)	100
Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali (DSPS)	100
Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni (DiSIA)	100
Dipartimento di Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	100
Centro Interdipartimentale di Cristallografia Strutturale (C.R.I.S.T.)	100
Centro di Servizi di Microscopia Elettronica e Microanalisi (M.E.M.A.)	100
Centro per i Servizi di Stabulazione degli Animali da Laboratorio (CE. S. A. L.)	100
Centro per la Protezione Civile dell'Università degli Studi di Firenze	90
Laboratorio Europeo per la Spettroscopia non Lineare (L.E.N.S.)	100
TOTALE (media)	97,95

5.3 La Performance Individuale

L'apporto del singolo, sia come elemento appartenente a un gruppo professionale, sia come individuo portatore di specifiche capacità e competenze, è un elemento fondamentale per il raggiungimento dei risultati, anche in un'ottica di condivisione e partecipazione alle missioni dell'Ateneo.

Il 2019 è stato l'anno di introduzione, per tutto il personale di categorie B/C/D, degli "obiettivi di struttura", che hanno sostituito il precedente sistema dei progetti di produttività.

L'andamento degli obiettivi di struttura e l'analisi del clima che ha accompagnato il lavoro di tutta la componente tecnico-amministrativa sono stati apprezzati in fase di monitoraggio, attraverso l'invio di materiale ed evidenze da parte delle singole Strutture e tramite incontri, particolarmente proficui, tenuti dal Direttore Generale con i Responsabili Amministrativi e tutto il personale afferente di ogni singolo Dipartimento, svolti tra settembre e dicembre 2019. Ulteriori dettagli sono esplicitati già nella sezione precedente, dedicata alla *performance di struttura*.

L'apporto del singolo dipendente si realizza dunque, dal 2019, con la partecipazione agli obiettivi di struttura e con il perseguimento degli obiettivi di funzione attribuiti al personale con incarico.

5.3.1 Il personale B/C/D

Come già introdotto, il 2019 è stato l'anno del passaggio dal vecchio sistema dei progetti di produttività a quello degli obiettivi di struttura, nell'ottica anche di recepire le novità introdotte con il CCNL del 19 aprile 2018 in materia di *performance*. Il nuovo sistema è stato sottoscritto con [accordo sindacale del 6 febbraio 2019](#) ([ipotesi di accordo del 17 dicembre 2018](#)). Anche a livello di gestione informatizzata, il personale è stato riversato tutto sullo stesso applicativo [Performance](#), già in uso dal Piano Integrato 2016-2018 in poi per il personale con incarico, con la conseguente dismissione del vecchio programma dedicato ai progetti di produttività, che resta comunque operativo per la consultazione dello storico.

La valutazione delle categorie B/C/D senza incarico è calcolata quindi, come da SMVP 2019:

- al 65% del risultato dell'obiettivo di struttura, valutato congiuntamente dallo stesso Dirigente/RAD responsabile e dal Direttore Generale. La valutazione, in questo caso, è unica, ogni dipendente che partecipa al medesimo obiettivo di struttura avrà lo stesso punteggio;
- al 25% sulle capacità e comportamenti, suddivisi a loro volta in attività lavorativa e contributo al raggiungimento dell'obiettivo di struttura (dettagli in Appendice B del [SMVP 2019](#)). In questo caso la valutazione è differenziata in maniera singola per ogni dipendente;
- al 10% sulla ricaduta della *performance* organizzativa, il cui punteggio di Ateneo è unico e viene ponderato per la percentuale dedicata.

Ogni dipendente avrà quindi un punteggio finale su base 100.

La partecipazione agli obiettivi di struttura non ha carattere obbligatorio; si riprende a tal proposito l'[accordo sindacale](#) del 27 gennaio 2009. Per i non partecipanti non è prevista l'erogazione del relativo trattamento economico.

Non partecipano inoltre al ciclo della *performance*, come previsto dalle norme in materia e dal CCNL di comparto, i collaboratori esperti linguistici, il personale in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), il personale in aspettativa per tutta la durata del ciclo, i tecnologi, e in generale il personale presente in servizio per cinque giorni o meno nel corso dell'anno.

Infine per 11 unità di personale che sono state presenti per un periodo limitato di giorni (solitamente non più di un mese, ma viene ascoltato in questi casi anche il parere del singolo valutatore), non sufficienti a essere coinvolti negli obiettivi di struttura, la valutazione è stata limitata alla sola attività ordinaria.

Mentre il resoconto sugli obiettivi di struttura viene effettuato nella sezione precedente, si ritiene utile riportare in questa fase una sintesi delle valutazioni individuali, suddivise anche per struttura.

I dati necessari per la rendicontazione sono stati scaricati il 25 maggio 2020 e contengono le valutazioni di 1273 schede individuali, pari al 92% circa del personale che ha partecipato agli obiettivi di struttura. Sono attualmente attive le procedure di conclusione delle valutazioni ed è in corso l'accettazione delle valutazioni stesse da parte dei dipendenti. L'Amministrazione si riserva di inviare mail di sollecito ed eventualmente raccomandate a/r ai dipendenti per fissare un termine per l'accettazione della scheda, in caso di silenzio si procederà con una validazione d'ufficio.

Si auspica comunque di poter chiudere tutti i sospesi entro il 30 giugno 2020.

Tavola 5.7. Attività lavorativa e contributo al raggiungimento dell'obiettivo di struttura per il personale B/C/D.
 Numero e medie di valutazione per struttura (dati aggiornati al 25 maggio 2020)

Struttura	Numero Schede dipendenti	Numero Schede valutate	Performance individuale	
			Media	stdDev
Area Affari Generali e Legali	10	10	99,00	1,26
Area Edilizia	54	53	96,32	4,47
Area per la Valorizzazione per il Patrimonio Culturale	203	203	98,23	3,03
Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi e	57	56	99,25	1,26
Area Risorse Umane	43	42	96,60	2,79
Area Servizi alla Didattica	143	143	99,85	0,53
Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico -	38	38	99,92	0,48
Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici	56	56	98,73	3,79
Area Servizi Economici e Finanziari	53	53	99,47	0,79
Centrale Acquisti	11	11	98,45	4,29
Centro Linguistico d'Ateneo	14	14	100,00	0,00
Comunicazione e Public Engagement	32	32	99,38	3,48
Coordinamento Relazioni Internazionali	5	5	100,00	0,00
Formazione	3	3	100,00	0,00
Funzioni Direzionali	43	43	99,65	0,74
Orientamento e Job Placement	4	4	99,50	0,87
Piattaforma amministrativa unica per le politiche linguistiche	4	4	100,00	0,00
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza	2	2	100,00	0,00
Ufficio Funzionale di Supporto al Responsabile della	1	1	100,00	0,00
Architettura (DiDA)	42	42	99,62	1,07
Biologia	25	25	100,00	0,00
Centro di Servizi di Microscopia Elettronica e Microanalisi	1	1	100,00	0,00
Centro Interdipartimentale di Cristallografia Strutturale	2	2	100,00	0,00
Centro per i Servizi di Stabulazione degli Animali da	9	0		
Centro per la Protezione Civile dell'Università degli Studi di	6	6	90,00	10,41
Chimica 'Ugo Schiff'	33	33	99,61	0,89
Fisica e Astronomia	23	23	97,83	10,20
Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia	41	3		
Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	16	16	95,19	3,36
Ingegneria dell'Informazione	23	11	100,00	0,00
Ingegneria Industriale	32	31	94,00	5,72
Laboratorio Europeo per la Spettroscopia non Lineare	13	13	100,00	0,00
Lettere e Filosofia	14	12	97,33	2,05
Matematica e Informatica 'Ulisse Dini'	20	20	99,70	0,95
Medicina Sperimentale e Clinica	47	30	95,73	6,78
Neuroscienze, Area del Farmaco e Salute del Bambino	37	37	98,92	4,52
Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche 'Mario Serio'	31	15	99,00	1,03
Scienze della Salute (DSS)	24	24	97,75	5,13
Scienze della Terra	23	10	99,00	0,00
Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e	65	65	99,11	3,26
Scienze Giuridiche (DSG)	18	16	100,00	0,00
Scienze per l'Economia e l'Impresa	23	23	98,70	2,25
Scienze Politiche e Sociali	15	15	96,53	4,59
Statistica, Informatica, Applicazioni 'G. Parenti' (DiSIA)	14	14	98,86	1,55
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	13	13	97,00	4,10
TOTALE	1.386	1.273	98,34	3,61
Percentuale schede valutate	92%			

La tabella presenta una considerevole concentrazione delle valutazioni in prossimità del punteggio massimo, come più volte registrato anche negli scorsi anni. La scarsa variabilità delle valutazioni in questo ambito è in primo luogo indice di una positiva attenzione all'ordinario agire e alle attività connesse agli obiettivi di struttura. Le seppur modeste distinzioni di punteggio, che non determinano consistenti variazioni economiche nella premialità, rappresentano tuttavia uno sforzo valutativo ricco di significato quando accompagnate dall'annotazione del responsabile sull'ambito di miglioramento atteso.

5.3.2 Il personale con incarico di funzione

Nel 2019 sono stati assegnati obiettivi di funzione a tutto il personale con incarico attribuito per l'intero o per buona parte dell'anno (Dirigenti, EP, solo alcuni D responsabili di unità funzionale con incarico annuale), mentre si è preferito non assegnare obiettivo al personale di categoria D responsabili di unità funzionale e di categorie B/C/D assegnatari di funzioni di responsabilità o specialistiche, poiché attribuite solo a partire dal 1 settembre 2019 (DD n. 1335, prot. n. 147609 del 30 agosto 2019), dopo una lunga e sofferta contrattazione sindacale. L'assegnazione di obiettivi al personale con incarico è prevista dal [SMVP 2019](#) (p. 28).

Analogamente allo scorso anno, gli obiettivi di funzione saranno trattati, in questa Relazione, limitatamente alla loro applicazione di obiettivi attribuiti alla funzione assolta, senza dedurne elementi di valutazione dell'intero contesto. Pertanto, l'esposizione dei risultati sarà orientata principalmente al ruolo rivestito dal dipendente e al suo contesto di lavoro.

Bisogna ricordare che il personale con incarico viene valutato secondo due dimensioni:

- quella dei comportamenti organizzativi e capacità manageriali;
- quella dello specifico obiettivo assegnato.

I dati necessari per la rendicontazione sono stati scaricati in data 25 maggio 2020 e contengono le valutazioni di 226 incarichi, con una copertura del 91% del totale delle schede da valutare per quanto riguarda i comportamenti, mentre per gli obiettivi la copertura è dell'89%.

Le operazioni di chiusura di fine anno e le relative fasi di valutazione richiedono interventi da parte di vari soggetti, anche considerando che dal 2019 tutto il personale è gestito attraverso un unico gestionale, che se da un lato può facilitare la procedura informatica rispetto all'utilizzo di due differenti applicativi, dall'altro si presenta di nuovo utilizzo, anche dal punto di vista metodologico, con tutte le possibili difficoltà del caso. Le operazioni ancora attive relativamente ai circa 21 incarichi proseguiranno per ancora qualche settimana, anche se non si ritiene che le informazioni raccolte siano in grado di alterare significativamente i risultati di seguito esposti (se non in specifici e limitati contesti).

Comportamenti organizzativi e capacità manageriali

I comportamenti organizzativi del personale con incarico sono suddivisi in quattro o cinque sottocategorie, a seconda dell'incarico ricoperto:

- Capacità e comportamenti organizzativi e gestionali
- Competenze professionali e tecniche
- *Problem solving* e innovazione
- Relazioni e comunicazione
- Gestione e coordinamento obiettivo di struttura (per Dirigenti e RAD) o Contributo al coordinamento obiettivo di struttura (per EP con incarico).

I dettagli sull'ulteriore composizione delle categorie su elencate sono nel [SMVP 2019](#), Appendice B.

Tavola 5.8. Comportamenti organizzativi del personale con incarico. Numero e medie di valutazione per profilo e aspetto del comportamento (dati aggiornati al 25 maggio 2020)

Tipo Scheda	Numero Schede	Numero Schede valutate	Capacità e comportamenti organizzativi e gestionali		Competenze professionali e tecniche		Problem Solving e Innovazione		Relazioni e comunicazioni		Gestione/coordinamento obiettivo di struttura	
			Media	stdDev	Media	stdDev	Media	stdDev	Media	stdDev	Media	stdDev
Dirigenti	23	23	93,00	5,35	97,00	4,30	94,74	5,43	94,78	3,45	92,52	7,25
EP RAD	24	24	93,75	6,96	97,50	5,00	94,58	7,34	94,79	6,84	95,00	5,40
EP Responsabile	35	35	99,40	1,20	99,51	1,02	99,00	1,64	99,54	1,00	99,80	0,67
EP di Base *	58	45	97,60	7,77	98,22	7,45	96,84	10,28	97,22	10,18	-----	-----
Direttori Tecnici	10	9	98,67	3,13	100,00	0,00	99,78	0,63	98,70	3,13	-----	-----
D responsabile UF	17	17	100,00	0,00	100,00	0,00	100,00	0,00	99,71	1,18	-----	-----
BCD con Funzione di Responsabilità	23	21	99,67	0,64	99,52	1,18	99,19	2,15	99,71	0,76	-----	-----
BCD con Funzioni Specialistiche	57	52	99,62	1,02	99,81	0,73	99,65	0,94	99,46	1,41	-----	-----
TOTALE	247	226	97,88	5,10	98,91	4,10	97,94	5,84	98,07	5,53	96,35	5,65
Percentuale schede valutate		91%										

* comprende anche gli EP tecnici dipartimentali

Tavola 5.9. Comportamenti organizzativi del personale con incarico. Numero e medie di valutazione per struttura di appartenenza e aspetto del comportamento (dati aggiornati al 25 maggio 2020)

Struttura	Numero Schede	Numero Schede valutate	Capacità e comportamenti organizzativi e gestionali		Competenze professionali e tecniche		Problem Solving e Innovazione		Relazioni e comunicazioni		Gestione/coordinamento obiettivo di struttura (solo Dirigenti, EP con responsabilità e RAD)	
			Media	stdDev	Media	stdDev	Media	stdDev	Media	stdDev	Media	stdDev
Area Affari Generali e Legali	8	8	97,88	4,91	100	0,00	98,88	1,96	98,88	1,96	94,60	9,83
Area Edilizia	14	13	99,23	1,80	99,62	1,33	99,23	1,80	99,62	1,33	100	0,00

Area Valorizzazione Patrimonio Culturale	28	28	98,21	2,81	98,64	1,74	97,86	2,52	98,89	1,63	98,89	1,73
Area Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi e Informatici	15	15	99,93	0,25	99,67	1,25	100	0,00	99,67	1,25	100	0,00
Area Risorse Umane	5	5	97,00	4,00	98,00	2,45	95,00	6,32	96,00	4,90	96,67	4,71
Area Servizi alla Didattica	15	15	99,67	1,25	99,87	0,50	99,67	1,25	99,67	1,25	98,33	2,36
Area Servizi Ricerca e TT - CsaVRI	9	9	98,11	3,78	98,67	3,13	97,11	5,28	98,33	3,33	95,00	5,00
Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici	3	3	96,67	4,71	100	0,00	98,33	2,36	96,67	4,71	100	0,00
Area Servizi Economici e Finanziari	9	9	97,22	5,33	98,33	4,71	98,44	3,24	98,33	3,33	98,33	3,73
Centrale Acquisti	2	2	91,50	6,50	100	0,00	97,00	2,00	96,00	1,00	75,00	0,00
Centro Linguistico d'Ateneo	2	2	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00	—	—
Comunicazione e Public Engagement	7	7	98,43	1,68	100	0,00	99,43	1,05	97,71	1,98	99,33	0,94
Coordinamento Relazioni Internazionali	2	2	97,50	2,50	97,50	2,50	97,50	2,50	97,50	2,50	97,50	2,50
Formazione	1	1	90,00	0,00	90,00	0,00	85,00	0,00	90,00	0,00	90,00	0,00
Funzioni Direzionali	11	10	98,30	3,16	99,80	0,60	98,00	4,58	97,30	3,26	92,50	7,50
Orientamento Job Placement	2	2	97,50	2,50	97,50	2,50	97,50	2,50	97,50	2,50	97,50	2,50
Piattaforma amm.va unica per politiche linguistiche	1	1	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00	—	—
Prevenzione Corruzione e Trasparenza	2	2	95,00	5,00	95,00	5,00	92,50	7,50	95,00	5,00	90,00	0,00

Ufficio Supporto al Responsabile Protezione dei Dati	1	1	85,00	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00	90,00	0,00
Architettura (DiDA)	6	6	91,50	18,56	91,67	18,63	88,67	24,90	88,83	24,97	95,00	0,00
Biologia	4	4	95,00	8,66	97,50	4,33	96,25	6,50	97,50	4,33	85,00	0,00
M.E.M.A.	1	1	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0	—	—
C.I.S.M	1	1	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0	—	—
C.R.I.S.T.	2	2	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0	—	—
C.I.B.I.A.C.I.	1	1	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00	—	—
CE. S. A. L.	1	0									—	—
Centro per la Protezione Civile UNIFI	1	1	90,00	0,00	90,00	0,00	100	0,00	100	0,00	—	—
Chimica 'Ugo Schiff'	9	6	100	0,00	100	0,00	99,83	0,37	100	0,00	95,00	0,00
Fisica e Astronomia	1	1	95,00	0,00	100	0,00	95,00	0,00	95,00	0,00	95,00	0,00
FORLILPSI	6	1	90,00	0,00	90,00	0,00	85,00	0,00	85,00	0,00	85,00	0,00
DICEA	2	2	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00
DINFO	4	3	98,33	2,36	100	0,00	100	0,00	96,67	4,71	90,00	0,00
DIEF	4	4	99,50	0,87	98,00	2,12	96,75	4,09	98,75	2,17	100	0,00
L.E.N.S.	1	1	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00
Lettere e Filosofia	5	3	91,67	11,79	93,33	9,43	90,00	14,14	91,67	11,79	85,00	0,00

DIMAI 'Ulisse Dini'	6	6	98,33	3,73	100	0,00	98,33	3,73	100	0,00	100	0,00
DMSC	4	2	100	0,00	100	0,00	100	0,00	100	0,00	95,00	0,00
NEUROFARBA	7	7	98,57	3,50	100	0,00	99,29	1,75	98,57	3,50	95,00	5,00
SBSC 'Mario Serio'	5	4	98,75	2,17	100	0,00	98,75	2,17	98,75	2,17	100	0,00
DSS	4	4	96,25	6,50	97,50	4,33	96,25	6,50	96,25	6,50	95,00	5,00
DST	5	2	95,00	5,00	97,50	2,50	97,50	2,50	95,00	5,00	90,00	0,00
DAGRI	10	9	99,44	1,57	100	0,00	100	0,00	100	0,00	97,50	2,50
DSG	4	4	96,25	6,50	100	0,00	97,50	4,33	96,25	6,50	100	0,00
DISEI	5	5	99,00	1,55	99,00	1,55	98,80	1,94	98,80	1,94	100	0,00
DSPS	5	5	96,40	3,20	98,20	1,83	96,40	3,20	98,00	1,90	100	0,00
DiSIA 'G. Parenti'	3	3	100	0,00	100	0,00	99,33	0,94	97,33	2,05	100	0,00
SAGAS	3	3	94,00	5,35	100	0,00	94,00	5,35	95,00	7,07	90,00	0,00
	247	226	97,88	5,10	98,91	4,10	97,94	5,84	98,07	5,53	96,35	5,65
	91%											

Lo sforzo valutativo dell'anno si è espresso attraverso diffuse, seppur modeste, differenziazioni che rendono conto sia delle differenti competenze e attitudini del personale sia dell'accresciuta consapevolezza dell'importanza della valutazione nell'ottica del miglioramento.

Obiettivi individuali di funzione

Come indicato nel SMVP 2019, la *performance* di funzione incide sulla valutazione del personale secondo lo schema riportato di seguito, con percentuale variabile a seconda della tipologia di incarico.

Tavola 5.10 - Incidenza della *performance* di funzione sulla valutazione del personale con incarico (SMVP 2019)

Incarico	Percentuale di incidenza dell'obiettivo di funzione
Dirigenti	10%
EP – RAD e Responsabili Unità di Processo	10%
EP di base (senza incarico)	10%
EP – D Direttore Tecnico	60%
D Responsabili di Unità Funzionale	30%
B, C, D con Funzione di Responsabilità *	40%
B, C, D con Funzione Specialistica *	50%

**obiettivi di funzione non assegnati*

Si è ritenuto di non assegnare obiettivo di funzione per incarichi di breve durata, terminati anzitempo o assegnati a fine anno, per ragioni di cessazioni e conseguenti sostituzioni o per la logica del *turnover*.

Tavola 5.11. Conseguimento degli obiettivi del personale con incarico. Numero e medie di valutazione per profilo e categoria di struttura di appartenenza (dati aggiornati al 25 maggio 2020)

Tipo Scheda	Numero Schede	Numero Schede valutate A.C.	Numero Schede valutate Dip.	Amministrazione Centrale		Dipartimenti/Centri	
				Media	stdDev	Media	stdDev
Dirigenti	21	21	-	97,57	3,70	-	-
EP RAD	22	-	19	-	-	93,42	15,31
EP Responsabile	33	33	-	100,00	0,00	-	-
EP di Base	53	29	12	99,00	3,74	99,17	2,76
Direttori Tecnici	8	2	5	100,00	0,00	99,00	2,00
D responsabile UF	8	8	-	99,38	1,65	-	-
TOTALE	145	93	36	99,09	2,92	96,11	11,61
Percentuale schede valutate		89%					

Tavola 5.12. Conseguitamento degli obiettivi del personale con incarico. Frequenza e indici di valutazione per struttura di afferenza (dati aggiornati al 25 maggio 2020)

Struttura	Numero Schede	Numero Schede valutate	Media	stdDEV
Area Affari Generali e Legali	7	7	99,29	1,75
Area Edilizia	10	9	97,22	6,29
Area per la Valorizzazione per il Patrimonio Culturale	22	22	100,00	0,00
Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi e Informatici	12	12	99,08	1,85
Area Risorse Umane	5	5	100,00	0,00
Area Servizi alla Didattica	9	9	100,00	0,00
Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico - CsaVRI	4	4	98,75	2,17
Area Servizi Economali, Patrimoniali e Logistici	2	2	100,00	0,00
Area Servizi Economici e Finanziari	6	6	100,00	0,00
Centrale Acquisti	2	2	91,00	6,00
Centro Linguistico d'Ateneo	1	1	100,00	0,00
Comunicazione e Public Engagement	3	3	100,00	0,00
Coordinamento Relazioni Internazionali	2	2	100,00	0,00
Formazione	1	1	100,00	0,00
Funzioni Direzionali	4	4	97,50	2,50
Orientamento e Job Placement	2	2	100,00	0,00
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza	1	1	94,00	0,00
Ufficio Funzionale di Supporto al Responsabile della Protezione dei Dati	1	1	95,00	0,00
Architettura (DiDA)	2	2	100,00	0,00
Biologia	4	4	100,00	0,00
Centro di Servizi di Microscopia Elettronica e Microanalisi (M.E.M.A.)	1	1	100,00	0,00
Centro di Servizi di Spettrometria di Massa (C.I.S.M.)	1	1	100,00	0,00
Centro Interdipartimentale di Cristallografia Strutturale (C.R.I.S.T.)	1	1	100,00	0,00
Centro Interdipartimentale di Servizi per le Biotecnologie di Interesse	1	1	100,00	0,00
Centro per i Servizi di Stabulazione degli Animali da Laboratorio	1	0		
Centro per la Protezione Civile dell'Università degli Studi di Firenze	1	1	95,00	0,00
Chimica 'Ugo Schiff'	5	2	100,00	0,00
Fisica e Astronomia	1	1	100,00	0,00
Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia (FORLILPSI)	1	1	50,00	0,00
Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	1	1	100,00	0,00
Ingegneria dell'Informazione	2	1	50,00	0,00
Ingegneria Industriale	1	1	100,00	0,00
Laboratorio Europeo per la Spettroscopia non Lineare (L.E.N.S.)	1	1	100,00	0,00
Lettere e Filosofia	3	1	85,00	0,00
Matematica e Informatica 'Ulisse Dini'	1	1	100,00	0,00
Medicina Sperimentale e Clinica	3	1	100,00	0,00
Neuroscienze, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARBA)	2	2	100,00	0,00
Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche 'Mario Serio'	2	1	100,00	0,00
Scienze della Salute (DSS)	1	1	100,00	0,00
Scienze della Terra	3	0		
Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI)	5	5	99,00	2,00
Scienze Giuridiche (DSG)	1	1	100,00	0,00
Scienze per l'Economia e l'Impresa	1	0		
Scienze Politiche e Sociali	1	0		
Statistica, Informatica, Applicazioni 'G. Parenti' (DiSIA)	2	2	97,50	2,50
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	2	2	95,00	5,00
TOTALE	145	129	98,26	6,75
Percentuale schede valutate	89%			

Le valutazioni sono fortemente omogenee, con numerose schede al 100% di risultato e molte altre con scarti minimi. Valori di *performance* così elevati testimoniano l'evidente attenzione agli obiettivi

assegnati e il continuo lavoro dell'anno per il relativo perseguimento. Resta comunque la necessità per il futuro di prestare attenzione alla completa osservazione di eventuali criticità, che potrebbero rappresentare proprio elementi di miglioramento a valere sui cicli di *performance* successivi.

Sintesi e conclusioni della performance individuale

Gli obiettivi di struttura si sono dimostrati una componente notevolmente aggregante, finalizzata con efficacia al coinvolgimento attivo di tutto il personale e complemento ideale agli obiettivi di *performance* organizzativa. Si apprezza la loro capacità di rendere tutti i dipendenti più consapevoli dell'intera trasversalità delle attività della propria struttura di appartenenza. Risultano anche più efficaci nell'estendere l'apporto del singolo alla realizzazione dei processi di miglioramento continuo.

Si sottolinea anche in questa edizione l'efficacia degli obiettivi individuali di funzione nel contesto più unitario degli obiettivi di Ateneo, che consentirà, proprio per alimentare quest'aspetto di unitarietà, di poter adottare una loro logica di distribuzione per rete, a partire dal 2020, nell'ottica di rendere più compiuto il quadro generale degli obiettivi di Ateneo, senza dimenticare la crescita del singolo.

Le *performance* individuali misurate e descritte in questo capitolo, associate alle importanti *performance* organizzative e di struttura discusse nei capitoli precedenti, danno compiutezza ad un quadro generale di un Ateneo capace di pianificare e realizzare le azioni poste in campo avvalendosi delle competenze interne e danno fiducia nella prosecuzione di interventi volti alla sua crescita nei prossimi esercizi.

5.3.3 Il Dirigente di vertice

In questa edizione della Relazione delle Performance si inserisce un paragrafo che rendiconta l'attività del Dirigente di vertice.

Ciò in adesione a quanto indicato nella [Relazione di accompagnamento alla proposta di valutazione del Direttore Generale anno 2016](#), ove il Nucleo invitava ad includere all'interno della Relazione della Performance tutti gli elementi per la valutazione, compresa l'autovalutazione del Dirigente di vertice, con relative evidenze (si veda l'indice degli allegati presenti in DAF_VAL a pag. 2).

Come previsto nel SMVP 2019 *“Si conferma inoltre l'obbligo del Direttore Generale di relazionare al Rettore ed al Nucleo di Valutazione (nelle sue funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione), attraverso la Relazione sulla Performance, sull'attività svolta ai fini del conseguimento della performance organizzativa di Ateneo e sulle eventuali ulteriori azioni messe in atto per migliorare l'organizzazione e la qualità dei processi, dei servizi e delle risorse. Per la misurazione delle capacità manageriali e dei comportamenti organizzativi fornisce un'autovalutazione basata e documentata, oltre che sulle **attività svolte**, sui risultati delle **indagini di customer satisfaction**, sul **benessere organizzativo** e sull'eventuale acquisizione di elementi di valutazione bottom-up, esplicitando in ogni caso i criteri e le procedure di raccolta e l'utilizzo di tali informazioni.”*

Stante tutto quanto precede, si riportano qui di seguito le evidenze su cui si costruisce la valutazione del Direttore Generale, in relazione alle attività svolte di sua immediata e diretta derivazione e gli elementi di valutazione più strettamente connessi a capacità manageriali e comportamenti organizzativi:



Il Direttore Generale ha coordinato in prima persona le azioni di performance organizzativa, attraverso un'attività di informazione e monitoraggio durante tutto il ciclo della performance.

In data 12 febbraio presso l'Aula Magna dell'edificio D6 si è svolta dalle ore 14 alle ore 16,30 **l'assemblea generale per la presentazione del Piano Integrato** alla presenza di tutti i Dirigenti. L'incontro, partecipato in aula, è stato anche trasmesso in videostreaming.

Per tutto l'anno l'andamento delle azioni è stato **monitorato con i Dirigenti** con incontri individuali e due dedicati nell'ambito dell'Ufficio di Direzione; sono stati dedicati alla puntuale analisi gli incontri del 25 giugno e del 9 luglio.

Monitoraggio obiettivi di Struttura

L'attività di monitoraggio dell'Obiettivo di Struttura nei Dipartimenti, ambito della performance di struttura fortemente correlata alla Performance organizzativa, è stata direttamente e personalmente curata dal Direttore Generale che ha promosso incontri con il personale della struttura redigendo al

termine la sintesi degli incontri e avendone curato il diretto riscontro con i RAD e i Direttori coinvolti; di questa attività si è dato ampia evidenza al cap. 5.2.3.

Nel Capitolo 5.2 è stata trattata la Performance di Struttura di cui l'obiettivo di struttura rappresenta, non solo la **novità valutativa dell'anno** quale item su cui convergono tutte le unità di personale, ma anche un forte elemento di coesione per i **1300 B-C-D che entrano nel meccanismo della performance da protagonisti** in grado di concorrere, attraverso appunto il perseguimento dell'obiettivo, al miglioramento/consolidamento della performance della propria struttura.

L'obiettivo è stato focalizzato su alcuni processi ritenuti maggiormente bisognosi di interventi. La declinazione dell'obiettivo è stata sottoposta al vaglio preventivo del Direttore Generale.

Le strutture sono state accompagnate e supportate nel percorso di declinazione dell'obiettivo (DAF_VAL_1 allegate), considerato i già citati elementi di novità e coinvolgimento massivo del personale. Anche per questo motivo, il Direttore generale ha ritenuto di calendarizzare dei **momenti appositamente dedicati, uno per ciascuna struttura presso le loro sedi**, per incontrare tutti i colleghi e cogliere personalmente come la declinazione dell'obiettivo era stata vissuta e interpretata nelle singole strutture.

La calendarizzazione dei n. 21 incontri, come di seguito evidenziato, ha preso avvio il 24 ottobre e si è conclusa il 13 dicembre.

N	AREE	DIPARTIMENTO	DIRETTORE	RAD	DATA INCONTRO
1	BIOMEDICA	Medicina Sperimentale e C. (DMSC)	Corrado Poggesi	Raffella De Angelis	24/10 ore 15
2		NEUROFARBA	Patrizio Blandina	Francesco Bardazzi	12/12 ore 9
3		Scienze Biomediche, Sp. e C. (DSBSC)	Paola Chiarugi	Gianna Giusti	27/11 ore 15
4		Scienze della Salute (DSS)	Pierangelo Geppetti	Angela Nutini	13/11 ore 15
5	SCIENTIFICA	Biologia	David Caramelli	Alessandra Girasoli	20/11 ore 15
6		Chimica	Andrea Goti	Emanuela Pasquini	20/09 ore 8:30
7		Fisica e Astronomia	Alessandro Marconi	Daniele Landi	28/11 ore 15
8		Matematica e Informatica (DIMAI)	Giorgio Maria Ottaviani	Andrea Ciulli	30/10 ore 15
9		Scienze della Terra (DST)	Carlo Alberto Garzonio	Maria Valeria Cerullo	12/11 ore 9
10		Statistica, Infor., Appl. (DISIA)	Alessandra Petrucci	Michele Carnemolla	08/11 ore 9
11	SCIENZE SOCIALI	Scienze Giuridiche (DSG)	Patrizia Giunti	Sandra Ruggiero	30/09 ore 9
12		Scienze per l'Economia (DISEI)	Gaetano Aiello	Barbara Napolitano	04/12 ore 15
13		Scienze Politiche e Sociali (DSPS)	Luca Mannori	Carla Tamburini	7/11 ore 15
14	TECNOLOGICA	Architettura (DIDA)	Saverio Mecca	Jessica Cruciani	23/10 ore 15
15		Ingegneria Civile e A. (DICEA)	Claudio Lubello	Rina Nigro	18/09 ore 15
16		Ingegneria dell'Inform. (DINFO)	Enrico Vicario	Roberta Rosati	11/10 ore 9
17		Ingegneria Industriale (DIEF)	Benedetto Allotta	Patrizia Cecchi	13/09 ore 10
18		Scienze e Tecnologie Agr. (DAGRI)	Simone Orlandini	Marta Staccioli	22/11 ore 9
19	UMAN. E FORMAZ.	Formazione, Lingue... (FORLILPSI)	Ersilia Menesini	Agostina Ricotti	5/12 ore 15
20		Lettere e Filosofia (DILEF)	Anna Nozzoli	Annalisa Magherini	9/10 ore 10
21		Storia, Archeologia, G. (SAGAS)	Andrea Zorzi	Stefano Franci	06/11 ore 15

In allegato al presente paragrafo (DAL_VAL_2) sono riportate le **schede analitiche delle n. 21 strutture con le descizioni delle evidenze.**

A partire dalle descrizioni si è poi voluto costruire una ulteriore elaborazione per mettere a frutto, ai fini della qualità nell'agire amministrativo, il patrimonio di spunti/stimoli/problematiche emersi dai ventuno incontri.

Nell'ottica dell'attuazione del miglioramento continuo, in DAF_VAL_3 è infatti riportata una **versione sinottica** di quanto emerso, **secondo il Ciclo Plan-Do-Check-Act**.

Infine, quale valutatore di prima istanza, il Direttore Generale ha introdotto l'**obiettivo di struttura del Coordinamento di Direzione** attraverso incontri a ciò dedicati, di presentazione (18 marzo), monitoraggio intermedio (19 giugno) e monitoraggio finale (4 dicembre).

Il **progetto** (DAL_VAL_4), che ha coinvolto n. 43 unità di personale afferenti alle Funzioni Direzionali in servizi distinti (Segreterie e Supporto agli Organi, SPP, Coordinamento FD), grazie alla condivisione adottata di intenti e metodo, ha consentito di accrescere la coesione nel perseguimento del miglioramento, in linea con il **nuovo metodo di assegnazione degli obiettivi** e di valutazione del personale (DAL_VAL_5).



ULTERIORI ATTIVITA' SVOLTE

Le ulteriori azioni direttamente messe in atto dal Direttore Generale per migliorare l'organizzazione e la qualità dei processi, si articolano sei seguenti sotto ambiti di cui si dà sintetico conto:



ORGANIZZAZIONE

Nel corso del 2019 sono state proseguite le azioni di manutenzione dell'assetto organizzativo.

Gli atti adottati sono pubblicati alla pagina www.unifi.it/vp-8133-organigramma

Si sottolinea in particolare:

- l'istituzione dell'Ufficio del Responsabile per la transizione digitale e della funzione di Responsabilità gestione supporto all'utenza
- l'assegnazione ed il rinnovo degli incarichi dei RAD
- il conferimento di 5 incarichi di Direttore tecnico dei Centri di Servizio
- il conferimento di incarico per il nuovo Dirigente dell'Area Servizi Economici e Finanziari
- il conferimento di incarico per il nuovo Dirigente dell'Area alla Ricerca
- l'affidamento degli incarichi di Referente del Green Office
- la revisione della rete professionale il cui sviluppo è stato supportato da riunioni mensili svolte con i RAD su tematiche generali e specifiche per un totale di 18 incontri collegiali.

Altri incarichi sono stati rinnovati e prorogati.

Nel corso del 2019 si sono inoltre concluse n. 4 selezioni verticali che hanno dato possibilità di crescita professionale a figure interne con i seguenti esiti: n.1 ctg. D per l'Area Informatica; n.1 ctg. D nell'area Amministrativo-Gestionale; n.1 ctg. EP nell'area Amministrativo-Gestionale; n. 1 ctg. D per l'Area delle Biblioteche. Essi consolidano l'organizzazione e rafforzano il presidio dei relativi processi.

Ai fini dell'implementazione dell'organizzazione è stato importante il reclutamento effettuato con scelte strategiche nel corso del 2019 che ha dato l'opportunità di nuovi inserimenti in particolare nelle Aree tecniche dell'informatica e dell'edilizia, in totale 19 nuove assunzioni.



Il Direttore Generale cura la regia ed il monitoraggio della programmazione delle assunzioni in stretta relazione con l'Area Risorse Umane.

Il potenziamento dell'organizzazione ed il coordinamento delle azioni necessarie è stato anche oggetto di continua attenzione nel corso dei 33 Collegi di Direzione svolti nel corso dell'anno con i Dirigenti.

Il Direttore Generale coordina, d'intesa con i Delegati del Rettore di più diretto riferimento i tavoli settimanali di approfondimento sui temi del contenzioso e del precontenzioso. Nel corso del 2019 gli incontri sono stati 40 (DAF_VAL_6). Le più rilevanti materie trattate sono evidenziate nella periodica comunicazione al Consiglio di Amministrazione a cui si fa rinvio.

Sempre con la finalità di affermare principi di impostazione metodologica, condivisione e trasparenza, il Direttore Generale ha partecipato in prima persona agli incontri con i Direttori e i Responsabili Amministrativi dei Dipartimenti in materia di **censimento del fabbisogno di personale per valutarne le richieste e condurre l'esame di sostenibilità**.

La sintesi del lavoro in 21 incontri e 3 di sintesi ha prodotto la pratica di programmazione triennale con ampia istruttoria del personale a cui si fa rinvio (DAL_VAL_7).

Sul piano del **monitoraggio dell'andamento dei flussi finanziari** di cui al cap. 3.2 il Direttore Generale ha promosso e partecipato a n. 8 incontri e interloquito direttamente col Ministero.

In data 14 febbraio ha partecipato all'incontro con le strutture per la presentazione del tema verificando mensilmente il monitoraggio in stretta sinergia col Dirigente dell'Area Servizi Economici e Finanziari.



RELAZIONI SINDACALI

Quale componente della delegazione trattante di parte pubblica il Direttore Generale ha partecipato a n. 23 tavoli di contrattazione sindacali, assumendone la conduzione e la regia in stretta e positiva intesa con la delegata del Rettore e assolvendo al coordinamento delle relative istruttorie.

[Gli accordi conclusi e sottoscritti](#) sono evidenziati in REP e sono stati caratterizzati da un confronto talvolta aspro e difficile, di positiva conclusione. Si segnala come intesa di particolare rilievo per il sostegno all'organizzazione di Ateneo l'accordo in tema di indennità per funzioni di responsabilità che ha consentito, dopo un lungo periodo di stasi, la riassegnazione degli incarichi a far data dal 1° settembre 2019 secondo il funzionigramma di Ateneo.

Si è inoltre avviato e condotto a buon punto di maturazione il confronto sulla bozza di contratto integrativo fortemente voluto dalla delegazione di parte pubblica come unitaria piattaforma d'intesa in applicazione del nuovo CCNL (DAF_VAL_8).

Nel corso del 2019 è arrivata a positiva conclusione la difficile transazione con i Dirigenti avente ad oggetto l'utilizzo di somme del relativo fondo accantonate e non utilizzate negli anni precedenti.

La complessa vertenza ha richiesto una attenta e puntuale ricostruzione della genesi delle somme, un'interlocuzione importante, dialettica ed infine risolutiva col Collegio dei Revisori e col MEF.

Il relativo [accordo](#) si è concluso in data 19 settembre 2019.



SICUREZZA

Come noto, ai sensi dell'art. 19 dello Statuto dell'Università degli Studi di Firenze, il Direttore Generale è anche Datore di Lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/2009.

Il ruolo è svolto con il costante, attento, altamente professionale contributo consulenziale del Servizio di Prevenzione e Protezione, opportunamente implementato negli anni, e della cui attività si è dato parzialmente conto al cap. 5 sub linea 3 (DAF_VAL_9).

I sopralluoghi del Servizio danno luogo al censimento di criticità le cui evidenze, in relazione al livello di gravità, comportano interventi diretti del Datore di Lavoro fino alla notifica agli Organi

Nel corso del 2019 sono state 6 le notifiche di rischio grave e imminente (DAL_VAL_10).

Gli interventi di maggior rilievo hanno riguardato:

- il laboratorio del DIDA a seguito di un infortunio ivi occorso
- l'Erbario tropicale
- il Rise B
- l'archivio di via Cittadella

La situazione più grave è stata elevata all'attenzione degli Organi in data 26 settembre 2019 e riguarda la dichiarazione di inagibilità del plesso delle Cascine ove hanno sede il Dipartimento e la Scuola di Agraria (DAF_VAL_11). Le rilevate problematiche, di particolare impatto, hanno dato luogo a n. 6 incontri con gli RLS per le comunicazioni di legge e le intese sulle modalità di intervento.



Gli RLS in data 15 luglio sono stati incontrati nel corso della riunione periodica nella quale il Datore di Lavoro, insieme a tutti gli attori del processo, ha presentato i più importanti dati di attività.

Le evidenze sono in REP

Per gli stessi motivi di sicurezza, il Direttore Generale ha incontrato 6 volte nel corso dell'anno i Rappresentanti degli studenti.

I temi trattati sono stati i seguenti:

- sicurezza dei plessi di Architettura Santa Teresa e Santa Verdiana a seguito di ripetuti furti
- sicurezza del plesso via Laura a seguito della caduta di controsoffitto e finestra
- problemi della mensa ad Agraria a seguito della dichiarata inagibilità del Plesso
- problematiche di sicurezza durante le feste serali

Tutte le suddette criticità sono state trattate e portate a un punto di definizione con eco anche pubblica.

Università, la festa è finita “Troppi rischi: la sera si chiude”

Il rettore Dei: “Alcolici e partecipanti oltre il consentito, sicurezza a rischio”. Gli studenti: divieti inutili

di Elisabetta Berti, Valeria Strambi e Andrea Vivaldi a alle pagine 2 e 3

“Stop feste in Ateneo” Il giro di vite del rettore

INTEGRAZIONE COL SSN

Per motivi legati anche alla storia personale e all'esperienza professionale, il Direttore Generale cura le relazioni con le Direzioni Amministrative delle Aziende Sanitarie di riferimento con cui si sono tenuti n. 20 incontri, nel corso del 2019.

Essi hanno avuto ad oggetto tematiche generali e trasversali quali:

monitoraggio accordi di manutenzione immobili; ottimizzazione attività di sorveglianza sanitaria sugli studenti di Area Medica; accordi per alienazione Monna Tessa in comproprietà con AOUC (DAF_VAL_12); convenzione per tirocini Assistenti sociali con ASF (DAL_VAL_13); protocollo di Intesa con ISPRO (DAF_VAL_14), quest'ultimo definito nel 2020 dopo un lungo percorso istruttorio.

Al fine di supportare pienamente l'integrazione col SSN, il Direttore Generale ha gestito direttamente incontri col Presidente della Scuola di Scienze della Salute Umana e con l'Area della didattica integrata per trattare temi di particolare rilievo quali: applicazione DM 68/2015 per bandi Scuola di Specializzazione, la profilassi vaccinale degli studenti di Area Medica, i trasferimenti degli studenti fra i corsi di Area Medica.



CAPACITA' MANAGERIALI E COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI

Tenuto conto del particolare momento, si soprassedie ad avviare un'ulteriore indagine bottom up quale elemento di valutazione di eventuale acquisizione.

Per i medesimi fini ci si affida ai risultati delle **indagini di customer** e a quelle più significative sul **benessere organizzativo**.

Quest'ultimo questionario, la cui risposta è stata avviata dal Direttore Generale con nota del 23 marzo 2019 (DAF_VAL_15) si ritiene possa essere significativa delle azioni profuse in corso d'anno per il miglioramento

Risultati delle indagini di customer satisfaction

Dei risultati delle indagini sull'utenza si è diffusamente discusso nel presente capitolo e nei due precedenti, sia con riferimento al contesto che per le previste azioni di valutazione. Il **quadro complessivo** che si ricostruisce dall'estrema sintesi delle numerose informazioni esposte è quello di un **Ateneo in progressivo miglioramento e allineamento ai livelli di erogazione dei servizi degli altri Mega-Atenei italiani**. Il percorso è stato tracciato alcuni anni or sono quando si sono avviate nuove modalità di pianificazione diffusa avvolgendo tutte le Strutture e il personale sugli obiettivi di sistema e di miglioramento dei servizi. **I risultati** raggiunti attestano i frutti di tali azioni e **rivelano anche l'esistenza di risultati di eccellenza anche a livello nazionale**, come quello dei servizi alla ricerca, che non solo offre servizi comparativamente superiori a quelli degli altri Atenei, ma lo fa anche con un consumo di risorse inferiore. Per contro **esistono ancora servizi su cui la progressione è ancora in corso**, come quella dei servizi alla didattica che nell'ultimo anno hanno ricevuto notevoli apprezzamenti dall'utenza docente, ma anche alcune critiche dall'utenza studentesca. Proprio su questo fronte di utenza permane necessario un elevato livello di attenzione anche per i prossimi esercizi.

Si considera dunque che gli sforzi verso il potenziamento dei servizi all'utenza, operati già da alcuni anni, anche in relazione al processo di riorganizzazione che è stato recentemente completato, **abbiano consentito il raggiungimento dei buoni risultati registrati, grazie anche agli specifici interventi del Direttore Generale.**

Benessere organizzativo e conciliazione vita-lavoro (indagine interna)

L'Ateneo è stato fortemente impegnato ad implementare le misure sul Benessere Organizzativo e ha inserito nel Piano Integrato 2019-2021 un **nuovo ambito all'interno della Linea 5** della *performance* organizzativa ad esso dedicato, confermando successivamente la scelta anche nel nuovo Piano Integrato 2020-2022.

Come rappresentato nel Capitolo 4.1, l'Ateneo ha **proseguito nella misurazione diffusa del benessere organizzativo** del personale tecnico-amministrativo, del grado di condivisione del sistema di valutazione e della valutazione del superiore gerarchico **mediante un questionario erogato nell'ambito del progetto *Good Practice*.**

Sempre nell'ottica del Benessere, sono state messe in atto **misure formative mirate nell'ambito della sicurezza dei lavoratori**, rappresentate all'interno della Linea 3, volte ad elevare la consapevolezza in tale delicata materia.

Al fine di rilevare le esigenze del personale dell'Ateneo, per meglio riscontrare le aspettative e le richieste in merito alle misure di benessere organizzativo, **su impulso diretto della Direzione Generale**

è stata realizzata un'indagine che ha coinvolto tutto il personale tecnico-amministrativo e collaboratori esperti linguistici (CEL) dell'Ateneo. . Dell'iniziativa si è fatto sommario cenno al cap. 4.1 che qui viene più diffusamente trattata con le evidenze documentali in DAF_VAL

Il questionario, inviato il 26 marzo 2019, avente l'obiettivo dichiarato di "rilevare le sue esigenze in tema di conciliazione vita lavoro e benessere organizzativo", era composto da due domande aperte sul benessere organizzativo e sull'orario di lavoro, a fronte delle quali si chiedeva di formulare proposte relative al soddisfacimento di bisogni legati al benessere in generale e alle misure di conciliazione vita-lavoro.

Alla compilazione è stato invitato il personale tecnico-amministrativo e i collaboratori ed esperti linguistici, ed ha risposto il 30,6% (481 dipendenti su 1.571). Dalle risposte pervenute si sono riscontrate 979 proposte di intervento, che sono state classificate all'interno dei seguenti macro ambiti di materie:

1. orario di lavoro;
2. welfare;
3. telelavoro e smart working;
4. sicurezza e condizioni ambiente di lavoro;
5. altro.

I risultati relativi al peso di ciascun macro ambito di intervento sono riportati nella figura seguente:



Il materiale è stato partecipato al personale, al CUG, alle Organizzazioni Sindacali per ricevere commenti e ulteriori contributi ed è stato reso disponibile sia in versione sintetica, sia in una versione completa e anonimizzata all'interno dell'Intranet del Coordinamento delle Funzioni Direzionali nella sezione [Benessere e conciliazione vita-lavoro](#) , accessibile ai dipendenti UniFI.

La lettura del documento analitico con tutte le risposte ha fatto emergere un mondo di esigenze variamente sfumate su cui si è ritenuto di effettuare approfondimenti, mediante un ulteriore intervento. Conseguentemente, con particolare riguardo agli ambiti risultati di maggior interesse (1., 2. e 3.), la Direzione Generale ha lanciato **un'iniziativa di focus group col personale** che spontaneamente desiderasse aderirvi. Gli aderenti (n. 12) sono stati invitati a partecipare a un incontro, al fine di collaborare con l'Amministrazione all'elaborazione di studi di fattibilità su alcune delle proposte pervenute. Nel corso dello stesso sono state oggetto di trattazione le tematiche di maggior rilievo:

- introduzione del lavoro agile e delle aree di *co-working*;
- mantenimento del telelavoro;
- aumento della flessibilità oraria;
- riduzione delle fasce obbligatorie di compresenza e introduzione di più tipologie orarie;
- sostegno alla mobilità sostenibile mediante la stipula di convenzioni per trasporti urbani ed extraurbani e l'acquisto di biciclette per favorire la mobilità tra sedi;
- allestimento di appositi spazi per la pausa pranzo all'interno delle strutture e/o stipula di convenzioni con strutture esterne.

Dal *brainstorming* sono stati tratti spunti per l'elaborazione di nuove azioni di benessere, ma anche di sostenibilità, come quella di favorire il lavoro che si svolga anche in strutture diverse da quelle abituali di afferenza.

Il tema ha interessato anche il confronto sindacale (v. tavoli dei 14 novembre, 2 e 12 dicembre 2019), dal quale sono emerse alcune proposte su *welfare*, lavoro agile e orario di lavoro.

Da parte sua, e per quanto di competenza, il CUG si è avvalso anche degli esiti dell'indagine per la formulazione del [Piano delle azioni positive \(PAP\)](#), approvato dagli Organi nelle sedute di Settembre 2019.

Riflessioni conclusive

Gli elementi utili per la valutazione del Direttore Generale per l'anno 2019 sono stati fin qui trattati, sia nel presente paragrafo sia nei capitoli precedenti. Si formula pertanto a seguire l'autovalutazione prevista dal SMVP.

Si ricorda in proposito che il Consiglio di Amministrazione non ha inteso assegnare obiettivi di funzione specifici al Direttore Generale per il 2019, pertanto le quote da valutare sono esclusivamente quella attinente alla "Performance organizzativa di Ateneo" con ponderazione 80% e le "Capacità manageriali e comportamenti organizzativi" con ponderazione del restante 20%.

Per quanto riguarda la componente valutativa di maggiore rilevanza "Performance organizzativa d'Ateneo", il valore da considerare è quello di sintesi risultante dalla valutazione delle 5 linee di

performance, compiutamente esaminate in precedenza e che complessivamente ha fatto registrare per il 2019 il valore di risultato pari al 96,35%.

Per quanto riguarda invece la componente “Capacità manageriali e comportamenti organizzativi”, che dipende per l’anno in corso, in osservanza al SMVP, dalla valutazione sulle attività svolte, compreso l’importante impegno profuso nelle visite alle Strutture dipartimentali in occasione dei monitoraggi, dai risultati delle indagini di *customer satisfaction* e dagli interventi sul benessere organizzativo, si procede in questa sezione a un’autovalutazione complessiva in considerazione di quanto sinora esposto.

Ferma restando la difficoltà di una valutazione così articolata e relativa a contesti diversi, si propone una autovalutazione delle *Capacità manageriali e comportamenti organizzativi* espressi per l’anno 2019 nella misura del 98%.

Si ritiene infatti che molti degli sforzi indirizzati sugli specifici ambiti abbiano sortito gli effetti desiderati e che la testimonianza delle buone valutazioni raccolte con le indagini di *customer satisfaction* e benessere organizzativo, non siano altro che l’effetto di capacità e comportamenti correttamente e costantemente indirizzati al risultato.

Se da una parte l’indagine sul Benessere Organizzativo e sui servizi rivolti al personale ha consentito di raccogliere ampi apprezzamenti sui vari contesti esaminati, **permangono elementi di miglioramento nell’ambito dei servizi destinati agli studenti, da cui discende una autovalutazione suscettibile di miglioramento.**

La tavola che segue sintetizza gli elementi di valutazione/autovalutazione presentati all’attenzione del valutatore.

Tavola 5.13. Valutazione/Autovalutazione del Direttore Generale. Anno 2019

Ambito di valutazione	Elementi di valutazione	Valutazione/Autovalutazione	Peso
Performance organizzativa di Ateneo	Da Relazione delle Performance 2019	96,35	80 %
Capacità manageriali e comportamenti organizzativi	Attività svolte Risultati <i>customer satisfaction</i> Benessere organizzativo	98,00	20 %
Autovalutazione complessiva		96,68	

L’autovalutazione complessiva derivante dalla composizione delle pesature pare peraltro coerente per la sua prossimità al valore della Performance Organizzativa, in cui il Direttore Generale si riconosce pienamente essendo essa l’espressione più identitaria dell’Ateneo e del suo diretto operato.

CAPITOLO 6 Il processo di misurazione e valutazione

Questo capitolo contiene le informazioni e considerazioni rilevanti per dimensionare e caratterizzare il ciclo delle performance trattato nella relazione. Consente al lettore di comprendere la complessità del processo, gli attori, i tempi e la quantità delle interazioni necessarie.

Infine si aggiungono anche note specifiche sui canali di contatto dell'utenza e le indagini di gradimento dei servizi, dando rilievo al tavolo trasversale attivato e dei primi risultati in termini di campionamento.

Il processo di misurazione e valutazione della *Performance* si caratterizza ormai da alcuni anni per la sempre più stringente formalizzazione dei soggetti coinvolti, dei tempi di monitoraggio e rendicontazione, dei supporti di registrazione dei rendiconti, delle autovalutazioni e delle evidenze. Il risultato è ovviamente il frutto del lavoro svolto negli anni, della presenza di un gruppo professionale a presidio del processo e in larga parte della cultura della valutazione che si è ormai diffuso in Ateneo.

La migliore stabilizzazione raggiunta favorisce un'organica trattazione degli elementi che lo caratterizzano: nel primo paragrafo tratteremo i suoi elementi essenziali, mentre nei successivi i temi specifici che sono stati oggetto di recenti aggiornamenti o che richiedono ulteriori implementazioni.

6.1 Descrizione, attori, tempi, fonti

Il processo di misurazione e valutazione della *Performance* è definito da quella successione di attività che partono dalla fase di pianificazione e programmazione degli obiettivi, consentendo la loro formalizzazione e il successivo rendiconto delle attività svolte e dei risultati raggiunti, per giungere alle autovalutazioni e alla successiva valutazione finale.

Interviene sul processo tutto il personale tecnico-amministrativo di Ateneo in qualità di soggetto valutato. **Per il 2019 si è trattato di 1.495 persone.** I soggetti chiamati ad esprimere la propria valutazione sull'operato degli altri sono stati, nell'anno 2019, in numero di 64. Come previsto dal vigente SMVP i valutatori sono composti dal Direttore Generale, i Dirigenti, i Docenti che hanno incarichi di responsabilità di Strutture (Direttori e Presidenti) e ulteriore personale destinatario di responsabilità organizzative (come gli EP con incarico di Responsabile Amministrativo di Dipartimento e i Direttori Tecnici dei Centri di Ricerca e di Servizi). Questi soggetti sono tenuti a effettuare le valutazioni in relazione al loro ruolo organizzativo e al personale direttamente assegnato. A loro, che restano responsabili finali della valutazione, devono essere aggiunti tutti i valutatori intermedi, che collaborano con il valutatore finale per garantire la massima rispondenza delle valutazioni. Tale personale coordina e facilita a vario titolo il conseguimento degli obiettivi e quindi offre un prezioso supporto informativo e valutativo per la stesura dei giudizi finali.

Da tempo sono entrati a far parte del processo anche nuovi soggetti, chiamati anche a spezzarne l'apparente autoreferenzialità. La voce dei fruitori dei servizi, o più in generale degli *stakeholder*, è prevista e richiesta in varie fasi del processo anche nella veste di valutatori, oltre che di propulsori del cambiamento dei servizi. Nel paragrafo 6.3 si darà ampiamente conto del canale attivato verso l'utenza e della sempre maggiore attenzione alla sua composizione e rappresentatività: qui preme sottolineare

l'importanza della loro partecipazione e la loro capacità di incidere nella determinazione finale della *performance*.

Sul fronte dei tempi, si assume come tradizionale riferimento il periodo annuale, che va essenzialmente dalla specificazione degli obiettivi (febbraio/marzo dell'anno t di programmazione), al primo monitoraggio (estate dell'anno t), al secondo monitoraggio (inverno dell'anno t), fino al rendiconto e alla chiusura finali, previa accettazione delle valutazioni (febbraio/marzo dell'anno $t+1$). Ovviamente tale cadenza assume un connotato di riferimento generale, potendo invece differire nelle specifiche definizioni degli obiettivi in relazione a specifiche tempistiche di conseguimento dei risultati o all'interdipendenza degli obiettivi fra loro.

Diagramma 6.1 – Diagramma sintetico del ciclo della performance



Il diagramma che precede illustra in forma lineare e semplificata i principali elementi del processo che, per sua natura, ha una configurazione ciclica, considerato che nell'anno successivo si rendiconta il precedente e contestualmente si avvia il nuovo ciclo. La visualizzazione proposta favorisce la visione dei principali elementi e soggetti coinvolti nel processo all'avanzare del **tempo** (raffigurato in basso al diagramma). Le **risorse** specificamente coinvolte (raffigurate prioritariamente in quelle di personale ed economiche) sulla base degli input ricevuti (**fonti**) sviluppano le **fasi** cruciali del ciclo in continua relazione con i principali **attori** di impulso.

Il processo utilizza infine un numero di informazioni considerevole, tanto che nel tempo si sono dedicati numerosi sforzi per adeguare la strumentazione informatica e organizzativa alla mole di dati da trattare. Il paragrafo 6.2, che segue, entra nello specifico di questi argomenti e cerca di rendere

espositivo un argomento a elevata complessità organizzativa. Come si vedrà, infatti, in questo contesto è necessaria una formalizzazione di atti e documenti che assumono una pluralità di formati: dai semplici documenti che raccolgono relazioni, a cronoprogrammi, schede di budget, misurazioni di gradimento, questionari di autovalutazione e valutazione, cui talvolta si aggiungono atti e procedimenti dell'Amministrazione aventi carattere di contesto e cornice delle azioni.

Per tutto quanto precedentemente esposto si ritiene adeguatamente sottolineata la complessità del processo, sia per il numero di soggetti e contesti coinvolti e varietà degli strumenti adottati, sia per la continuità del lavoro in corso d'anno e per i diversi livelli di competenze impiegate.

6.2 Gli applicativi a supporto

Per la gestione del ciclo della *Performance*, l'Ateneo fa uso estensivo di applicativi, sia generici che creati appositamente per le proprie esigenze, che permettono di interfacciarsi con tutti gli utenti e i vari *stakeholder*. In alcuni casi, l'accesso in modalità "amministratore" è stato previsto e concesso anche per il Nucleo di Valutazione, in modo da garantire il controllo in ogni fase del ciclo. Nel seguito si danno alcune informazioni sugli applicativi maggiormente utilizzati.

Performance (<https://websol.unifi.it/performance/>)

L'applicativo *Performance* è un servizio *web* appositamente creato dal Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino, che permette la completa gestione della filiera di assegnazione e accettazione degli obiettivi al personale, autovalutazione e valutazione. A ogni dipendente che partecipa alla *performance* è associata una scheda individuale. L'autenticazione è garantita dal sistema di credenziali uniche di Ateneo, per mezzo di diversi livelli di autorizzazione. Attraverso l'applicativo - sottoposto a revisione annuale a seconda dei contenuti del SMVP - è possibile definire i vari profili di valutazione. Sempre attraverso il sistema, il personale valutato può inserire il materiale utile alla propria valutazione. La trasparenza e la condivisione di schede e obiettivi tra valutato e valutatore è garantita da una procedura di autorizzazioni e conferme. Il livello amministratore permette la gestione completa di tutte le fasi di predisposizione, assegnazione, accettazione delle schede e dei relativi obiettivi, e gli accessi ai *log* delle schede. Il 2019 è stato il primo anno in cui tutto il personale è confluito nello stesso applicativo.

LimeSurvey (<https://websol.unifi.it/indagini/admin/authentication/sa/login>)

L'Ateneo utilizza il servizio *web* LimeSurvey per buona parte delle indagini rivolte all'utenza. L'applicativo è distribuito con licenza GNU GPL, che permette la realizzazione di questionari e sondaggi *online*, con la creazione e l'invio degli inviti alla partecipazione e dei promemoria, fornendo in tempo reale anche le prime elaborazioni. Consente la gestione di questionari complessi a piacere e la gestione di grandi numeri di utenti (come ad esempio tutti gli studenti dell'Ateneo). Il servizio gestisce il livello di riservatezza adeguato all'indagine, regolato sul mantenimento delle informazioni dell'utente solo per la gestione dei contatti (inviti, promemoria e solleciti) e sul completo anonimato delle risposte fornite, in ottemperanza alle recenti disposizioni normative in materia di privacy (GDPR – Regolamento UE 2016/679 e successiva normativa nazionale).

CSA (<https://segreteria.unifi.it>)

Gestionale di tutto il personale in servizio a qualsiasi titolo presso l'Ateneo, ad accesso autenticato con doppio sistema di credenziali. Il suo utilizzo è fondamentale in supporto al ciclo della *performance*, per l'estrazione di elenchi e la consultazione di informazioni aggiornate sul personale, come i dati relativi agli incarichi, alle sedi di afferenza, alle assunzioni e ai pensionamenti e a tutte le altre informazioni di carriera ritenute utili.

G2E3 (<https://segreteria.unifi.it>)

Gestionale delle carriere studenti, ad accesso autenticato con doppio sistema di credenziali, utilizzato principalmente dall'Area Servizi alla Didattica, sviluppato da Cineca e adottato dal nostro Ateneo dal gennaio 2018. Viene usato, in associazione alla *performance*, per l'estrazione di elenchi e per la somministrazione di indagini rivolte agli studenti a risposta obbligatoria, come specificato di seguito.

SAS

Software per la generazione di analisi statistiche che trova principale applicazione nell'analisi degli esiti delle indagini di *customer satisfaction*, generando i risultati con orientamento alle schede di *customer* di ogni struttura, definite col Piano Integrato 2019-2021.

6.3 Il contatto con l'utenza e le indagini sul gradimento dei servizi

Come discusso nei capitoli e nelle sezioni precedenti, le indagini di *customer satisfaction*, stimulate anche dal D.Lgs. 74/2017, hanno assunto un ruolo di assoluta centralità nei processi relativi al ciclo della *performance*. Il loro impiego è infatti cruciale tanto nella fase di programmazione, così come in quella di monitoraggio e infine di rendicontazione e valutazione. Anche il Nucleo di Valutazione ha, in più occasioni, sottolineato l'importanza di tali canali di contatto con l'utenza, stimolando e valorizzando il contributo in tutte le fasi del ciclo della performance (si veda in particolare il capitolo 9 della "Relazione annuale del Nucleo di Valutazione 2019. Valutazione sul funzionamento complessivo e sviluppo del sistema di gestione della performance").

Il contatto con l'utenza assume vari connotati di interazione e vede coinvolte, in maniera differenziata, le varie categorie di utenza, sempre con lo scopo di acquisire contributi finalizzati all'innalzamento della qualità dei servizi e alla valutazione delle fasi del ciclo, scardinando il rischio di autoreferenzialità insito nella complessa gestione dell'Ateneo e delle diverse parti coinvolte. Si tratta di contatti che vedono talvolta coinvolte rappresentanze dell'utenza o pochi soggetti qualificati (*focus group*), e talvolta invece ampie platee di utenza importanti proprio per la loro numerosità, esaustività o rappresentatività (rilevazioni statistiche mediante questionario o opinioni raccolte al momento di fruizione del servizio). Su questa seconda fattispecie di utenza è centrato questo paragrafo, che intende appunto raffigurare lo sviluppo e lo scenario applicativo di quelle indagini che tendono a raccogliere l'opinione sui servizi della generalità dei fruitori, in maniera da consentire in particolare le azioni di rendicontazione e valutazione finale.

Pur sottolineando l'avanzamento nell'implementazione in un senso più appropriato delle indagini di *customer* quale elemento su cui pianificare e valutare la performance, preme soffermarsi su quest'ultimo aspetto con alcune considerazioni che sembrano meritevoli di approfondimento. Esse riguardano, in particolare, l'utilizzo a fini valutativi dei questionari GP.

Mentre il questionario appare un ottimo strumento di pianificazione anche perché, consentendo la comparazione tra Atenei, mostra i margini di miglioramento che è possibile conseguire, il suo impiego a fini valutativi dimostra la non totale pertinenza delle risposte alle domande pur riferibili a ciascuna struttura e gli obiettivi di performance alle stesse assegnati per l'anno. Risulta così che pur a fronte di un obiettivo oggettivamente raggiunto, il gradimento manifestato dall'utenza non ne dia adeguata ragione perché l'espressione del giudizio non è riferito a esso in modo puntuale (come ad esempio accaduto per le aperture straordinarie delle Biblioteche).

Si ritiene pertanto che il tavolo tecnico già costituito e composto dalle rappresentanze di tutti i soggetti coinvolti, debba continuare i propri lavori per perfezionare gli strumenti da assumere a riferimento, affinché essi risultino adeguati e coerenti con i più pertinenti ambiti valutativi.

Con questa premessa, si presenta un riepilogo tabellare delle indagini attualmente in uso, anche nell'ottica di facilitare una loro visione d'insieme in relazione alle loro caratteristiche e cadenze. La tabella che segue espone le principali indagini in uso, con alcuni loro dettagli e tassi di adesione.

Tavola 6.2 – Principali canali di ascolto dell'utenza relativi all'anno 2019

AMBITO	CANALE	PERIODO DI RILEVAZIONE	TASSO DI RISPOSTA	IMPIEGHI	
				Pianificazione del miglioramento	Valutazione della performance
PROGETTO GOOD PRACTICE	Personale tecnico-amministrativo e collaboratori ed esperti linguistici (PTA_CEL)	Febbraio 2020	62,0%	Sì	Sì
	Personale docente, assegnisti e dottorandi (DDA)	Febbraio 2020	47,9%	Sì	Sì
	Studenti al 1° anno di corso (CS1)	Ottobre 2019 - Febbraio 2020	100,0%*	Sì	Sì
	Studenti degli anni successivi al 1° (CS2)	Ottobre 2019 - Febbraio 2020	100,0%*	Sì	Sì
	Benessere organizzativo rivolta al personale tecnico-amministrativo (B.O.)	Aprile 2020	64,9%	Sì	Sì

DIPARTIMENTI	Customer sui servizi amministrativi dipartimentali	Dicembre 2019	56,1%	Sì	Sì
SOCIAL	Raccolta delle opinioni espresse	Continuativa	n.d.	Sì	No
STUDENTI	Incontri diretti	Continuativi	n.d.	Sì	No
	Servizi di supporto agli studenti (VALSTUD)	Continuativa	100,0%*	Sì	Sì
	Valutazione e Monitoraggio delle Politiche e dei Servizi dell'Università degli Studi di Firenze (Valmon)	Continuativa	100,0%	Sì	No
	AlmaLaurea - Profilo dei laureati	Continuativa	100,0%	Sì	No
	AlmaLaurea - Sbocchi occupazionali	Continuativa	circa 75,0%	Sì	No

* Le indagini che riportano un tasso di adesione del 100% asteriscate sono svolte secondo quanto indicato nel paragrafo 6.3.1 e riguardano complessivamente il 100% dell'utenza studentesca che impiega i servizi online

Non tutte le indagini e le forme di rilevazione delle opinioni di utenti e *stakeholder* sono usate, come si evince in tabella, con finalità valutative; tutte però sono impiegate o impiegabili per la programmazione delle attività e per l'individuazione dei processi di miglioramento, in relazione a tutte le valutazioni raccolte nelle indagini.

Per ulteriori specificazioni sulle indagini di *customer satisfaction* in essere in Ateneo e soprattutto in merito al loro utilizzo nella valutazione, si rinvia a quanto esposto nei capitoli della *Performance Organizzativa* e della *Performance di Struttura*, nel [SMVP 2019](#) e nel [Piano Integrato 2019-2021](#), in cui si dettagliano soprattutto le indagini del progetto *Good Practice*, la *customer* dipartimentale e l'indagine sul benessere organizzativo. Rappresenta invece una novità l'utilizzo in valutazione dell'indagine sui "servizi di supporto agli studenti" (VALSTUD); si tratta di una indagine già strutturata in occasione della programmazione triennale MIUR 2016-2018, realizzata con la supervisione scientifica del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA), che contiene domande specifiche sugli interventi oggetto della relativa programmazione e generalmente ai servizi a supporto della didattica e degli studenti: le segreterie studenti, *call center* e *mail center*, aule e laboratori, servizi informatici.

I dati relativi agli esiti della *customer satisfaction* a fini valutativi sono resi disponibili nel [Datawarehouse dell'Ateneo Fiorentino](#) (DAF) e commentati nel precedente capitolo sulla *Performance di Struttura*.

Infine si segnala che sono attive altre forme di contatto con l'utenza rappresentate da questionari tematici, gestione di reclami, segnalazioni e suggerimenti, che sono già state oggetto di un primo censimento nella [Relazione della Performance 2018](#), all. 1. Per la loro specificità non vengono qui di seguito trattate.

6.3.1 Le indagini sull'utenza studentesca

Nell'autunno del 2019 è stata avviata una nuova modalità di rilevazione del gradimento dei servizi dedicati agli studenti, operata in risposta alle disposizioni del Consiglio di Amministrazione del 28 giugno 2019 che, sul punto 5 "*Analisi e proposte su misure correttive degli strumenti in uso per la valutazione performance*", ha chiesto all'Amministrazione l'"adozione di un meccanismo di obbligatorietà di partecipazione alle indagini di customer più salienti, da testare eventualmente già a partire dalle somministrazioni previste per il 2019". Su questo e su altri punti affini era stato anche chiamato a esprimere un parere il Nucleo di Valutazione (nota prot. 119734 del 2 luglio 2019). Infatti il livello di partecipazione più critico era da anni quello relativo all'utenza studentesca per la quale si registravano tassi di partecipazione volontaria non superiori ai 10 punti percentuali.

La revisione ha preso le mosse dalle riflessioni emerse dall'analisi delle precedenti esperienze, in relazione alle preziose informazioni fino ad allora raccolte e agli elementi di criticità che era apparso opportuno superare, anche e soprattutto in relazione ai molteplici impieghi che via via le indagini avevano assunto. Il dibattito aveva portato alla luce le necessità di potenziare alcuni requisiti e la loro integrazione, riassumibili come segue:

- A. necessità di una raccolta integrata e completa di informazioni riguardo ai servizi destinati agli studenti;
- B. copertura dell'indagine con riferimento a tutti i contesti di servizio agli studenti (Dipartimenti, Scuole, Strutture, ...);
- C. sostanziale esaustività dell'indagine, quale contributo attivo dello studente al miglioramento dei servizi a lui rivolti;
- D. garanzie di *benchmark* interno ed esterno quale elemento di contrasto alla autoreferenzialità delle valutazioni;
- E. contrasto al fastidio statistico dovuto ai ripetuti inviti alla partecipazione a indagini o al rilascio di opinioni.

Allo scopo è stato costituito, per iniziativa direzionale, un tavolo coordinato dal Dirigente dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi informativi ed Informatici, che ha visto la partecipazione del responsabile scientifico (Prof. Bruno Bertaccini del Dipartimento DISIA) e di membri dell'Amministrazione coinvolti a vario titolo nell'indagine, nei servizi e nelle relative valutazioni. Il risultato dei lavori è stato sottoposto in via preventiva alla Direzione Generale, informandone il Nucleo di Valutazione, ed è stata appunto avviata con il mese di ottobre 2019.

In quest'ambito si è considerata e attuata l'obbligatorietà di partecipazione ad almeno una delle indagini in essere in Ateneo sul tema dei servizi all'utenza studentesca (punto C.) e a non più di una per volta (punto E.)". L'indagine *Good Practice* (GP) disponeva della caratteristica di benchmark, essendo somministrata anche in altri 30 Atenei italiani (punto D.). La copertura dei contesti di servizio (punto B.) e la completezza delle informazioni (punto A.), potevano essere garantite dalla congiunzione delle due indagini impiegate in Ateneo: indagine del progetto GP e indagine sui servizi agli studenti (VALSTUD).

Si consideri in proposito che il contatto con l'utenza studentesca può dirsi ormai utilmente realizzato tramite i servizi *online*, soprattutto in periodi di concomitanza con le scadenze di gestione degli atti di

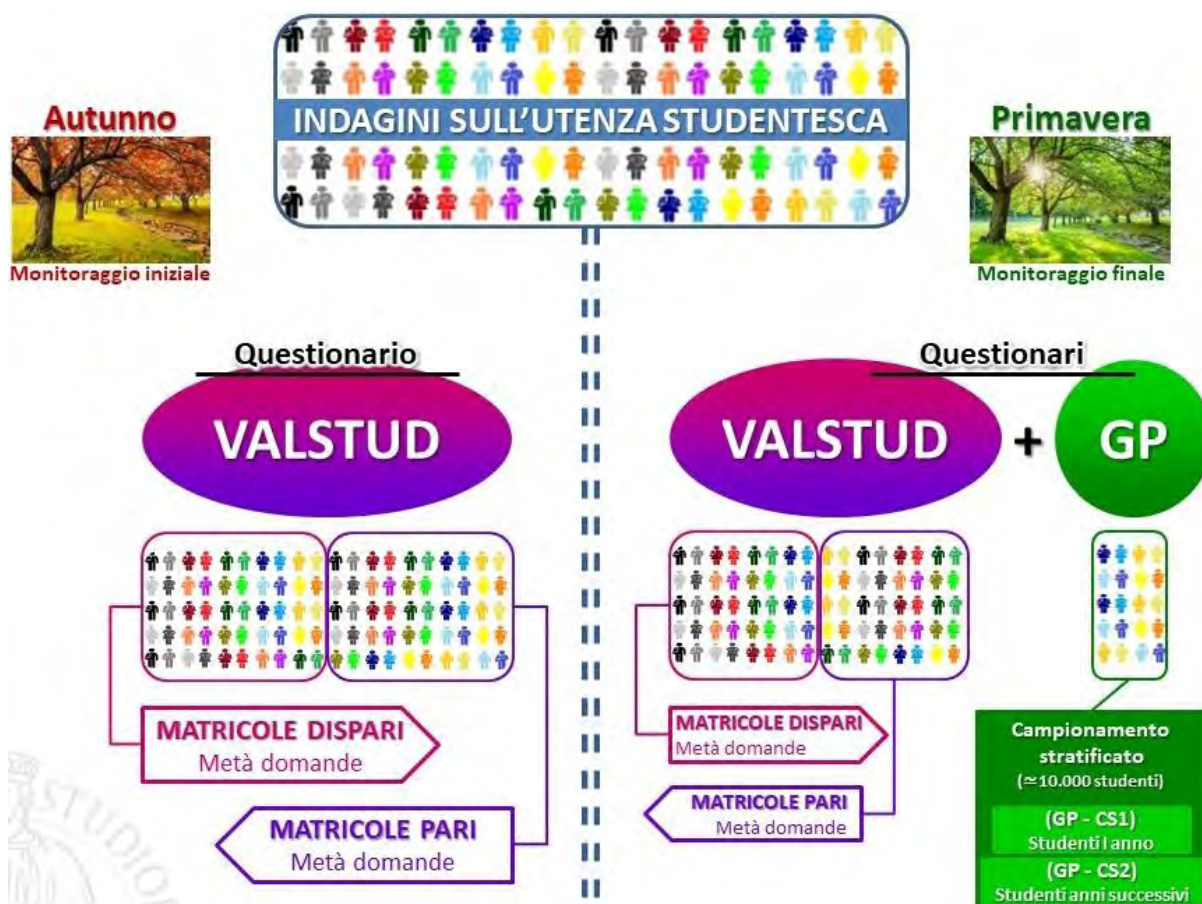
carriera (in particolare quelli legati al pagamento delle rate di iscrizione). Il numero di utenti dei servizi *online* risulta, infatti, attestarsi da anni su un dato molto prossimo a quello totale degli studenti, dato che ormai quasi tutti i servizi sono disponibili anche *online* e che le cadenze di indagine coincidono con periodi di necessaria fruizione dei relativi servizi.

Anche se nel primo anno di avvio la tempistica è stata regolata dalle necessità iniziali, come si dirà poco oltre, la soluzione individuata per la raccolta sistematica e diffusa delle informazioni è sintetizzabile, a regime, nella maniera che segue:

- gli studenti che accedono ai servizi *online* vengono interpellati sistematicamente due volte nel corso dell'anno accademico. La prima rilevazione viene effettuata nell'autunno dell'Anno Accademico appena avviato (monitoraggio iniziale), la seconda nella primavera successiva (monitoraggio finale);
- nella rilevazione autunnale viene somministrato agli studenti un solo questionario VALSTUD, mentre nella primaverile vengono somministrati entrambi i questionari (VALSTUD + GP), previa suddivisione del contingente di intervistati. Allo scopo si rilevano le seguenti specifiche:
 - per rendere agevole la compilazione del questionario VALSTUD, metà delle domande viene erogata agli studenti con matricola pari e l'altra metà a quelli con matricola dispari;
 - la suddivisione degli studenti che partecipano all'indagine primaverile avviene tramite procedura di campionamento per la parte di somministrazione del questionario GP (si specificherà meglio in seguito la tecnica di campionamento adottata) e residuale per la parte relativa ai servizi (VALSTUD);
 - gli studenti che partecipano all'indagine GP sono suddivisi a loro volta in due gruppi: studenti del primo anno (GP - CS1), che ricevono anche domande sui servizi di ingresso, e studenti degli anni successivi (GP - CS2), che ricevono anche domande sui servizi di uscita e sull'internazionalizzazione.

La figura che segue formalizza quanto descritto in precedenza.

Figura 6.3 – Rappresentazione dell'assetto delle indagini sull'utenza studentesca per l'anno 2019



Per il primo anno di avvio, per conciliare i tempi di progettazione e realizzazione dell'intervento, si è reso necessario lo slittamento dell'indagine GP alla autunnale 2019/20, per cui gli iscritti 2018/19 sono stati intervistati in autunno in relazione ai servizi fruiti nell'A.A. di riferimento. Considerato che tale collettivo era composto nell'A.A. 2018/2019 da un numero di studenti pari a 53.277 unità, la suddivisione ha consentito di limitare il cosiddetto fastidio statistico, somministrando al massimo due rilevazioni a studente, una nel secondo semestre 2018/19 e una nel primo semestre 2019/20. Una volta che il ciclo sarà definitivamente operativo, le cadenze saranno quelle regolarmente previste.

In relazione al documento predisposto con la supervisione del responsabile scientifico del gruppo (si veda in proposito la relazione in DAF_VAL), il campionamento stratificato di un numero poco inferiore ai 9.000 studenti (pari a circa il 18% del totale), ha consentito di pervenire a stime adeguate delle valutazioni GP. In particolare l'adozione del meccanismo di *stratificazione della popolazione*, suddividendo gli studenti CS1 e CS2 in relazione alla tipologia di corso di studi (L, LM, LMCU) e al Dipartimento di riferimento del corso, garantisce rappresentatività d'ascolto e aumenta la precisione di stima rispetto ad una selezione casuale dei rispondenti dall'intero collettivo di indagine.

Il numero totale degli studenti che ha risposto alle due indagini GP (CS1 e CS2) è stato pari a 9.413 unità (leggermente sovracampionato quindi rispetto alle indicazioni del documento di quasi 500 unità) e di numerosità peraltro molto superiore a quella dell'anno precedente (6.035). Nella tavola che segue vengono espone le stime di errore di campionamento a livello di Dipartimento e a livello di Ateneo. È opportuno rimarcare che le stime a livello di Dipartimento sono quelle di maggior dettaglio che

trovano una limitatissima applicazione per i soli studenti degli anni successivi al primo riguardo alla gestione dei servizi di internazionalizzazione. Di generale impiego per la misurazione della *performance* invece è l'informazione a livello generale di Ateneo, che dimostra un errore di stima molto contenuto calcolato secondo le specifiche dell'allegato (0,05). Si consideri che, come indicato anche nella relazione del responsabile, tale valore vada inteso come un massimo stante la plausibile considerazione della minore variabilità della distribuzione nell'universo rispetto a quella cautelativa considerata. Nell'ipotesi più plausibile di una distribuzione simmetrica e centrata sui valori centrali (3 e 4) come citata in relazione, la stima dell'errore a livello di Ateneo scenderebbe infatti a 0,026.

Tavola 6.4. Iscrizioni per Dipartimento di riferimento del corso, tipologia di corso e anno di corso e parametri di campionamento

Dipartimenti	Studenti dell'F.A.					TOTALE	Studenti campionati	Margine errore
	L		LMCU		LM			
	1° anno	anni succ.	1° anno	anni succ.	tutti			
Architettura (DIDA)	324	1.235	154	1.847	904	4.464	560	0,19
Biologia (BIO)	378	670	-	17	256	1.321	407	0,20
Chimica Ugo Schiff (CHIM)	208	496	89	353	217	1.333	427	0,20
Fisica e Astronomia (FISICA)	145	341	-	5	141	632	290	0,21
Formazione, lingue, intercultural, letterature e psicologia (FORLILPS)	1.017	2.972	249	1.434	1.180	6.852	618	0,19
Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	106	728	-	36	407	1.277	445	0,19
Ingegneria dell'Informazione (DINFO)	330	823	-	22	334	1.509	468	0,19
Ingegneria Industriale (DIEF)	532	1.357	-	8	362	2.259	526	0,19
Lettere e Filosofia (DLEF)	662	1.345	-	51	508	2.566	634	0,19
Matematica e Informatica Ulisse Dini (DIMAI)	276	568	-	12	175	1.031	373	0,20
Medicina Sperimentale e Clinica (DMSC)	1.291	2.152	352	2.576	1.238	7.657	612	0,19
Neuroscienze, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARBA)	808	1.630	99	643	-	2.978	584	0,19
Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche (SBSC)	52	129	-	-	138	319	190	0,23
Scienze della Salute (DSS)	15	25	-	-	535	575	307	0,19
Scienze della Terra (DST)	25	99	-	2	130	256	152	0,25
Scienze e tecnologie agrarie, alimentari, ambientali e forestali (DAGR)	484	1.274	-	18	370	2.144	510	0,19
Scienze Giuridiche (DSG)	658	1.060	459	2.565	10	4.752	510	0,21
Scienze per l'Economia e l'Impresa (DISEI)	1.317	3.149	-	47	738	5.251	598	0,19
Scienze Politiche e Sociali (DSPS)	516	1.325	-	38	712	2.591	529	0,19
Statistica, Informatica, Applicazioni 'G. Parenti' (DSIA)	86	110	-	-	290	486	235	0,23
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	617	1.673	-	2	732	3.024	530	0,19
Totale	9.645	23.131	1.402	9.674	9.425	53.277	9.413	0,05

Ovviamente analoghe e più stringenti considerazioni valgono per l'indagine VALSTUD, per la quale il numero dei soggetti campionati è complementare a quello GP e quindi di un ordine superiore all'80% dell'universo.

Per questo primo anno di applicazione i valori medi delle valutazioni dei due campioni (GP e VALSTUD) verranno impiegati per la misurazione della *performance* 2019 e confrontati con quelli registrati nel 2018, secondo le tecniche allora in uso.

In conclusione si intende sottolineare che l'esperienza maturata e realizzata nell'anno 2019 è oggetto di costante monitoraggio e valutazione da parte del gruppo di lavoro istituito, anche per le nuove e possibili implicazioni future.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE 2019

ALLEGATO 1



RELAZIONE PERFORMANCE 2019

ALLEGATO 1

DESCRIZIONE DELLE AZIONI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELLE AZIONI programmate con legenda di colori in relazione al livello di attuazione indicati come segue:

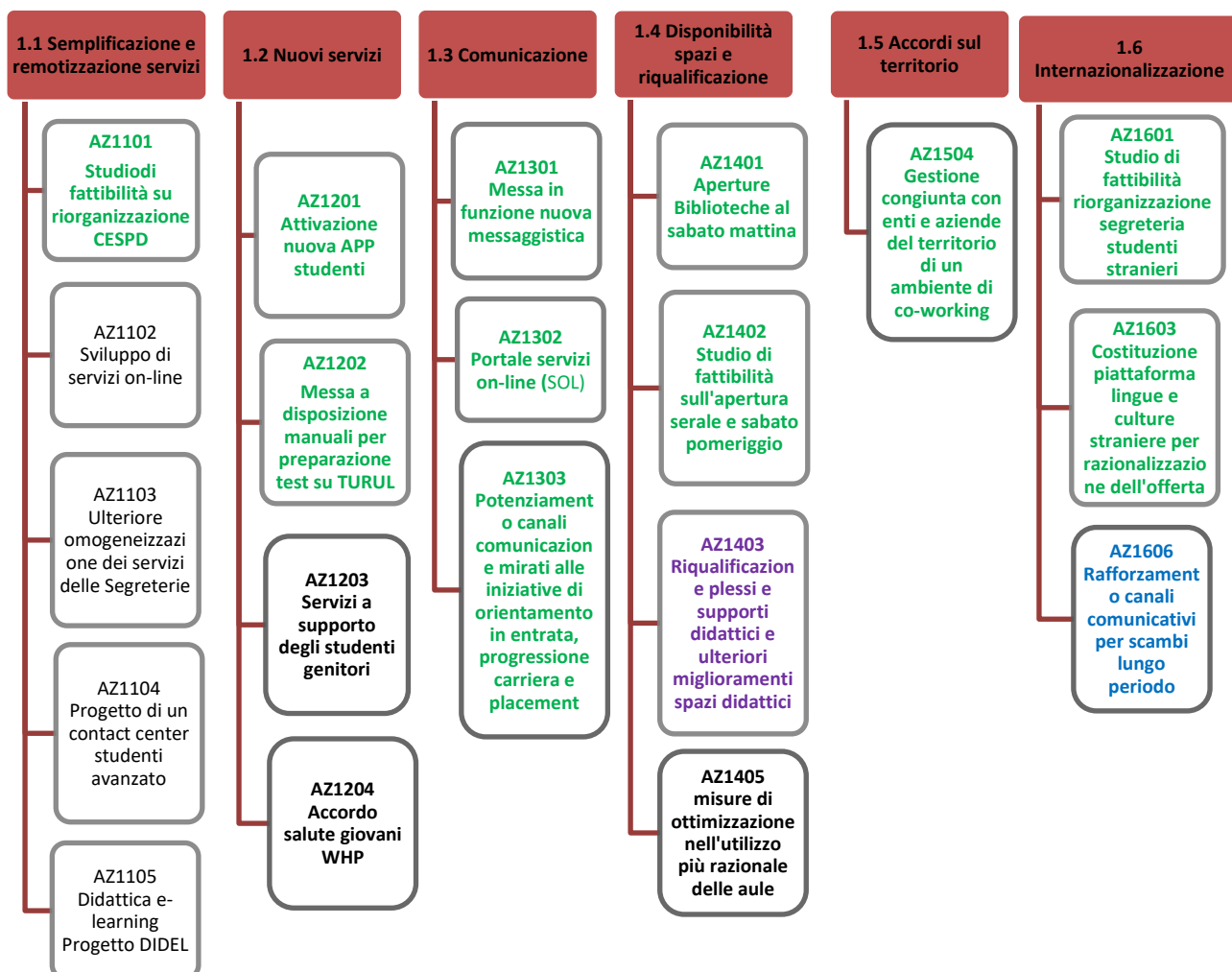
DESCRIZIONE di ciascuna azione compiuta al fine di esplicitare i contenuti, la rilevanza, la complessità con evidenza dei riferimenti documentali.

INDICE DELLA DOCUMENTAZIONE IN DAF e IN CARTELLE CONDIVISE SU GOOGLE DRIVE

**QUADRO RIASSUNTIVO
AZIONI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
LEGENDA COLORI**

	LINEA 1	LINEA 2	LINEA 3	LINEA 4	LINEA 5		
Azioni iniziate nel 2018 completate nel 2019	11	6	4	7	0	28	Testo in verde
Azioni iniziate nel 2018 in corso	4	4	5	2	5	20	Testo in nero
Azioni oggetto di rimodulazione nel corso del 2019	1	8	0	0	1	10	Testo in viola
Azioni introdotte nel 2019 con valenza pluriennale	4	3	4	6	3	20	Testo in blu
	20	20	13	15	9	78	

LINEA 1 – MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI AGLI STUDENTI



1.1 Semplificazione all'accesso e remotizzazione dei servizi già attivi

AZ1101 Studio di fattibilità su riorganizzazione CESPDP (centro servizi per la disabilità)

La revisione statutaria del CESPDP quale nuovo centro di servizi, già proposta, è rimasta sospesa dalla necessità di approvare preliminarmente il Regolamento generale sui centri di servizio di Ateneo. Il Regolamento è stato approvato con DR n. 488, prot. n. 57522 del 15/04/2020.

Nel frattempo sono stati mappati i servizi attualmente erogati dal CESPDP, al fine di individuare quelli da migliorare e valorizzare nonché nuovi servizi da attuare. L'analisi è stata arricchita dei suggerimenti degli *stakeholders* mediante un questionario di valutazione sui servizi universitari per studenti con disabilità o disturbi specifici di apprendimento, erogato nel mese di novembre 2019. Ultima tappa dello sviluppo dell'azione è stata la redazione della Carta dei Servizi del CESPDP, strumento con il quale l'Ateneo comunica i livelli qualitativi ottimali che intende garantire (prima bozza 15 novembre 2019, completa di veste grafica il 4 dicembre 2019).

L'ipotizzato trasferimento degli uffici del CESPDP, attualmente ancora collocati presso il Nuovo Ingresso di Careggi, presso il complesso dell'Orbatello in via della Pergola, è rimasto sospeso per la verificata difficoltà di allocare in quella sede un centro per la disabilità tenuto conto della non agevole accessibilità. Si sta ipotizzando una prossima collocazione in Rettorato, finalizzata a sottolineare la centralità del CESPDP nelle politiche di Ateneo.

La documentazione citata è presente in DAF_VAL.

AZ1102 Sviluppo di servizi on-line

L'azione è stata selezionata fra quelle di particolare impatto. Al Capitolo 2 sono stati rappresentati gli esiti dell'azione sugli studenti fruitori dei servizi.

Nel 2019 il nuovo sistema della gestione carriere studenti G2E3 ha consentito l'informatizzazione e la remotizzazione dei seguenti servizi:

1. presentazione online dei piani di studio per tutte le Scuole di Ateneo

Le Scuole hanno avuto la possibilità di impostare scadenze diversificate per singolo corso (date diversificate per Scuola e per Corso di studi). Sono stati compilati online 10.124 piani di studio relativi agli anni accademici precedenti.

Per la presentazione online dei piani di studio dell'a.a. 2019/20, la nuova finestra temporale si è avviata tra il 28/10/2019 e il 04/11/2019. In totale gli schemi di piano realizzati dalle Scuole, con la consulenza dell'Area Servizi alla Didattica, sono stati 742 per la prima finestra di compilazione e 1070, di cui circa 940 online, per la seconda.

Per facilitare la procedura di compilazione le Scuole, in collaborazione con le Aree dell'amministrazione centrale, hanno creato pagine web mirate ai loro iscritti, con istruzioni e

FAQ aggiornate (1.560 accessi tra novembre e dicembre 2019), nonché un *video tutorial* aggiornato e perfezionato in più versioni (16.356 visualizzazioni).

Ulteriori implementazioni sviluppate nel corso del 2019 sono state:

- l'avvio della sperimentazione dei piani ad approvazione automatica (schemi pre-approvati dai Corsi di Studio che non richiedono valutazione da parte della commissione), con un totale di 26 schemi di piano messi in linea;
- la progettazione e la messa in esercizio dei piani di studio online anche per gli studenti iscritti al PF24 che non chiedevano il riconoscimento di CFU, attraverso schemi di piano ad approvazione automatica; la compilazione online per questa categoria è stata aperta in due finestre (7-14 gen 2020 e 17-23 gen 2020) e ha interessato circa 1000 persone (il 50% degli iscritti al PF24 2019).

Per ulteriori dettagli si rinvia alla relazione del gruppo di lavoro Piani Online 2019 (DAF_VAL).

2. l'uso di SPID per l'accesso ai servizi online studenti

L'Area dei Servizi alla Didattica ha analizzato la possibilità di implementare il portale web studenti del sistema G2E3 con l'accesso autenticato utilizzando le credenziali SPID. Lo studio di fattibilità necessario a reperire il necessario software Gateway SPID, realizzato dall'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici con la collaborazione di CINECA, ha stabilito l'opportunità di procedere con lo sviluppo *in house* del Gateway SPID. L'accesso tramite identità SPID sarà quindi disponibile al completamento di tale intervento tecnico a cura dell'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed informatici.

3. la gestione dematerializzata del processo di concessione nulla osta per l'immatricolazione alle lauree magistrali non a numero programmato

Il nuovo iter semplificato si basa sull'integrazione fra la piattaforma Turul e l'applicativo di protocollo Titulus. La presentazione online delle richieste di nulla osta per l'accesso alle lauree Magistrali è stata implementata e testata nel sistema TURUL tra aprile e luglio 2019. Tale innovazione consente la remotizzazione dell'istanza (toglie la necessità di recarsi presso la segreteria) e la dematerializzazione del nulla osta. Inoltre, a beneficio dell'amministrazione, consente la possibilità di procedere centralmente alla richiesta di verifica della veridicità dei titoli dichiarati e una gestione razionalizzata degli accessi, in quanto solo gli immatricolandi già in possesso del nulla-osta potranno procedere all'immatricolazione online ai corsi di Laurea magistrale.

4. l'immatricolazione on line per PF24, corsi di perfezionamento e corsi di aggiornamento professionale

A gennaio 2019 sono state attivate le immatricolazioni online per il PF24 che sono state successivamente perfezionate e riattivate a ottobre 2019. In DAF_VAL si trovano evidenze numeriche di dettaglio. La procedura, inoltre, è stata adattata alle miglie amministrative introdotte nel nuovo avviso di attivazione del corso.

Per l'attivazione delle immatricolazioni ai corsi di perfezionamento e corsi di aggiornamento professionale vi sono delle criticità dovuta al sistema di tassazione particolarmente articolato e

ricco di eccezioni che, per essere informatizzato senza esporre a rischi l'Ateneo, necessita di una semplificazione regolamentare.

Non è stato possibile introdurre nei decreti istitutivi per l'a.a. 2019/20 le auspiccate modifiche alle tipologie di tassazione (restano ingestibili online) rendendo così inapplicabile una immatricolazione online "pura". Pertanto si è proceduto all'attivazione di una procedura di immatricolazione online parziale che consente agli utenti di presentare la documentazione via web senza doversi recare allo sportello.

5. la presentazione on line domande per bandi rivolti a studenti ("150 ore")

La nuova modalità di istanza online consente di inibire agli studenti non in possesso dei requisiti la possibilità di presentare la domanda, con conseguente riduzione del numero di esclusi in fase di formazione della graduatoria e assenza di ricorsi alla pubblicazione della graduatoria. Le domande raccolte sono state 1.321.

6. Presentazione Bando di mobilità Erasmus online (TURUL)

La piattaforma TURUL, sviluppata in Ateneo per la gestione delle procedure concorsuali per l'iscrizione degli studenti ai corsi a numero programmato, è stata nel 2019 implementata per sostituire la piattaforma HERMES utilizzata fino al 2018 per gestire i bandi di mobilità studentesca nell'ambito del programma ERASMUS. HERMES presentava criticità in quanto più orientata all'utilizzo da parte dell'amministrazione centrale. La nuova piattaforma ha molto migliorato la gestione condivisa dell'intero processo tra amministrazione centrale, Scuole e Dipartimenti. Il miglioramento ha riguardato in particolare l'aggiornamento degli accordi di scambio, la pubblicazione dei bandi (non più uno generale ma uno per ogni Scuola) e il monitoraggio delle candidature studentesche.

7. Attivazione ESSE 3 PA (per lo scambio di informazioni con altre Pubbliche Amministrazioni)

Il sistema Esse3PA è la soluzione CINECA scelta dall'Ateneo per mettere a disposizione delle PA i dati in proprio possesso riguardanti studenti e laureati, e gestire le modalità di autodichiarazione previste dal D.L. 9 febbraio 2012 n.5, cosiddetto "Semplifica Italia". L'applicativo è stato acquistato dall'Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi ed Informatici, installato con l'aggiornamento della versione del sistema G2E3 e infine collaudato ad opera del personale dell'Area Servizi alla Didattica. La conclusione dei lavori è stata comunicata con nota Prot n. 244527 del 30/12/2019

8. Rilascio via web del Diploma Supplement

In collaborazione trasversale tra l'Unità funzionale "Interventi a favore degli studenti" e le Segreterie Studenti, è stato definito e tecnicamente validato a dicembre 2019 un percorso che porta al rilascio via web del Diploma Supplement a tutti i laureati (e non solo a chi ne fa richiesta). I DS saranno resi visibili online (contestualmente verrà inviata una mail informativa al laureato). Particolare attenzione è inoltre stata posta sulla disponibilità del documento anche in lingua inglese, con l'introduzione dell'obbligo di inserimento della descrizione in inglese di tutte le materie sin dalla fase della programmazione didattica.

Si prevede di ultimare l'azione AZ1102 nel 2020, come da cronoprogramma, con il completamento della dematerializzazione delle iscrizioni a corsi di perfezionamento e di aggiornamento professionale.

AZ1103 Ulteriore omogeneizzazione dei servizi delle Segreterie

L'attivazione dei nuovi servizi online sopra trattati ha imposto di investire sulla formazione e sulla condivisione dei processi, al fine di omogeneizzare i servizi. Il 2019 ha visto l'impegno dei Presidi di segreteria su un programma intenso e condiviso volto al superamento in primis della criticità relativa alla consapevolezza del proprio ruolo (8 sessioni da giugno a ottobre, con classi costituite nell'ottica di favorire la collaborazione tra le persone e favorire la soluzione congiunta di problemi ricorrenti). L'obiettivo di omogeneizzazione dei servizi di segreteria studenti è stato perseguito lavorando attraverso diversi canali:

1. Omogeneizzazione delle conoscenze sull'uso dell'applicativo. A questo scopo si sono svolte in date programmate nei mesi di luglio, settembre e ottobre corsi di formazione G2E3 sulle tematiche di maggior difficoltà e peso nella gestione del sistema (elaborazione delle tasse, registrazione piani di studio, registrazione del conseguimento del titolo di studio).
2. Omogeneizzazione nella circolazione delle informazioni, attraverso lo strumento della newsletter che ha dato voce alla presentazione delle attività più rilevanti che hanno coinvolto l'area, come la nuova presentazione dei piani di studio online, il servizio per il pagamento del bollo virtuale, l'approvazione del manifesto degli studi, gli incontri con i rappresentanti degli studenti, il progetto per il nuovo contact center avanzato.
3. Omogeneizzazione delle procedure e condivisione di buone prassi e vademecum, e confronti costanti tra Presidi: in particolare riguardo a velocizzazione nella gestione carriera, gestione dei rimborsi manuali e delle convalide esame per passaggio di corso, trasferimento e abbreviazione di carriera.
4. Omogeneizzazione nella dematerializzazione progressiva di alcune attività come la presentazione delle istanze online o la gestione dei corsi singoli dove viene eliminato il libretto cartaceo.
5. Omogeneizzazione del flusso documentale tra Segreterie e Scuole attraverso incontri programmati ed elaborazione di format comuni per gli atti amministrativi in particolare per la redazione delle delibere.
6. Omogeneizzazione dei servizi di sportello con l'assorbimento del front office della Scuola di Agraria nello Sportello unico del Presidio di Novoli.
7. Omogeneizzazione degli spazi finalizzata soprattutto alla consegna della nuova Carta dello Studente: in ogni presidio è stato individuato uno spazio separato per velocizzare le operazioni di consegna agli studenti.
8. Omogeneizzazione degli strumenti di comunicazione, con l'attivazione di una pec per ciascuno dei tre Presidi per le comunicazioni ufficiali con l'utenza.

Tale processo di omogeneizzazione ha prodotto una maggiore condivisione dei bisogni dell'utenza e delle relative risposte; una maggiore fluidità delle comunicazioni tra uffici coinvolti; un'accelerazione delle singole procedure e dell'intero processo di gestione carriera studenti; una migliore identificazione dei bisogni del personale sotto l'aspetto formativo, organizzativo e relazionale. Sono stati fatti incontri per la trattazione dei temi succitati in data 30 gennaio, 26 febbraio, 6 e 13 marzo, 24 aprile, 15 maggio, 26 giugno e 6 novembre 2019.

Nel proseguimento dell'azione, a fronte dei positivi risultati raggiunti nel corso del 2019, sono emerse ulteriori aree di miglioramento, in particolare riguardo alle modalità di relazione tra Segreterie e studenti e tra Segreterie Studenti e Segreterie didattiche delle Scuole, che sono state pianificate come azioni nel Piano Integrato 2020-2022.

AZ1104 Progetto di un contact center studenti avanzato

Nel corso del 2019 è stato portato avanti il progetto nel rispetto del cronoprogramma, mediante:

- la messa a punto dell'interfaccia "impersonificata" del contact center (l'operatore di segreteria visualizza le stesse schermate dello studente) per il miglioramento del servizio di assistenza;
- un'accurata analisi delle criticità riscontrate dall'utenza con la remotizzazione dei servizi, a cura di un apposito gruppo di lavoro trasversale (Area Servizi alla Didattica e Scuole), sfociata in una articolata proposta progettuale volta a consolidare il contact center come primo - e auspicatamente unico - punto di contatto, con strumenti tecnologicamente avanzati e in grado di garantire risposte tempestive agli studenti. (prot n. 98154 del 29/05/2019)

La proposta architettonica predisposta dal gruppo di lavoro è stata integrata da parte dell'Area per l'innovazione e gestione dei sistemi informativi e informatici con alcuni elementi tecnologici ed è stato approfondito l'impatto su altri processi di Ateneo. Sono state inoltre approfondite le esigenze di altri ambiti organizzativi. Il documento risultante è stato condiviso in una riunione dedicata con l'Area Servizi alla Didattica, Comunicazione e Public Engagement e Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi informativi ed Informatici.

La documentazione è presente in DAF_VAL.

AZ1105 Didattica e-learning (progetto DIDE)

L'azione è stata selezionata fra quelle di particolare impatto per il personale docente e ricercatore, illustrate nel Capitolo 2. In DAF_VAL è presente un'ampia relazione sul punto.

Nel 2019, sono state emanate, con delibere del Senato Accademico del 29 aprile e del 21 maggio 2019, previo parere favorevole del Consiglio di Amministrazione del 30 aprile 2019, le [linee guida per l'impiego della didattica on line nei corsi di studio](#), che hanno sostituito il precedente regolamento il quale, quindi, con apposito Decreto rettorale n. 621 del 31 maggio 2019, è stato espressamente abrogato. Infatti gli Organi hanno ritenuto che al fine di adeguare le attività di

AQ alle indicazioni di ANVUR fosse molto più funzionale la predisposizione di linee guida relativi ai processi per la didattica in linea con gli Indicatori AVA. Gli Organi, infatti, anche al fine di rendere più flessibile e rispondente ai necessari mutamenti nel corso del tempo la disciplina, hanno stabilito che gli aggiornamenti non essenziali delle linee guida sopra indicate, formulati da parte della Commissione didattica, non debbano essere sottoposti ad una nuova approvazione, al fine di garantire una maggior connessione fra la metodologia di didattica online e la tecnologia attraverso la formula del laboratorio tecno-didattico.

Nel corso del 2019 tutte le attività formative sono passate sulla piattaforma Moodle (seminari metodologici, sportello e-learning per *coaching* individuale, ambiente di auto-apprendimento). Sono state realizzate guide, *tutorial* e *video tutorial*.

Inoltre, è stata realizzata un'iniziativa rivolta in maniera specifica ai **ricercatori neoassunti**: un corso interattivo completamente online su metodi e tecniche dell'*e-Learning*, avviato a fine ottobre, e che si concluderà ad aprile 2020.

1.2 Nuovi servizi

AZ1201 Attivazione nuova APP studenti

L'azione è stata completata nei primi mesi del 2019 nel rispetto del cronoprogramma. La nuova UNIFI App, avviata in collaborazione con CINECA, è realizzata con tecnologia *hybrid* che permette l'esecuzione nativa su iOS e Android. L'applicazione rappresenta un'interfaccia su mobile del applicativo di gestione delle carriere G2E3 e offre agli studenti libero accesso da smartphone alle informazioni e ai servizi UNIFI (DAF_UNIFI).

L'azione è stata descritta al Capitolo 2 fra quelle di particolare impatto per gli studenti.

AZ1202 Messa a disposizione manuali per preparazione test su TURUL

I manuali predisposti da UNIFI sulle materie oggetto di test nelle prove di ammissione (Logica, Matematica, Fisica, Chimica, Biologia) approntati nel 2018 sono stati pubblicati sulla piattaforma TURUL, a beneficio degli studenti candidati, in tempo utile per i test di ammissione dell'A.A. 2019/2020.

AZ1203 Servizi a supporto degli studenti genitori

Nel 2019 l'amministrazione ha raccolto e portato all'attenzione delle rappresentanze studentesche le istanze finalizzate a dare supporto agli studenti genitori per agevolarne il diritto allo studio. L'azione si è avviata con un'indagine di rilevazione dei bisogni dell'utenza, propedeutica ad uno studio di fattibilità per l'introduzione dei seguenti servizi e spazi orientati alla famiglia ("*family-friendly*"):

- la valutazione delle risorse necessarie per l'istituzione di un "Ufficio Famiglia", un punto di riferimento per mamme e papà alle prese con l'università, uno sportello che offre assistenza

agli studenti-genitori in materia di organizzazione e gestione degli studi, informazioni su finanziamenti e contributi;

- l'individuazione di spazi nursery adeguatamente attrezzati;
- l'individuazione di parcheggi riservati alla sosta "rosa" ovvero dei veicoli di donne in gravidanza o con prole in tenera età.

Il questionario e l'elaborazione delle risposte sono presenti in (DAF_VAL).

AZ1204 Accordo salute giovani WHP-Workplace Health Promotion

L'azione è finalizzata ad arricchire la Carta Regionale di nuovi servizi, mediante le azioni previste nel programma per la promozione della salute e di corretti stili di vita definito ad aprile 2019 tra l'Ateneo, la Regione Toscana e le Aziende sanitarie dell'Area Toscana Centro. Il 13/03/2019 è stato realizzato l'incontro dal titolo "[Proteggi te stesso e gli altri: prenditi cura di te](#)" che ha avuto ad oggetto prevenzione, comportamenti a rischio, AIDS, malattie sessualmente trasmissibili e servizi sanitari. Si è svolto mercoledì 13 marzo 2019 – Aula Magna edificio D6, via delle Pandette, 9 – Campus delle Scienze sociali di Novoli. Sono intervenuti l'infettivologo Massimo Di Pietro, Gianna Ciampi del Servizio Promozione della Salute e Paola Delia Marini del Consultorio Giovani dell'Azienda Usl Centro, Fabio Voller epidemiologo dell'Agenzia Regionale di Sanità Toscana - ARS. Ha condotto l'evento il cantante e attore Lorenzo Baglioni.



Successivamente, il 22 ottobre presso la Scuola di Psicologia Via della Torretta, 16 - AULA 12 - si è svolta la "Giornata di sensibilizzazione sull'affettività, sessualità e malattie sessualmente trasmesse: prenditi cura di te". I relatori sono stati GIANNA CIAMPI, resp. Promozione alla salute, AUSL Toscana Centro, FABIO VOLLER, Coordinatore Osservatorio di Epidemiologia, ARS, e MASSIMO DI PIETRO, Dirigente malattie infettive, AUSL Toscana Centro.



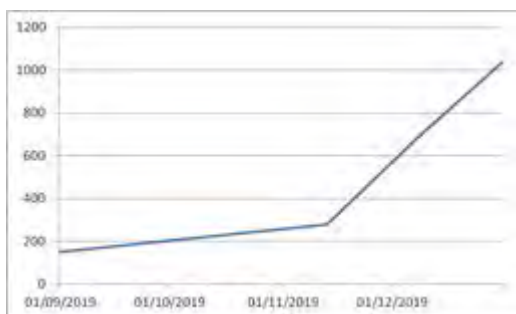
1.3 Comunicazione

AZ1301 Messa in funzione nuova messaggistica (sms, whatsapp, telegram, ...)

Nel 2019 l'applicativo G2E3 è stato integrato con il servizio di ARUBA per l'invio di **SMS**. Ciò consente ora di fornire agli studenti avvisi in prossimità delle scadenze, in particolare di pagamento delle tasse, il cui mancato pagamento comporta un onere. Su istanza dei rappresentanti degli studenti che avrebbero preferito notifiche su Whatsapp o Telegram è stata inoltrata richiesta a CINECA, che ha dato esito negativo, ad oggi gli SMS sono l'unico strumento di messaggistica a poter essere integrato con l'applicativo G2E3. Il servizio via SMS tuttavia produce risultati positivi, come attesta la riduzione delle more.

Il canale **Telegram** era stato aperto in via sperimentale nel 2017 e utilizzato sporadicamente nel 2018. La sperimentazione si è intensificata a partire da settembre 2019, con la scelta di dedicare il canale a comunicazioni rivolte agli studenti dell'Ateneo. In particolare sul canale sono state diffuse informazioni di servizio, opportunità per gli studenti, comunicazioni di emergenza.

Dopo due mesi di attività costante, è stata avviata la promozione del canale Telegram dell'Ateneo sui social network (facebook, instagram, twitter, linkedin), inserito il link al canale tra le icone social sul sito di Ateneo e il riferimento a questo strumento di comunicazione nella sezione "Social network" del sito.



Le azioni di promozione, unitamente al passaparola, hanno consentito al canale, che all'inizio di settembre 2019 contava 150 utenti, di raggiungere oltre mille iscritti (1.037 al 31 dicembre 2019).

In figura l'andamento dell'incremento degli iscritti al canale Telegram, nel periodo settembre-dicembre 2019.

Nel dettaglio, dall'inizio di settembre a fine 2019, sul canale Telegram Unifi sono stati inviati complessivamente 35 messaggi, relativi alle seguenti tematiche:

- Bandi e opportunità per studenti (es. bando tutor, bando erasmus+, etc.): 12 messaggi
- Informazioni di servizio e scadenze amministrative (es. carta dello studente, ISEE, etc.): 11 messaggi
- Variazione orari, chiusure e trasferimenti di strutture dell'Ateneo: 7 messaggi
- Allerta meteo ed emergenze: 5 messaggi

Instagram resta il canale social più utilizzato dai nostri studenti. Il pubblico è infatti costituito per il 45% da utenti nella fascia d'età 18-24 e il 35% nella fascia 25-34. In un focus group curato nel mese di ottobre, è emerso che la piattaforma è il principale *social* utilizzato dai giovani, che lo usano anche per informarsi. Gli studenti seguono profili in cui si identificano anche a livello valoriale e che propongono contenuti vicini alle loro sensibilità. Lo strumento "stories" è molto

utilizzato. I contenuti testuali sono importanti, ma devono essere supportati dal “visual”. L’aspetto visivo è fondamentale. Non è necessario che si tratti di fotografie patinate, l’importante è che sia evidente una cura del contenuto anche a livello grafico. Serve qualcosa che possa catturare l’attenzione, un’identità visiva riconoscibile, fatta di scelte grafiche e cromatiche. Grazie a questa prima sperimentazione dell’utilizzo del canale Instagram sono emerse indicazioni preziose per implementare e valorizzare le azioni comunicative di UNIFI: curare di più il visual su Instagram; inserire i sottotitoli nei video; fare dei tutorial per gli studenti, tramite video su Youtube, storie di Instagram o IGTV, per spiegare come si utilizzano alcuni servizi (es. procedura di immatricolazione, utilizzo della casella di posta elettronica istituzionale, registrarsi ad un esame).

Evidenze sono presenti in DAF_VAL.

AZ1302 Portale servizi on-line (SOL)

Questa azione è stata riportata nella cabina di regia istituita con decreto del Rettore e del Direttore Generale n. 163 29368 del 13/02/2019, con il compito fondamentale di favorire il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione che necessitano di un forte supporto informatico. Sono state completate le azioni concertate in tale sede:

1. passaggio del portale SOL da sito separato a sito di ateneo
2. costituzione del portale come introduzione e guida ai servizi
3. realizzazione di percorsi di navigazione per utente e per singolo servizio (di qualsiasi tipo o piattaforma)

Le fasi del progetto sono state realizzate secondo un preciso cronoprogramma. La prima fase ha coinvolto attività di analisi (censimento di tutti i servizi on line e dei pubblici a cui si rivolgono, identificazione dei singoli servizi con nomi chiari e precisi (evitando nomi come “Penelope”, “Turul” astrusi per gli utenti), creazione di una rete di link ai contenuti informativi destinati agli utenti futuri studenti e iscritti già presenti sul sito www.unifi.it. È seguita la riorganizzazione della pagina web in un formato che consenta anche una funzione di ricerca a tendina (esempio: <https://www.unifi.it/mod-MDAAssRic.html?target=a>).

La nuova configurazione è stata conclusa il 17 dicembre 2019. Successivamente, sono state operate – in varie fasi – numerose revisioni relative ad aspetti tecnici (accessibilità, usabilità, consultazione da mobile). Nel corso di tali revisioni, inoltre, è stata momentaneamente disabilitata la funzione di ricerca a tendina, in attesa di trovare una soluzione tecnica compatibile con la consultazione da dispositivi mobili. Questa attività di revisione, che ha coinvolto anche con il front office dei servizi agli studenti, ha portato all’aggiornamento e alla veste finale delle pagine che sono disponibili agli indirizzi seguenti.

- Pagina introduttiva: <https://www.unifi.it/vp-11742-servizi-online-pagina-di-accesso-1.html>
- Futuri studenti: <https://www.unifi.it/vp-11677-futuri-studenti.html>
- Studenti iscritti: <https://www.unifi.it/vp-11668-studenti-iscritti.html>
- Docenti: <https://www.unifi.it/vp-11718-servizi-online-docenti-2.html>
- Personale tecnico amministrativo: <https://www.unifi.it/vp-11672-personale.html>
- Assegnisti: <https://www.unifi.it/vp-11712-assegnisti.html>
- Dottorandi: <https://www.unifi.it/vp-11711-dottorandi.html>
- Specializzandi: <https://www.unifi.it/vp-11710-specializzandi.html>

Alla data del 26 febbraio 2020 le nuove pagine relative ai servizi online di Ateneo erano pronte. Su richiesta di SIAF, data l'incombente emergenza sanitaria, non sono state messe online in sostituzione dell'attuale sol-portal.unifi.it

L'azione può ritenersi completata.

AZ1303 Potenziamento canali comunicazione mirati alle iniziative di orientamento in entrata, progressione carriera e placement

L'azione è stata rappresentata come azione di impatto nel Capitolo 2.

Sulla base delle indicazioni del Nucleo di Valutazione sono state incrementate le [iniziative di comunicazione](#) con l'utilizzo di news e avvisi sul sito, messaggi a studenti, il coinvolgimento dei Rappresentanti degli Studenti, la realizzazione, attraverso il Servizio di produzioni multimediali, della collana video per la campagna di immatricolazione visibile sulla sezione Unifi di [You-tube dedicata ai Dipartimenti e alle Scuole](#).

Particolare impegno ha comportato la produzione di una **linea di guide per le singole Scuole** finalizzate all'orientamento degli studenti in ingresso. La UF Prodotti e strumenti per la comunicazione istituzionale e per gli studenti si è occupata della raccolta e revisione dei contenuti, dell'affiancamento del team dei grafici nel confronto con le Scuole, del rapporto con i fornitori per la stampa e distribuzione delle guide. Le guide sono anche scaricabili dal sito delle singole scuole.

La piattaforma [DIALOGO](#) sul sito UNIFI si conferma nel 2019 strumento interattivo per la pubblicizzazione delle iniziative di orientamento in ingresso presso le scuole secondarie superiori. Le scuole una volta registrate sulla piattaforma ricevono via email notizie sugli eventi programmati, ai quali possono iscriversi direttamente i propri studenti. Il servizio funziona anche a livello di singoli interessati. Gli iscritti agli eventi di orientamento sono stati 3575 nel 2019. Inoltre l'Ateneo ha organizzato la somministrazione di test di orientamento rivolti agli studenti del penultimo anno della Scuola secondaria di secondo grado: nel periodo aprile -maggio 2019, hanno partecipato 4656 studenti, a fronte di 6184 prenotazioni, provenienti da 49 scuole.

Le iniziative di orientamento "orientamento in itinere - progressione di carriera" riservate agli studenti UNIFI sono promosse oltre che sul sito istituzionale anche tramite messaggistica di posta elettronica alle liste degli studenti UNIFI.

Ai servizi di formazione al lavoro e all'incontro "domanda/offerta" con le aziende sono dedicati appositi eventi promossi anche essi tra studenti, laureati e dottorandi mediante messaggistica di posta elettronica e, in collaborazione tra Area Servizi alla Didattica e Area della comunicazione, utilizzando il strumento "InformaUNIFI". Inoltre viene realizzata e trasmessa alle aziende una Newsletter dedicata a specifici eventi (DAF_UNIFI).

1.4 Disponibilità spazi e riqualificazione

AZ1401 Aperture Biblioteche al sabato mattina (Umanistica e Scienze sociali)

L'azione si è conclusa come da cronoprogramma nel corso del 2019 con il passaggio a regime dell'apertura, attraverso la programmazione del personale interno necessario, delle due biblioteche Umanistica e Scienze Sociali. Il bando per l'assunzione di 18 unità di personale bibliotecario, la cui procedura si è conclusa nel 2020 dato l'altissimo numero di domande ricevute (4.600), consoliderà con maggiore solidità l'apertura delle due grandi biblioteche che nel corso della mattina del sabato, grazie alla presenza del personale bibliotecario, possono erogare anche i servizi connessi. L'apertura prosegue nel pomeriggio del sabato consentendo però il solo utilizzo delle sale studio da parte degli utenti e affidando la sorveglianza a cooperativa di servizi. Per la reportistica si veda la AZ1402.

L'azione, insieme alla successiva AZ1402, è stata censita fra quelle di impatto nel Capitolo 2. Per come progettata, può ritenersi conclusa.

AZ1402 Studio di fattibilità sull'apertura serale e sabato pomeriggio (BSS Novoli)

L'apertura straordinaria e sperimentale delle due biblioteche (Scienze sociali e Umanistica) è terminata con il 30/06/2020. Questa iniziativa, molto apprezzata dagli utenti, è stata riproposta nell'ambito della costituenda gara per l'appalto dei servizi di portierato con un lotto a se stante e con inizio dal 01/01/2020. La reportistica realizzata, suddivisa per mesi, ha registrato da gennaio a maggio per le aperture da lunedì a venerdì dalle 19:00-23:00 una media di 2.533 presenze per la Biblioteca di Scienze sociali e 1326 per la Biblioteca umanistica. Il report evidenzia il dato suddiviso per mesi e tipologie di utenti.

A fronte di uno stretto lavoro di collaborazione/confronto che ha visto operare insieme i direttori delle biblioteche interessate, il dirigente dell'area della valorizzazione del patrimonio culturale e il dirigente dell'area logistica, la gara per la ripresa del servizio è stata pubblicata con determina dirigenziale 1074 prot. n. 120217 del 03/07/2019 e pubblicata all'albo il 3 luglio 2019. Il lotto 3 è dedicato all'affidamento dei servizi di portierato e assistenza alle sale delle biblioteche di Umanistica e di Scienze sociali dell'Ateneo (appalto riservato ex art. 112 del D.Lgs. N. 50/2016) per un importo complessivo di €1.300.000,00 di cui €7.800,00 per oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso. Vedi gara codice G001 su <https://www.unifi.it/p2618.html>.

Le iniziative promosse e realizzate in orario serale sono state 3:

11 gennaio: Non chiamatelo poeta: vent'anni senza Faber. Di e con Letizia Fuochi, un concerto sotto forma di racconto per ripercorrere la storia di uno dei più grandi maestri cantautori della nostra musica, Fabrizio de André. Sala Comparetti: posti esauriti. Purtroppo molte persone non sono potute entrare. L'evento è stato ripetuto nel plesso di Novoli in occasione del recupero della memoria delle tre nostre studentesse erasmus morte nell'incidente automobilistico in Spagna.

28 giugno: Serata Fellini. In sala Comparetti, in stretta collaborazione con il SAGAS, è stata allestita una serata dedicata al famoso regista.

13-24 luglio: Musart Festival: in occasione di questo importante evento a livello cittadino (6 giorni di intrattenimento con il cuore nella piazza SS. Annunziata) la Biblioteca Umanistica ha organizzato visite guidate alla struttura e alle collezioni bibliografiche mettendo a disposizione anche il piccolo Chiostro di Levante per iniziative di intrattenimento.

Da luglio a dicembre il plesso Brunelleschi è rimasto chiuso in orario serale per la fine del progetto sperimentale dedicato al prolungamento di orario di apertura della Biblioteca.

AZ1403 Riqualficazione plessi e supporti didattici e ulteriori miglioramenti spazi didattici

Per questa azione era programmato il completamento degli interventi nel plesso di Santa Verdiana attraverso la progettazione definitiva delle opere edili e impiantistiche elettriche e di illuminazione contemplate nella Scheda 161 del Piano Edilizio e la pubblicazione della relativa gara di affidamento dei lavori. Di fatto, il Dipartimento DIDA ha evidenziato ulteriori esigenze determinate dall'evolversi della didattica che hanno richiesto nuove modifiche al progetto e, conseguentemente, l'aggiornamento degli elaborati che sono giunti a definizione solo nel mese di dicembre. Pertanto la procedura di gara per l'esecuzione dei lavori è stata riprogrammata nel primo semestre 2020.

Per quanto attiene i progetti di riqualificazione nei plessi didattici del Campus Careggi da inserire nel piano degli interventi AOUC (soggetto attuatore) in relazione alle priorità di esecuzione è emersa tra prima la necessità di procedere alla progettazione della riqualificazione delle coperture del plesso Cliniche Chirurgiche, anche a seguito di accertamenti condotti congiuntamente tra UNIFI e AOUC. Il Progetto è stato tempestivamente avviato e si prevede che l'esecuzione sarà disposta con urgenza da parte di AOUC (vedere comunicazione AOUC in DAF_VAL).

In particolare, a supporto della didattica in aula, sono stati attivati Thin Client (dispositivi hardware molto più semplici di un PC) ed installati apparecchi audiovisivi per permettere al docente di fruire del proprio materiale didattico in modalità facile e sicura. Sono stati attivati 205 Thin client nell'anno 2019.

Nell'ambito del progetto Vida che prevede una sperimentazione dei *thin client* nelle aule didattiche sono state attivate 10 postazioni:

1. N.ro 02 Thin client Aule Didattiche Grande e Piccola del Cubo, viale Pieraccini 6 Firenze
2. N.ro 02 Thin client Aule Didattiche A e B viale Morgagni 50 Firenze
3. N.ro 01 Thin client Aula Didattica Mazzetti viale Morgagni 48 Firenze
4. N.ro 05 Thin client Aule Didattiche 1-5 Plesso S.Reparata 89 Firenze

Nel progetto di revisione delle aule Informatiche sono state sostituite le postazioni in 8 aule:

1. N.ro 22 Thin client Aula 204, via Laura 48 Firenze
2. N.ro 22 Thin client Aula 207, via Laura 48 Firenze
3. N.ro 23 Thin client Aula Psicologia, via delle Torretta 16 Firenze
4. N.ro 20 Thin client Aula 2.05, D15 Novoli

5. N.ro 16 Thin client Aula 2.04, D15 Novoli
6. N.ro 40 Thin client Aula MP Cubo, viale Pieraccini 6 Firenze
7. N.ro 31 Thin client Aula E Agraria, piazzale delle Cascine 18 Firenze
8. N.ro 21 Thin client Aula C Siaf, via delle Gore 2 Firenze

Inoltre sono stati apportati ulteriori ammodernamenti in due aule per la Scuola SFMN in via Bernardini, 6 a Sesto Fiorentino.

AZ1405 Misure di ottimizzazione nell'utilizzo più razionale delle aule, finalizzato ad una distribuzione più regolare delle lezioni durante l'arco dei giorni e degli orari delle medesime

L'azione era stata sollecitata da quanto rilevato dal Nucleo di Valutazione circa la necessità di porre attenzione alla formulazione degli orari delle lezioni ed ottimizzare l'utilizzo delle aule. Per il 2019, in tutti i plessi didattici dell'Ateneo è stato analizzato tale utilizzo nel primo semestre 2019/2020, con l'esito generale di seguito illustrato:

PLESSI	NUMERO AULE	ORE FATTE SEMESTRE	ORE FATTIBILI (ore 8,00-19,00 pari a 11 ore giornaliere) SEMESTRE	% UTILIZZO	ORE UTILIZZO PREVISTE ATTUALMENTE		OBIETTIVO 2019	ORE SEMESTRE INCREMENTO PREVISTO	ORE INCREMENTO EFFETTUATO
CAPPONI	15	6925	8415	82,29	10				
VIA LAURA	15	5213	7854	66,37	10				
SANTA REPARATA	9	3750	5049	74,27	10				
PIAZZA BRUNELLESCHI	5	1901	2805	67,77	10				
SAN GALLO	8	2595	3927	66,08	10				
BATTILANI	1	326	561	58,11	10				
NOVOLI	49	17331	27957	61,99	12				
MORGAGNI	58	27944	37410	74,70	11				
BLOCCO AULE SESTO	15	7180	9675	74,21	11				
SANTA MARTA	21	9542	13545	70,45	11				
AGRARIA	14	5349	8385	63,79	11				
CAREGGI VIALE MORGAGNI	18	9337	11362	82,18	11				
QUARACCHI	8	3229	5160	62,58	11				
MARAGLIANO	2	670	1290	51,94	11				
TOTALE	238	101292	143395	70,64			64%	705	2028
PERCENTUALE DI UTILIZZO DIVIDENDO LA SOMMA DELLE PERCENTUALI PER I PLESSI				71%		ANNO ACCADEMICO	64%	1410	
NOTA ESPLICATIVA ALLA TABELLA: L'indicatore di utilizzo generale per il primo semestre A.A. 2019/20 per tutte le aule di Ateneo risulta essere 70,64 % con media ponderata calcolata sulle ore ed un aumento di 2.028 ore . L'obiettivo per il 2019 era di arrivare ad un utilizzo del 64,00% e un aumento di 705 ore .									

In DAF_VAL è presente un Report sull'utilizzo delle aule nei plessi didattici nel primo semestre 2019/2020.

1.5 Accordi sul territorio

AZ1504 Gestione congiunta con enti e aziende del territorio di un ambiente di co-working



Il FIRSTLab (FIREnze SmarT working Lab) è un laboratorio dell'Università di Firenze finalizzato all'elaborazione di progetti e prototipi di nuovi servizi per i cittadini della città metropolitana di Firenze. Inaugurato ufficialmente il 10 luglio del 2019, ma operativo in back office già dal 2018, il progetto nasce da un protocollo d'intesa

triennale (2017-2020) siglato fra: Fondazione CR Firenze, CsaVRI, Fondazione per la Ricerca e l'Innovazione (FRI), Hewlett Packard Enterprise, Computer Gross, TT Tecnosistemi, Var Group, Webkornet e Nana Bianca. Ubicato presso il Polo delle Scienze Sociali di Novoli, FIRSTLab scaturisce dalla volontà di potenziare le opportunità, anche in forma di creazione d'impresa, per i giovani in formazione presso l'Università. Il laboratorio è incentrato sui diversi temi correlati alle Smart Cities e guidato dalla volontà di portare un contributo concreto alla città in termini di innovazione e, contestualmente, di generare nuove relazioni, collaborazioni e scambi di conoscenze tra imprese, istituzioni e università. Quest'ultima porta il contributo di unità di ricerca e dei suoi laboratori come il DISIT Lab afferente al DINFO (Dipartimento di Ingegneria dell'informazione).

FIRSTLab è quindi in primis un luogo dove accogliere studenti e dottorandi affinché questi possano a loro volta raccogliere le sfide del territorio ed avviare lo sviluppo di soluzioni che possano poi evolvere verso progetti europei, committenze pubbliche o private o, infine, la creazione di nuova impresa. I primi gruppi di lavoro sono entrati nel laboratorio durante il 2019, si segnala in particolare il team della prof.ssa Lucarelli, che si appresta a passare ad una fase di testing e sviluppo prototipale nel corso del 2020.

Il FirstLab ha inoltre già ospitato numerosi eventi e convegni su temi correlati all'innovazione del nostro territorio, quali ad esempio il turismo, la blockchain, la sicurezza stradale e molti altri. Di particolare rilevanza, fra le iniziative ospitate, quelle volte a migliorare le competenze imprenditive e sostenere l'attitudine all'imprenditorialità, come i workshop della Palestra di Intraprendenza e i seminari GE.CO sulle nuove forme di gestione delle relazioni tra imprenditori. La struttura è anche stata uno dei luoghi chiave per le attività formative dell'Incubatore Universitario Fiorentino.

Il laboratorio, come già accennato in precedenza, vede il coinvolgimento attivo di numerosi partner, che hanno siglato un protocollo d'intesa e redatto un regolamento relativo ai reciproci impegni e che regola parzialmente le rispettive attività di comunicazione.

Sono inoltre state avviate le attività per la definizione di un regolamento di funzionamento così come per il protocollo di accesso alla struttura. L'ingresso ai locali viene reso possibile esclusivamente tramite l'utilizzo di badge nominali o l'utilizzo di un'applicazione dedicata per dispositivi mobili; strumenti quest'ultimi che sono stati messi a disposizione del personale CSAVRI

e FRI. Ogni attività svolta nel laboratorio avviene sotto la supervisione di personale UNIFI autorizzato, oltre che il previsto tutoraggio. I soggetti non afferenti a CSAVRI e FRI possono accedere ai locali del FIRSTLab solo in presenza di staff UNIFI-FRI, e non vengono mai lasciati soli, è inoltre prevista una sorveglianza costante e ripetuta durante il giorno da parte del personale dei servizi di portineria.

Le evidenze di quanto descritto (la delibera di approvazione del protocollo d'intesa per la realizzazione del FIRST LAB per la Città Metropolitana di Firenze) sono presenti nel DAF_VAL.

1.6 Internazionalizzazione

AZ1601 Studio di fattibilità per la riorganizzazione della segreteria studenti stranieri



Nel 2019, seguendo le indicazioni del Nucleo di Valutazione e le conclusioni della mappatura dei processi che evidenziavano la necessità di migliorare i servizi per gli studenti stranieri, sono stati individuati presso il complesso dell'Orbatello, inaugurato il 19/03/2019, spazi di maggiore accessibilità e visibilità.

Nella nuova sede dell'Orbatello si sono trasferiti l'International Desk precedentemente collocato presso la sede di Novoli, il Coordinamento Relazioni Internazionali e la Mobilità Internazionale prima collocati al Rettorato. Il trasloco è stato accompagnato da una revisione organizzativa di ottimizzazione dei processi.



AZ1603 Costituzione piattaforma lingue e culture straniere per la razionalizzazione dell'offerta

Alla piattaforma amministrativa unica per le politiche linguistiche di Ateneo costituita con DD Decreto del Direttore Generale del 2 luglio 2018 n. 1082 prot. n. 108945 sono state assegnate n. 4 unità di personale tecnico amministrativo con decorrenza 01/02/2019 (Decreto del 18 gennaio 2019 n.88 prot. n. 10634. Nel corso del 2019, la Piattaforma si è occupata di coordinare e omogeneizzare le attività dei tre Centri, CLA, Centro Servizi di Cultura per Stranieri e Istituto Confucio, sia sul piano amministrativo-contabile, sia mediante l'armonizzazione e la semplificazione delle procedure.

Il lavoro di razionalizzazione e riorganizzazione delle procedure di approvvigionamento di beni e servizi ha proceduto speditamente per tutto il 2019, rispettando il cronoprogramma stabilito. La Piattaforma è riuscita nel corso dell'anno a supportare e a gestire efficientemente tutte le richieste avanzate dai Presidenti dei tre Centri migliorando la qualità dei servizi erogati all'utenza interna ed esterna. La Piattaforma, ha dato vita a un supporto informatico per gestire le iscrizioni del centro di servizi per l'Istituto Confucio ottimizzando il processo di iscrizione/fatturazione/incasso.

Nel corso del 2019 sono state inoltre intraprese iniziative volte al rafforzamento di canali comunicativi comuni, quali ad esempio la promozione della Giornata europea delle Lingue (26 settembre 2019) e dell'offerta formativa dei tre Centri.

GIORNATA EUROPEA DELLE LINGUE OPENDAY

UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

CLA

CENTRO LINGUISTICO
DI ATENEI

ARABO
12,00-13,00 Sede: Laboratorio Francese
Incontro con l'arabo, la lingua dei nostri "vicini di casa"
Dott.ssa S. Hiba

FRANCESE
14,30-15,30 Sede: Biblioteca
Orientamento
Dott.ssa I. Malingain
16,00-18,00 Sede: Laboratorio Multimediale
Le français, une langue pas si difficile à prononcer
Dott.ssa I. Malingain

ITALIANO
13,30-15,30 Sede: Aula 1
Conversazione
Chat Time
Dott.ssa W. Adams
15,00-17,00 Sede: Laboratorio Linguistico
Listening Skills
Dott.ssa M. Hammer
15,00-18,00 Sede: Segreteria
Orientamento
Dott.ssa L. Lewis
16,00-18,00 Sede: Biblioteca
Chat-Time Games
Dott.ssa J. Thonn
16,00-18,00 Sede: Aula 1
Idioms in Music
Dott.ssa S. Salaman

PORTOGHESE
14,00-16,00 Sede: Aula 3
Ci sono 8 paesi di lingua portoghese nel mondo
BdD. ssa C. Castro

LINGUE SCANDINAVE
14,00-15,00 Sede: Aula Seminariale
Presentazione della lingua Svedese
Dott.ssa Y. Haglund
16,00-18,00 Sede: Aula Seminariale
Presentazione della lingua Norvegese
Dott.ssa S. Nergaard

LINGUE SLAVE
10,00-12,00 Sede: Laboratorio Spagnolo
Orientamento
Seminario:
Presentazione della lingua Russa
Dott.ssa N. Zhukova
12,00-13,30 Sede: Aula 4
Presentazione delle lingue e culture ceca, croata e polacca
Dott.ssa V. Gott
Dott. M. R. Wyrembetsky
Dott.ssa D. Amici Burato
15,00-16,00 Sede: Aula 3
Laboratorio Linguistico.
Fonetica russa:
pronuncia ed intonazione
Dott.ssa N. Zhukova

SPAGNOLO
16,00-17,00 Sede: Aula 3
Conversazioni in russo
Dott.ssa N. Zhukova
11,00-12,00 Sede: Biblioteca
Orientamento
Dott.ssa M. Molina
13,00-15,00 Sede: Laboratorio Multimediale
Expresiones y refanes en español
Dott.ssa M. Molina

LINGUE UGROFINICHE
10,00-12,00 Sede: Laboratorio Francese
Presentazione Lingue e Letterature Ugrofiniche
Lingua Finlandese
Dott.ssa L. Dal Pozzo
Lingua Ungherese
Dott.ssa K. Rápacsy

TEDESCO
10,00-11,00 Sede: Laboratorio Multimediale
Orientamento
Dott.ssa P. Brunnhuber
11,00-12,00 Sede: Laboratorio Multimediale
Metodo facile per imparare il tedesco
Dott.ssa P. Brunnhuber
12,00-13,00 Sede: Laboratorio Multimediale
Conversazione
Dott.ssa P. Brunnhuber

TURCO
14,00-15,00 Sede: Aula Bianca
Ma che vuol dire "parlare turco"?
Impariamo a conoscerlo
Dott. Fulvio Bertuccelli
Dott.ssa Pinar Karatas

GIAPPONESE
12,00-13,00 Sede: Aula 5
Presentazione del giapponese: caratteristiche generali
Dott.ssa Reiko Kobayashi

INGLESE
10,30-12,30 Sede: Segreteria
Orientamento
Dott.ssa N. Adams
10,30-12,30 Sede: Aula Seminariale
Speaking: Debates
Dott.ssa A. Lettick
12,30-13,30 Sede: Segreteria
Orientamento
Dott.ssa S. Salaman
13,30-14,30 Sede: Segreteria
Orientamento
Dott.ssa P. Healey

CINESE
13,00-14,00 Sede: Aula 2
"Exploring the charm of Chinese: from pronunciation and characters to grammar"
Dott. Chen Xiaogang
Dott.ssa Song Minghui
Istituto Confucio
Università di Firenze
14,30-15,30 Sede: Aula 2
"I toni del cinese mandarino: percezione, produzione e difficoltà nell'apprendimento"
Dott.ssa Xu Hao
(Università di Firenze)

EBRAICO MODERNO
13,00-14,00 Sede: Laboratorio Francese
Introduzione alla Lingua Ebraica Moderna
Dott.ssa D. Briskin

SEZIONE PROGETTI EDITORIALI
12,30-14,00 Sede: Aula Bianca
Tavola rotonda sulla guida *Firenze en v.o.* e utilizzo del corpus del LBC (Lessico multilingue dei Beni Culturali), di Annick Farina
Presentazione del volume *Le competenze trasversali nella formazione universitaria*, di Elisabetta Jafrancesco

CLA
Centro Linguistico di Ateneo
Via degli Alfani, 58 - Firenze
Tel. 0552756910

www.cla.unifi.it

giovedì
26 Settembre 2019
ACCESSO LIBERO SENZA PRENOTAZIONE

Sono proseguite inoltre le riunioni tra i tre Presidenti dei Centri per delineare programmi in comune e azioni strategiche a sostegno delle politiche linguistiche e la Piattaforma ha svolto attivamente il suo compito di raccordo e supporto a tali attività e iniziative raggiungendo pienamente gli obiettivi assegnati.

AZ1606 Rafforzamento canali comunicativi ai fini della stipula di convenzioni per scambi internazionali di lungo periodo

Al fine di rafforzare i canali comunicativi sono state revisionate e aggiornate le pagine del sito istituzionale dedicate agli accordi di collaborazione con Università estere. Sono stati inseriti i nuovi accordi di Ateneo stipulati dal Rettore nella banca dati Unifi ATLAS, che alimenta la [mappa interattiva](#) degli accordi in vigore e nella [banca dati nazionale MIUR/CINECA](#). Il lavoro ha dato luogo

alla [mappatura delle attività](#) svolte dai dipartimenti nel 2018 nell'ambito degli accordi di collaborazione internazionale, al fine di conoscere il loro contenuto e l'entità delle attività svolte.

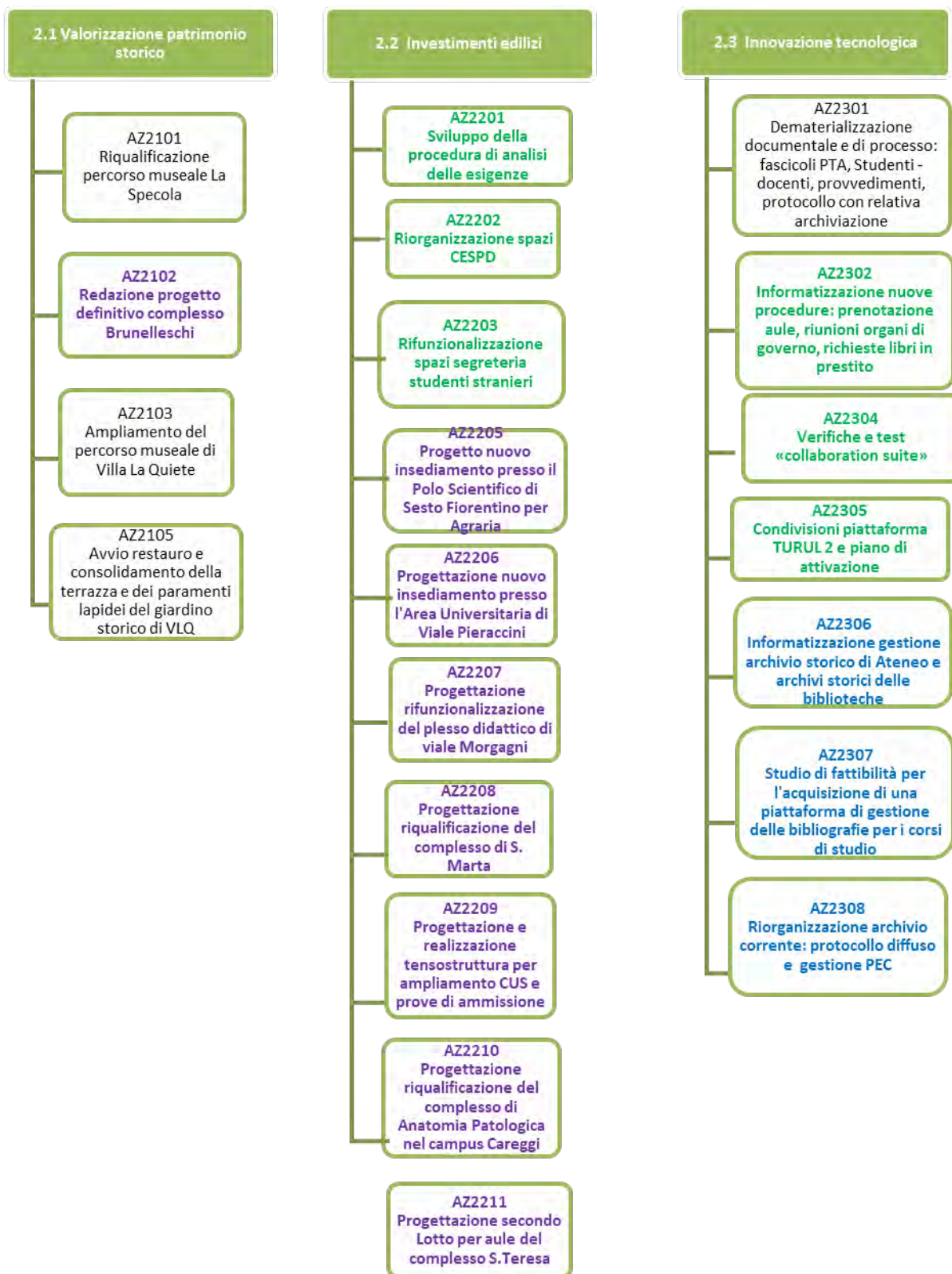
Le attività del *Welcome Service* (insieme di servizi destinati agli ospiti stranieri) sono state promosse presso Dipartimenti e Scuole mediante:

- la diffusione del Disciplinare di utilizzo delle residenze universitarie per ospiti stranieri (*Rules for the use of the Residenza universitaria Via Romana*), approntato in lingua inglese, approvato dagli Organi accademici a gennaio 2019 (DAF_VAL);
- l'implementazione dell'applicativo SIPRAD sviluppato da SIAF, al fine di consentire agli utenti (Dipartimenti, Scuole, docenti, amministrativi) la visualizzazione della disponibilità degli alloggi nelle Residenze universitarie (Via Romana e M.Luzi);
- chiarimento sulla procedura di prenotazione e relativa modulistica su [l'apposita pagina Intranet](#).

Sono inoltre stati aumentati i posti letto a disposizione dei visitatori stranieri, previa approvazione da parte degli Organi accademici.

Indice delle evidenze della Linea 1 - Miglioramento dei servizi agli studenti				
AMBITO	AZIONI		Documenti in consultazione sul DAF o condivisi in Google Drive	Accesso
1.1 Semplificazione all'accesso e remotizzazione dei servizi già attivi	AZ1101	Studio di fattibilità su riorganizzazione CESPDP (centro servizi per la disabilità)	1) Proposta revisione statutaria e profili personale CESPDP 2) Questionario studenti con DSA 3) Carta dei servizi CESPDP	DAF_VAL
	AZ1102	Sviluppo di servizi on-line secondo scheda di progetto	1) I Servizi On Line (SOL) in numeri 2019 2) Relazione GdL Piani online 3) Iscrizioni PF24	
	AZ1104	Progetto di un contact center studenti avanzato	1) Relazione Prot. n. 0098154 del 29/05/2019 2) CC_requisiti & soluzioni informatiche	
	AZ1105	Didattica e-learning Progetto DIDEI	Relazione DIDEI	DAF_UNIFI
1.2 Nuovi servizi	AZ1201	Attivazione nuova APP studenti	Statistiche uso App	DAF_UNIFI
	AZ1203	Servizi a supporto degli studenti genitori	Indagine "Bimbi in Ateneo" (questionario, elaborazione risultati)	DAF_VAL
1.3 Comunicazione	AZ1301	Messa in funzione nuova messaggistica (sms, whatsapp; telegram)	Report Instagram	DAF_UNIFI
	AZ1302	Portale servizi online (SOL)	Decreto del Rettore e del Direttore generale n. 163, prot. n. 29368 del 13/02/2019	DAF_UNIFI
	AZ1303	Potenziamento canali comunicazione mirati alle iniziative di orientamento in entrata, progressione carriera e placement	1) Iniziative orientamento e placement 2) Newsletter aziende febbraio e aprile 2019	DAF_UNIFI
1.4 Disponibilità spazi e riqualificazione	AZ1401	Aperture Biblioteche al sabato (Umanistica e Scienze sociali)	Relazione aperture straordinarie Biblioteche	DAF_UNIFI
	AZ1402	Studio di fattibilità sull'apertura serale e sabato pomeriggio (BSS Novoli)		
	AZ1405	Misure di ottimizzazione nell'utilizzo più razionale delle aule	Report utilizzo aule primo semestre 2019/2020	DAF_VAL
1.5 Accordi sul territorio	AZ1504	Gestione congiunta con enti e aziende del territorio di un ambiente di co-working	Estratto verbale CdA di approvazione protocollo FIRST LAB	DAF_VAL
1.6 Internazionalizzazione	AZ1603	Costituzione piattaforma lingue e culture straniere per la razionalizzazione dell'offerta	1) Verbale riunione avvio Piattaforma 2) Progetto pubblicità condivisa dai tre Centri	DAF_VAL
	AZ1606	Rafforzamento canali comunicativi per scambi di lungo periodo	Disciplinare " <i>Rules for the use of the Residenza universitaria Via Romana</i> "	DAF_UNIFI

LINEA 2 - VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO



2.1 Valorizzazione del patrimonio storico

AZ2101 Riqualficazione percorso museale La Specola

La gara per l'esecuzione dei lavori di riqualficazione, pubblicata il 16/11/2018, si è conclusa in tempi rapidi ed ha visto anche la partecipazione della struttura museale nella Commissione di valutazione del merito tecnico delle offerte. Si sono concluse anche le attività di competenza del Sistema Museale di Ateneo, propedeutiche alla dichiarazione di disponibilità delle aree per l'allestimento del cantiere e l'inizio dei lavori. Inoltre, il SMA ha redatto e trasmesso al RUP a luglio il documento preliminare per l'affidamento della progettazione museologica esecutiva, indispensabile per l'acquisto delle forniture dei nuovi allestimenti e degli arredi necessari. Si sono conclusi anche il descialbo e il consolidamento degli Affreschi nel Salone d'ingresso del percorso museale oggetto dell'intervento e, nel corso dell'anno, si è provveduto a diversi interventi sia di manutenzione (per i calchi in gesso delle cere anatomiche e dei busti in gesso) con relativa diversa collocazione organizzata e riordinata in appositi spazi perfettamente attrezzati allo scopo, sia di restauro di n. 24 cere anatomiche e delle relative teche, nonché di 12 tessuti che rivestono i supporti delle stesse, sia di n. 13 cere botaniche; inoltre è stato dato avvio al restauro di diversi esemplari delle finiture in metallo prezioso di reperti di arte glittica medicaea che troveranno la definitiva sistemazione nei locali ad essi destinati nel progetto di riqualficazione. Per effetto dei citati lavori le Sale espositive de La Specola sono state chiuse al pubblico. Per evitare di privare la città delle sue importanti collezioni, è stato sottoscritto un Accordo con la Basilica di S. Lorenzo, l'Opera Medicea Laurenziana e il Sistema Museale con il quale la Basilica mette a disposizione gli spazi idonei per la realizzazione di un percorso museale alternativo, in attesa della riapertura del rinnovato Museo. Il percorso di valorizzazione dal titolo **"NATURA COLLECTA NATURA EXHIBITA"** (10 dicembre 2019 – 31 dicembre 2020) prende avvio dalle origini del collezionismo degli studioli rinascimentali, luoghi di contemplazione dell'universo e di riproduzione microcosmica del macrocosmo e accompagna il visitatore alla modernità, attraverso la nascita e lo sviluppo della scienza moderna. Il percorso è anticipato da proiezioni esplicative (video/slide presentation) in corrispondenza dell'inizio della mostra e prologo con reperti SMA dalla Collezione Medicea di arte glittica, la cui storia è connessa al Tesoro di San Lorenzo. In data 25 ottobre scorso il Consiglio di Amministrazione dell'Ateneo ha approvato lo schema del contratto di comodato sottoscritto il 31 ottobre fra UNIFI, proprietario delle opere, e le Comodatarie Opera Medicea Laurenziana e Parrocchia di San Lorenzo per lo spostamento delle opere stesse, autorizzato ritualmente dalla competente Soprintendenza. Tutte le azioni programmate si sono concluse nei tempi previsti. La mostra è stata inaugurata l'11 dicembre.

Ulteriori evidenze sono in DAF_VAL.



AZ2102 Redazione progetto definitivo complesso Brunelleschi

Nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 25/10/2019 sono state approvate le azioni attuative della delibera del 29 giugno 2018, quali l'approvazione del progetto preliminare per la riqualificazione del complesso della biblioteca umanistica in piazza Brunelleschi, comprendente l'attuale biblioteca Fagnoni ed i locali della ex Facoltà di Lettere e Architettura.

La definizione del progetto definitivo ha subito uno slittamento dovendo procedere ad una estesa campagna di saggi strutturali e storico-artistici sottoposta all'approvazione da parte della soprintendenza con nota prot. 128320 del 16/07/2019. L'azione è stata pertanto rimodulata.

La Soprintendenza ha approvato il piano dei saggi con propria nota 27/09/2019 prot. 20559 (DAF_VAL).

E' stato rispettato il cronoprogramma per la consegna del progetto definitivo: presentazione del progetto preliminare il 20 settembre 2019, approvazione in Consiglio di Amministrazione il 27 settembre; redazione degli elaborati tecnico-amministrativi per l'affidamento e avvio di saggi e indagini. Invariati i tempi di restituzione della progettazione definitiva prevista per il 15 dicembre 2020.

AZZ103 **Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete**

L'ampliamento del percorso museale di VLQ va di pari passo con il restauro di opere d'arte da collocare in fruizione pubblica. Nel 2019 l'attenzione si è concentrata sul restauro pittorico di tre importanti opere che hanno ampliato l'offerta espositiva ed hanno consentito l'allestimento di una mostra temporanea curata dagli storici dell'arte Donatella Pegazzano e Cristiano Giometti. Dal 4 maggio al 9 giugno 2019, nell'ambito della riapertura del percorso museale per il 2019, all'interno della chiesa della SS. Trinità della Villa, è stata allestita la Mostra "Tre sculture del



Rinascimento a Villa La Quiete. Recuperi e restauri". La Mostra ha costituito l'occasione per l'esposizione al pubblico, per la prima volta, di tre importanti sculture rinascimentali restaurate nel 2018: la Madonna con Bambino riferita alla bottega di Lorenzo Ghiberti (fig. 2); una rara terracotta raffigurante una Madonna con Bambino di un seguace di Donatello (fig. 3); un Cristo Salvatore in terracotta dipinta, realizzato dall'artista Agnolo di Polo (fig. 1), formatosi nella bottega di Andrea Verrocchio.



Fig.1-2-3

Il restauro delle opere fa parte del processo di recupero del patrimonio artistico della Villa intrapreso dal Sistema Museale di Ateneo, affiancato in questo caso da uno Sponsor che ha contribuito al restauro della Madonna con Bambino riferita alla bottega di Ghiberti. Al termine della mostra le sculture sono state spostate nella sala che ospita le grandi pale d'altare di Sandro Botticelli e Ridolfo del Ghirlandaio, dove rimarranno stabilmente come parte del percorso museale della Quiete. Il nuovo percorso è risultato pertanto ampliato con un itinerario che comprende anche la visita alle opere in ostensione, oltre ai luoghi della parte monumentale della Villa.

A marzo è stato inoltre predisposto il progetto di riallestimento delle **Sale affrescate** al piano terreno dove saranno collocati alcuni elementi di arredo e alcune opere d'arte presenti quando era ancora in atto l'attività di educando delle Suore Montalve, ora conservati nei depositi.

Dopo la messa in sicurezza con l'installazione dell'allarme, si è provveduto al **restauro della Porta dipinta** con le insegne dell'Elettrice Palatina, che dà accesso alle sale affrescate, al restauro e consolidamento della porta di accesso al Giardino storico dal Ricetto della campana e ad altri lavori di consolidamento e restauro delle persiane e degli infissi delle due Sale.

L'ampliamento del percorso museale riguarda anche il Giardino Storico, già oggetto del restauro arboreo della Ragnaia nel 2018, per il quale è in atto l'intervento di restauro della Scultura della Fontana della Samaritana dopo la messa in sicurezza avvenuta nel 2018 (vedi AZ2105).

L'azione è stata considerata fra quelle di particolare impatto per i cittadini nel Capitolo 2.

AZ2105 Avvio restauro e consolidamento della terrazza e dei paramenti lapidei del giardino storico di VLQ

Dopo l'intervento di messa in sicurezza avvenuto nel corso del 2018, si è proceduto al restauro del **Gruppo scultoreo e sugli apparati decorativi della Fontana della Samaritana** di Giacchino Fortini.



Il restauro ha interessato tutto il complesso lapideo secondo la seguente declinazione:

1. Intervento di restauro delle due statue in pietra serena

Il restauro ha richiesto un tempo di esecuzione molto lungo dovuto sia alla grandezza dell'opera sia alle oggettive condizioni di degrado in cui versava. E' stato infatti necessario procedere con una attenta azione di preconsolidamento delle due statue in pietra serena che presentavano fenomeni di polverizzazione, sollevamenti ed elementi in fase di distacco. E' stata quindi operata la rimozione completa delle patine biologiche ed eseguita la pulitura che ha messo in evidenza le stucature e le integrazioni in malta realizzate durante precedenti interventi di restauro.

Particolarmente delicata è stata la ricollocazione degli arti superiori della Samaritana. Il braccio destro era già stato oggetto di ricovero presso i locali della Villa, previo parere positivo della Soprintendenza, durante un precedente intervento, mentre l'arto sinistro ovvero la mano e il polso sono stati recuperati in due pezzi separati all'interno della vasca, dopo che questa è stata svuotata e ripulita.

Il restauro dell'arto sinistro ha compreso anche la ricostruzione di una lacuna del polso particolarmente deturpata con impasto a base di calce idraulica. Ha completato l'intervento la stesura del protettivo fluoroelastomerico dato a pennello sull'intera superficie delle statue.

2. Intervento di restauro della nicchia e dell'anfora in rame

La nicchia che racchiude le due sculture in pietra è composta da una cornice in malta in finto marmo e spugne calcaree, intonaco di fondo, ove si leggono ancora tracce di decorazioni pittoriche, e da un apparato decorativo raffigurante il pozzo costituito da mattoni, pietre naturali, spugne calcaree e pietre artificiali. Completano l'apparato decorativo l'anfora in rame posta fra le due figure, il piano di appoggio delle statue, discendente fino alla vasca, realizzato in muratura, spugne calcaree, pietre naturali ed artificiali.

Il restauro ha compreso le seguenti fasi operative: analisi diagnostiche preliminari su campioni di malta della cornice e dell'intonaco per la conoscenza della loro composizione; pulitura con idonei biocidi e successiva rimozione delle formazioni vegetali; stuccatura della cornice a finto marmo eseguita con impasto a base di calce idraulica naturale e pigmenti minerali; pulitura leggera eseguita con la massima cautela delle porzioni di intonaco che presentavano ancora tracce di decorazione pittorica, eseguita a secco con pennelli di setola e con l'ausilio di piccoli tamponi di ovatta imbevuti di acqua demineralizzata. Il restauro dell'anfora in rame è stato eseguito mediante una attenta operazione di pulitura e rimodellazione delle parti che avevano subito nel tempo piegature da trauma e stuccatura delle lesioni ed integrazione di una piccola lacuna con stucco epossidico caricato con pigmenti minerali. La protezione finale della superficie è stata effettuata con la stesura di cera microcristallina.

3. Intervento di restauro della vasca semicircolare esterna in pietra serena e muratura

La vasca è composta da una cimasa in pietra serena, da un basamento in muratura intonacato e da una cornice di base anch'essa in pietra arenaria. Dalla iniziale pulitura si è passati alla ricostruzione delle parti mancanti e alla protezione finale con prodotto fluoro elastomerico dato a pennello.

4. Intervento di ripristino della copertura della fontana



L'intervento di restauro ha interessato anche alcune parti architettoniche quali la copertura in cotto della fontana che si trovava in pessimo stato di conservazione: il ripristino è stato eseguito mediante la rimozione e sostituzione degli elementi in cotto rotti o mancanti con altri, provenienti da recuperi, identici per forma e dimensione agli originali.

Il gruppo scultoreo dopo il restauro

2.2 Investimenti edilizi

AZ2201 Sviluppo della procedura di analisi delle esigenze

La pagina WEB è stata programmata e lanciata on-line il 18 dicembre 2019 attraverso il contributo dell'Area Comunicazione ed è raggiungibile al seguente link <https://www.unifi.it/p11702>.

AZ2202 Riorganizzazione spazi CESP

Si dà evidenza in DAF_VAL dello studio di fattibilità redatto allo scopo, salvo quanto specificato sub Linea 1, AZ1101.

AZ2203 Rifunzionalizzazione spazi segreteria studenti stranieri

È stato realizzato lo studio di fattibilità per aggregare le attività già presenti in San Marco presso la nuova sede dell'Orbatello in via della Pergola, che è divenuta operativa nel secondo semestre 2019.

La riorganizzazione compiuta delle segreterie presso la sede dell'Orbatello ha introdotto una nuova riflessione circa la possibilità di riorganizzare la segreteria studenti del campus delle Scienze Sociali di Novoli. Tale riflessione si è concretizzata nell'ulteriore proposta resa esplicita attraverso lo studio di fattibilità approfondito disponibile in DAF_VAL.

PROGETTI STRATEGICI

- AZ2205** **Progetto del nuovo insediamento presso il Polo Scientifico di Sesto Fiorentino per Agraria**
- AZ2206** **Progettazione nuovo insediamento presso l'Area Universitaria di Viale Pieraccini**
- AZ2207** **Progettazione della rifunzionalizzazione del plesso didattico di viale Morgagni**
- AZ2208** **Progettazione della riqualificazione del complesso di S. Marta**
- AZ2209** **Progettazione e realizzazione della tensostruttura per ampliamento CUS e prove di ammissione**
- AZ2210** **Progettazione della riqualificazione del complesso di Anatomia Patologica nel campus Careggi**

Con riferimento a quanto osservato durante il monitoraggio dove era stata esposta la necessità di proporre il rinnovo degli assegni di ricerca per consentire da una parte l'ultimazione degli studi propedeutici allo sviluppo progettuale e dall'altra la predisposizione dei capitolati speciali d'appalto per l'affidamento dei servizi di ingegneria ed architettura dei successivi livelli di approfondimento progettuale, si dà atto che il Consiglio di Amministrazione con delibera del 26/07/2019 ha approvato la proposta di rinnovo degli assegni di ricerca.

I progetti di fattibilità tecnica ed economica (ex progetto preliminare) fondati sugli studi compiuti in seno al Laboratorio Sperimentale di Ateneo (LSA) sono stati ultimati e trasmessi all'Amministrazione con nota del 23/12/2019 prot. 243007 (DAF_VAL).

Il Dirigente, in qualità di coordinatore del Laboratorio Sperimentale ha redatto la relazione conclusiva delle attività che è stata presentata agli Organi nei primi mesi del 2020. La consultazione dei progetti in Google Drive è possibile ai seguenti collegamenti: [Agraria](#), [Plesso Didattico Morgagni](#), [Santa Marta](#), [Anatomia Patologica](#).

Si ritiene inoltre opportuno evidenziare che l'Azione AZ2209 relativa al progetto della tensostruttura per l'ampliamento del CUS è stata chiusa a seguito degli approfondimenti condotti durante lo sviluppo del progetto compiuto in seno al Master *Building Information Modeling* (BIM), poichè le dimensioni dell'ampliamento effettive non erano in grado di soddisfare le esigenze dell'Amministrazione. Si rende comunque disponibile alla consultazione il progetto e le analisi condotte durante il Master (DAF_VAL).

I progetti costituiranno lo scenario per le scelte strategiche del prossimo futuro per lo sviluppo edilizio del nostro Ateneo e danno una risposta alle criticità e fabbisogni censiti.

AZ2211 **Progettazione del secondo Lotto per aule del complesso S. Teresa**

Nel 2019 il progetto ha subito una fase di stallo per inerzia da parte dell'attuale utilizzatore dell'immobile di proprietà comunale.

Il Genio Civile ha imposto un adeguamento del progetto strutturale che richiede indagini invasive sui locali sottostanti occupati dall'Amministrazione Giudiziaria. Nonostante le note intercorse con Comune, esse non sono state ancora autorizzate. Pertanto si è dovuto proporre una

rimodulazione/sospensione della linea di azione. Con nota prot. 108761 del 21/03/2019 del Comune di Firenze, acquisita dall'Ateneo in data 09/04/2019 al n. 66780, il Dirigente della Direzione del Patrimonio Immobiliare ha concesso il proprio nulla osta ad eseguire i saggi propedeutici all'esecuzione dei lavori di consolidamento ed adeguamento strutturale. Saggi non ancora eseguiti poiché gli spazi risultano ancora occupati dagli uffici del Ministero di Grazia e Giustizia. Dalla corrispondenza intercorsa fra il Funzionario del Ministero ed il RUP è emersa la disponibilità a consentire l'accesso agli spazi.

Nel contempo il Ministero ha attivato le procedure per rendere disponibili gli spazi in tempi rapidi.

Nelle more di ottenimento del nulla-osta da parte del Ministero di Grazia e Giustizia che dovrebbe pervenire nei primi mesi del 2020, il Responsabile del Procedimento ha disposto la redazione del progetto del piano dei saggi per la richiesta di nulla-osta da parte della competente Soprintendenza necessario per il rispetto del vincolo.

2.3 Innovazione tecnologica

AZ2301 Dematerializzazione documentale e di processo: fascicoli PTA, Studenti - docenti, provvedimenti, protocollo con relativa archiviazione

Ad inizio anno sono state visionate, tramite indagine sui relativi siti web, partendo anche dalle aziende certificate SAAS AGID, alcune piattaforme di gestione percorsi di workflow documentale. Per alcune è stata organizzata anche una demo presso la sede UNIFI.

Le valutazioni hanno dimostrato che il percorso di attivazione di un prodotto di questo tipo è particolarmente complesso e, oltre a incidere sui processi, avrebbero bisogno di un'integrazione più spinta con diversi sistemi interni, in particolare con gli organigrammi dei responsabili delle varie fasi di processo.

Ad ottobre 2019, considerate le procedure visionate, e valutando l'architettura dei sistemi informatici in Ateneo, si è deciso di procedere con una prima sperimentazione utilizzando il sistema più flessibile delle indagini effettuate e si procede con la nomina del RUP (Luisa Liberati, prot. 224737 del 29/11/2019).

A dicembre si provvede all'affidamento con Determina di affidamento n.2009/2019, Prot n. 229102 del 04/12/2019: Determina di affidamento diretto ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016, con utilizzo del MePA, alla Società ABLE TECH s.r.l. (C.F. e P.IVA 02355260981) con sede legale in via Dell'Artigianato, n.9/A – 25018 Montichiari (BS) della fornitura di un sistema di workflow documentale inclusivo dei connessi servizi di consulenza e formazione, per un importo complessivo di € 12.900,00 oltre IVA – CIG: ZBC2AE701F.

Sempre a dicembre si effettua una prima fase di formazione per i tecnici ed il sistema viene installato in ambiente di test sui server di Ateneo con la collaborazione dei sistemisti SIAF.

AZ2302 Informatizzazione nuove procedure: prenotazione aule, riunioni organi di governo, richieste libri in prestito

Il progetto dedicato alla gestione informatizzata delle aule di Ateneo vede come scopo finale il raggiungimento di una modalità omogenea di utilizzo degli applicativi connessi al processo della programmazione didattica annuale, compresa la gestione degli orari delle lezioni e degli spazi utilizzabili extra attività didattica ordinaria.

Dall'analisi dettagliata della situazione *as is* a livello di ogni singola struttura dell'Ateneo al fine di ottenere la mappatura attuale del processo con evidenza dei riflessi su tutti gli applicativi esistenti fino alla gestione degli appelli d'esame, si sono evidenziate le funzionalità da implementare per rispondere alle esigenze della Governance e tenuto conto di quanto emerso, sono state approfondite le ricerche sui software di terze parti corrispondenti alle richieste.

Dalla relazione concernente le attività di cui sopra, condivisa nell'Ateneo dal Presidente SIAF e dal Dirigente dell'AIGSII, è emersa la necessità di ricorrere ad una manifestazione di interesse per la messa a punto di un sistema globale di controllo e verifica dell'occupazione delle aule di tutto l'Ateneo che consenta di massimizzare l'efficienza.

Sono state effettuate le necessarie attività di analisi ed è stato predisposto il bando. L'Avviso, di cui al Determina Dirigenziale 1365/2019 è stato pubblicato come procedimento preselettivo sulla piattaforma START (Sistema Telematico per gli Acquisti della Regione Toscana) in data 05/09/2019 con termine ultimo per la partecipazione fissato al 25/09/2019, corredato della Relazione contenente i requisiti degli applicativi oggetto della manifestazione di interesse.

Alla luce del risultato di partecipazione alla Manifestazione di interesse con l'adesione di 5 Operatori Economici che si sono dichiarati in possesso sia dei requisiti generali che dei requisiti speciali richiesti, si è reso quindi necessario procedere con il perfezionamento della procedura per l'emissione di un Bando di gara su invito. A settembre 2019 è stato approvato il progetto PRODID da parte della Giunta SIAF (punto 8 della seduta del 18/09/2019) ed è stato dato mandato al Dirigente di procedere alla relativa procedura di affidamento, il RUP di gara è stato nominato con Prot. n. 207048 del 12/11/2019.

Per quanto riguarda le riunioni degli organi, il collaudo del sistema Concilium è stato fatto il 06/02/2019 come da prot n. 31888 del 15/02/2019. In corso d'anno sono state effettuate diverse prove del sistema. La complessità dell'intero sistema e alcuni problemi tecnici intervenuti, in particolare per il sistema dei microfoni presente in sala CdA, hanno richiesto diverse sessioni di verifica e simulazione. Sono state svolte le necessarie attività di formazione. A fine 2019, risolti i problemi tecnici, il sistema era configurato e predisposto per l'avvio in produzione.

In collaborazione con il dipartimento DISIA è stato predisposto un ambiente di test per le riunioni del Consiglio di Dipartimento; sono state effettuate diverse prove e si è ritenuto che il sistema è troppo complesso per la attività richieste nell'ambito dei Consigli di Dipartimento.

Evidenze sono presenti in DAF_VAL.

AZ2304 Verifiche e test «collaboration suite»

Nel 2019 si sono attivate diverse attività di formazione per la *collaboration suite* di Google, sia tramite la creazione di tutorial e di pagine dedicate sia tramite la realizzazione di corsi in presenza dedicati:

- corso Google Suite Unifi in presenza in SIAF : 23, 25, 30 Gennaio; 01 Febbraio 2019 orario 09:00-13:00 - 16 ore - 18 iscritti - docente Petracchi
- corso Google Suite Unifi in presenza in SIAF : 13, 15, 20, 22 Febbraio 2019 orario 09:00-13:00 - 16 ore - 20 iscritti - docente Petracchi
- corso Google Suite Unifi in presenza in SIAF : 23, 25, 30 Settembre; 02 Ottobre 2019 orario 09:00-13:00 - 16 ore - 17 iscritti - docente Petracchi

AZ2305 Condivisioni piattaforma TURUL 2 e piano di attivazione

Durante il 2019 è continuata l'attività di collaborazione tra DISIA e SIAF per la definizione di un gruppo di sviluppo congiunto. Sono state realizzate in collaborazione diverse nuove funzionalità tra cui:

- la migrazione della piattaforma TURUL/SPIDER da vecchia infrastruttura Dipint alla *server farm* di Ateneo, l'applicativo è stato inserito nel *cluster* vmware dedicato alla ricerca e allo sviluppo interno
- l'aggiornamento del *software* e del database per la nuova infrastruttura;
- l'aggiornamento del sistema per la gestione del *login* unico tramite web service;
- l'attivazione del servizio test OFA con la relativa messa in produzione e assistenza nei test;
- l'aggiornamento delle nuove funzionalità e delle viste materializzate per la gestione del bando erasmus 2020 come previsto;
- la condivisione del codice sorgente con il personale incaricato SIAF.

AZ2306 Informatizzazione gestione archivio storico di Ateneo e archivi storici delle biblioteche

A seguito della ricognizione effettuata nel 2018 da un gruppo di lavoro appositamente costituito per l'individuazione del s/w di gestione archivistica più adatto alle esigenze sia del Sistema Bibliotecario che dell'Archivio Storico agli inizi di quest'anno si è provveduto all'acquisizione della Suite *AriannaEvolution* (back-end e front-end) con contratto stipulato su MePA il 18 febbraio 2019 (n. 762937, CIG Z2F2673694, prot. n. 32567). Il prodotto, sviluppato e distribuito dalla ditta Hyperborea, costituisce un upgrade del sistema gestionale *Arianna3* già in uso presso le biblioteche dell'ateneo: consente perciò evidenti economie di gestione (minimi investimenti sul piano della formazione degli operatori e messa a frutto del know-how maturato negli anni) e al contempo offre le migliori garanzie di conservare in fase di migrazione tutti i dati già registrati.

Appena conclusa la procedura amministrativa si è avviata, di concerto con Hyperborea e con SIAF, l'attività di analisi per predisporre l'ambiente di produzione per l'installazione del software. Gestione sistemistica e applicativa sono a carico di Hyperborea.

Contemporaneamente era stata iniziata presso le biblioteche l'attività di revisione e correzione dei dati da migrare, in particolare delle voci di indice, che si è protratta fino alla fine di aprile. Si è quindi provveduto all'unificazione dei cinque database (uno per ciascuna biblioteca di area) che erano stati creati in *Arianna3* al fine di creare nel nuovo ambiente un database unico per tutti i fondi archivistici dell'Ateneo.

Il 7 maggio è stato consegnato il database unificato a Hyperborea, e si è quindi dato avvio al processo di migrazione di test, che si è concluso il 2 luglio (sono stati effettuati 3 caricamenti successivi del database, a ciascuno dei quali hanno fatto seguito varie attività di correzione dei dati, effettuate sia dai bibliotecari che da Hyperborea).

I mesi successivi sono stati dedicati dai bibliotecari al completamento delle operazioni di correzione dei dati in vista della migrazione definitiva e all'inserimento di nuove schede descrittive; lo staff dell'Archivio Storico si è invece dedicato alla redazione di file excel da caricare in modalità batch sul nuovo sistema gestionale, così da poter popolare l'ambiente di produzione con una consistente serie di informazioni fin dal suo avvio. I dati inseriti riguardano il fondo storico dell'archivio generale dell'ateneo (1859-1961) e il fondo dei fascicoli dei docenti (1924-1980).

Hanno completato la completa realizzazione di quanto dichiarato la formazione del personale (novembre), la predisposizione del server, la migrazione definitiva dei dati e l'installazione del front end (dicembre). La fase di implementazione dell'interfaccia web (non prevista nell'azione del 2019) sarà oggetto di sviluppo nel 2020. Fino ad allora sarà mantenuto l'attuale portale di accesso agli archivi *Chartae* <http://chartae.sbafirenze.it> Alla fine di dicembre si sono quindi pubblicati su *Chartae* tutti gli aggiornamenti e i nuovi inserimenti operati su *Arianna3*

Di seguito si riporta una tabella sintetica degli inserimenti di archivi (se ne prevedevano almeno 3) operati su *Arianna3* nel corso del 2019 e delle novità pubblicate sul web:

Biblioteca	Gestionale: <i>Arianna3</i> (con migrazione in <i>AriannaEvolution</i>)	<i>AriannaWeb</i> (portale <i>Chartae</i>)
Biomedica	<p>Fondo Zannetti (già presente scheda fondo): completamento della scheda fondo, inserimento dell'inventario completo: 2 schede di partizioni, 4 schede di serie, 46 schede di sottoserie, 486 schede di unità, 227 schede di sottounità.</p> <p>Fondo Chiarugi (già presente scheda fondo): completamento della scheda fondo, inserimento dell'inventario completo: 5 schede di serie, 34 schede di sottoserie, 56 schede di unità.</p> <p>Fondo Betti (già presente scheda fondo): inserimento di 5 schede di serie.</p>	<p>Aggiornamento in <i>Chartae</i> dei fondi Zannetti (completo), Chiarugi (completo) e Betti.</p>

Scienze	Fondo Sansone (nuovo): inserimento di 1 scheda fondo e 14 schede serie; creazione scheda entità per Giovanni Sansone Fondo Targioni Tozzetti (già presente): revisione e correzione	Pubblicazione in <i>Chartae</i> del nuovo fondo Sansone e aggiornamento del fondo Targioni Tozzetti
Scienze Sociali	Fondo Cerrito (già presente scheda fondo): aggiornamento della scheda fondo, inserimento di 4 schede di partizione, 18 schede di serie, 2 schede di sottoserie. Fondo Devoto (già presente): revisione e correzione dell'intero fondo (per epurarlo da riferimenti a persone in contrasto con la vigente normativa sulla privacy, con conseguente aggiornamento degli indici)	Aggiornamento in <i>Chartae</i> del Fondo Cerrito e del Fondo Devoto
Scienze Tecnologiche	Fondo Bartoli (già presente scheda fondo): aggiornamento della scheda fondo, della scheda entità Lando Bartoli, inserimento dell'inventario completo: 13 schede di serie, 2 schede di sottoserie, 99 schede di unità, 1098 schede di sottounità. Fondo Fantappiè (già presente scheda fondo): inserimento dell'inventario: 15 schede di unità, 16 schede di sottounità	Aggiornamento in <i>Chartae</i> dei fondi Bartoli e Fantappiè
Umanistica	Fondo Villari (già presente scheda fondo): inserimento di 6 schede di serie, 21 schede di sottoserie, 37 schede di unità (incomplete), 38 schede di sottounità (incomplete) Fondo Paribeni (già presente scheda fondo): inserimento di 1 scheda di serie, 7 schede di sottoserie, 32 schede di unità (incomplete)	Nessun aggiornamento in <i>Chartae</i>

L'informatizzazione della gestione archivistica interessa anche l'importante archivio conservato presso Villa la Quiete.

AZ2307 Studio di fattibilità per l'acquisizione di una piattaforma di gestione delle bibliografie per i corsi di studio

I profondi cambiamenti che in questi ultimi anni hanno interessato tanto il mondo della didattica quanto quello della produzione e disseminazione delle risorse della conoscenza fanno sì che la gestione – da parte innanzitutto di docenti e studenti, ma anche dei professionisti dei servizi informativi – delle cosiddette bibliografie d'esame si sia fatta più complessa che in passato. Da un lato ai corsi tradizionali si è aggiunta la didattica on-line e sono spesso cambiate anche le modalità di verifica dell'apprendimento; dall'altro, ai consueti libri e articoli a stampa si sono affiancate innanzitutto le pubblicazioni elettroniche (che in alcune discipline costituiscono ormai i materiali di studio prevalenti se non esclusivi) e altre risorse informative come video o presentazioni. Per i

bibliotecari si è fatto più oneroso il compito di mettere tempestivamente a disposizione degli studenti le risorse informative necessarie ai loro percorsi di studio, sia perché sempre più spesso non sono di immediata identificazione, sia perché talvolta è la loro stessa natura (risorse non bibliografiche) a renderne problematica la fruizione attraverso gli strumenti a disposizione (sistema gestionale e discovery).

I più diffusi sistemi gestionali prevedono generalmente al loro interno un modulo, destinato alla sola operatività dei bibliotecari, per la gestione delle monografie a stampa inserite nelle bibliografie (con un *focus* sulle condizioni di prestabilità specifiche per il periodo in cui i testi devono essere consultati da determinati gruppi di utenti). I limiti di questi strumenti consistono innanzitutto nel fatto che consentono di gestire una circoscritta tipologia di risorse (esclusivamente quelle tradizionali) e di operazioni (acquisizione e impostazione delle regole di fruizione), e quindi nel fatto che non prevedono alcuna forma di interazione con docenti e studenti.

La recente comparsa sul mercato italiano di alcuni prodotti specificamente dedicati a una gestione interattiva delle bibliografie d'esame e integrabile sia con le interfacce di ricerca che con i prodotti dedicati all'erogazione di moduli didattici online (Moodle, Blackboard, etc.) ha fatto sì che il Sistema Bibliotecario di Ateneo si sia posto l'obiettivo di condurre uno studio di fattibilità relativo all'attivazione di un nuovo servizio che consenta alle biblioteche di ampliare la tipologia di risorse gestibili (non più soltanto monografie a stampa, ma anche articoli di rivista, oggetti digitali, dispense, presentazioni, filmati), di renderne più rapida e puntuale – quando necessario – l'acquisizione, di facilitarne l'accesso agli studenti, e di consentire a tutti gli attori coinvolti nel processo (docenti, studenti, bibliotecari) di comunicare e interagire costruttivamente in ogni sua fase.

I prodotti presi in esame sono *Leganto*, *Ex Libris*, e *Curriculum Builder*, di EBSCO. Del primo è anche disponibile online un'ampia e articolata documentazione, liberamente consultabile all'indirizzo <https://knowledge.exlibrisgroup.com/Leganto>; estremamente scarna è invece la documentazione relativa a *Curriculum Builder* https://connect.ebsco.com/s/topic/0TO1H000000HHf9WAG/curriculum-builder-lms?language=en_US.

Per l'analisi si sono organizzate due giornate di presentazione, a cui sono stati invitati i bibliotecari responsabili dello sviluppo delle collezioni, dei servizi al pubblico e del reference, nonché una rappresentanza qualificata di docenti, ricercatori e studenti: 11 febbraio - *Leganto*; 27 febbraio - *Curriculum builder*

Lo staff della Biblioteca digitale ha effettuato anche degli ulteriori approfondimenti, seguendo un webinar su *Curriculum Builder* (25 gennaio), partecipando al seminario *Ex Libris* "Biblioteca e innovazione: l'evoluzione dei servizi agli utenti", dedicato a *Leganto* (Milano, 26 settembre) e al seminario Itale "Biblioteche e bibliotecari nel mondo che cambia: Didattica e ricerca al centro dell'attenzione", anch'esso incentrato su *Leganto* (Pisa, 22 novembre).

Curriculum Builder è un plug-in semplice da installare ed estremamente facile da utilizzare da parte di docenti e studenti, richiede pochi interventi di configurazione, è integrabile con Moodle, da

dove può interrogare il discovery di Ateneo per verificare la presenza o meno di monografie in catalogo; non consente però alcuna integrazione con il sistema gestionale delle biblioteche, e quindi non permette l'avvio di alcuna procedura automatica di proposta di acquisto in caso di assenza di un testo dal catalogo. Anche la modalità di integrazione con il discovery presenta delle notevoli limitazioni, poiché verifica esclusivamente la disponibilità delle monografie a stampa e delle risorse elettroniche distribuite da Ebsco. Il flusso di lavoro avviene all'interno della piattaforma di e-learning e prevede due soli attori: il docente, che in Moodle crea la bibliografia d'esame selezionando direttamente nel discovery le risorse informative ivi disponibili, e lo studente, che accedendo alla *reading list* viene automaticamente informato della presenza in catalogo dei testi a stampa e degli articoli di rivista a cui l'Ateneo accede grazie a sottoscrizioni effettuate presso Ebsco.

Leganto è uno strumento senz'altro molto più complesso, che richiede diverse operazioni sia di configurazione iniziale che di successiva manutenzione, che però si integra anche con il sistema gestionale – e quindi con i flussi delle procedure di acquisto e di prestito interbibliotecario delle biblioteche – e interroga l'intero patrimonio informativo accessibile dal discovery di ateneo (in particolare il full-text degli articoli di rivista). È integrabile con Moodle ma (a differenza di *Curriculum Builder*) non costituisce una semplice estensione della piattaforma di e-learning: è un prodotto a sé stante, utilizzabile anche (e volendo esclusivamente) in modo autonomo rispetto all'ambiente della didattica on-line, e quindi potenzialmente adatto a tutte le tipologie di corso di studio. Inoltre il prodotto è oggetto di continui sviluppi: di recente implementazione è la produzione di analisi statistiche; sono in fase di realizzazione il sistema di controllo dei vincoli di copyright e la gestione delle risorse ad accesso limitato. La sua principale criticità – peraltro condivisa da *Curriculum Builder* – consiste nell'attuale impossibilità di integrazione con *U-GOV Didattica*, che impedisce il recupero automatico nella *reading list* delle bibliografie inserite nel Syllabus e quindi costringe i docenti a una duplicazione (almeno nella fase iniziale) del lavoro già svolto: è infatti possibile esportare in *U-GOV Didattica* le bibliografie inserite in *Leganto* ma non viceversa. La sua implementazione comporta inoltre un impegnativo lavoro di configurazione iniziale del gestionale delle biblioteche (devono essere creati tutti i corsi di studio relativi alle bibliografie che si intendono gestire) e periodici interventi manuali di aggiornamento (il sistema prevede, come default, che un programma di esame rimanga valido per un semestre o una annualità soltanto, e non che in un anno accademico possano essere sostenuti esami su programmi di annualità precedenti).

Sul piano delle funzionalità, *Leganto* appare sicuramente molto più efficace e performante, soprattutto per la sua piena interoperabilità con il sistema gestionale delle biblioteche (*Alma*) e con il discovery di Ateneo (*Primo-OneSearch*), e qualora si decidesse di procedere all'implementazione del servizio di gestione on-line delle bibliografie d'esame la sua scelta si può definire scontata.

Si ritiene che un requisito importante per ulteriori sviluppi del progetto sia il raggiungimento dell'interoperabilità tra *Leganto* e il Syllabus di *U-GOV Didattica*: considerata la numerosità dei corsi di studio attivi nel nostro Ateneo l'ipotesi che il caricamento delle bibliografie in *Leganto* sia compiuto dai bibliotecari non sembra praticabile, né è realistico ipotizzare che i docenti vogliano replicare operazioni già effettuate. Sarà altresì indispensabile una preliminare e capillare attività

di promozione del servizio da parte delle biblioteche presso docenti e studenti della propria area disciplinare.

AZ2308 Riorganizzazione archivio corrente: protocollo diffuso e gestione PEC

Il progetto, tradottosi in una Azione specifica del Piano Integrato, parte dalla consapevolezza che la procedura di differenziazione fra protocollo in ingresso e protocollo in uscita ha prodotto una ridondanza organizzativa con una relativa diseconomia gestionale concretizzatasi nei seguenti punti:

- la necessità di mantenere un presidio costante di presenze di personale nell'archivio corrente per tutto l'arco della giornata dal lunedì al venerdì, presenze motivate unicamente dal concetto *just in case*;
- la necessità di concedere in determinati periodi dell'anno ore di straordinario al personale in servizio per fare fronte a particolari esigenze di protocollazione massiva a fronte di altri periodi in cui la presenza è risultata ridondante;
- la produzione della stampa dei documenti digitali per il passaggio da una unità di processo al servizio di protocollo centrale con evidenti sprechi di carta, di tempo e di personale dedicato;
- l'allungamento dei tempi della protocollazione;
- la produzione in eccesso di stampe cartacee di documenti e la relativa necessità di incidere nel già critico processo della conservazione e gestione degli archivi cartacei.

Pertanto, al fine di semplificare e velocizzare il flusso documentale in entrata, in particolare quello di natura digitale, destinato alle aree dirigenziali dell'Amministrazione Centrale, nell'ottica di evitare inutili stampe dei documenti pervenuti nonché di evitare altrettanto inutili passaggi interni, talvolta anche inopportuni (da PEC a PEC), e, parimenti, di accorciare e velocizzare i tempi di protocollazione, considerato che in tutte le strutture organizzative dell'Ateneo (Dipartimenti, Centri autonomi di spesa, Scuole) si gestiscono le procedure di protocollazione sia in ingresso che in uscita, si è ritenuto utile e funzionale introdurre, anche per le aree dirigenziali, e partendo, in una prima fase, dai documenti pervenuti nel solo formato digitale, la procedura di registrazione al protocollo dei documenti in ingresso.

Un primo passo verso la dematerializzazione e l'abbandono della copia cartacea è stato sperimentato nel mese di febbraio con le domande relative allo scatto stipendiale "una tantum dei docenti" seguita poi da quella per le domande della PEV. Tutte le richieste per l'una tantum arrivavano all'ufficio docenti attraverso la loro e-mail classistipendiali@unifi.it. A sua volta ciascuna richiesta veniva stampata e inoltrata ad archivio-proto@adm.unifi.it. La scadenza di tali richieste era entro le ore 13:00 del 14 marzo 2019. Ciò premesso ecco i risultati: nell'intervallo 11/02/2019-30/04/2019 sono stati registrate n.1127 domande di cui 23 riacquisite in digitale dall'archivio corrente perché pervenute su carta. Con procedura totalmente digitale n.1104.

Le stesse procedure sono state applicate alla protocollazione delle domande di concorso per una progressiva messa a regime della dematerializzazione del protocollo dei documenti pervenuti in formato digitale. L'Area Affari generali e legali con la Centrale Acquisti è stata la prima, grazie allo sviluppo dell'obiettivo di struttura, a passare al nuovo regime di protocollazione.

L'azione si sviluppa su due anni 2019-2020. Nel 2019, come da pianificazione si sono realizzati i seguenti step (DAF_VAL):

- a) Dematerializzazione dei documenti, in particolare eliminazione della produzione cartacea per i documenti nati digitali.
- b) Riorganizzazione funzionale del flusso di protocollazione, in particolare della procedura di apposizione del visto della DG sui documenti in ingresso
- c) Gestione integrata delle PEC in titulus e decentramento delle attività di protocollazione anche in ingresso per alcune aree della Amministrazione centrale

Nel 2019, per quanto riguarda lo step c) è stato realizzato il processo di dematerializzazione nelle seguenti aree:

- Area Affari Generali e Legali, comprese le sue Unità di Processo;
- Area delle Risorse Umane, comprese le sue Unità di Processo;
- Centrale Acquisti;
- Ufficio Funzionale di Supporto al Responsabile della Protezione dei Dati,
- Gestione Flusso Documentale dell'Unità di Processo "Archivio e trattamento degli atti",
- Prevenzione della Corruzione e Trasparenza,
- SIAF - Sistema Informatico di Ateneo Fiorentino,
- Formazione;

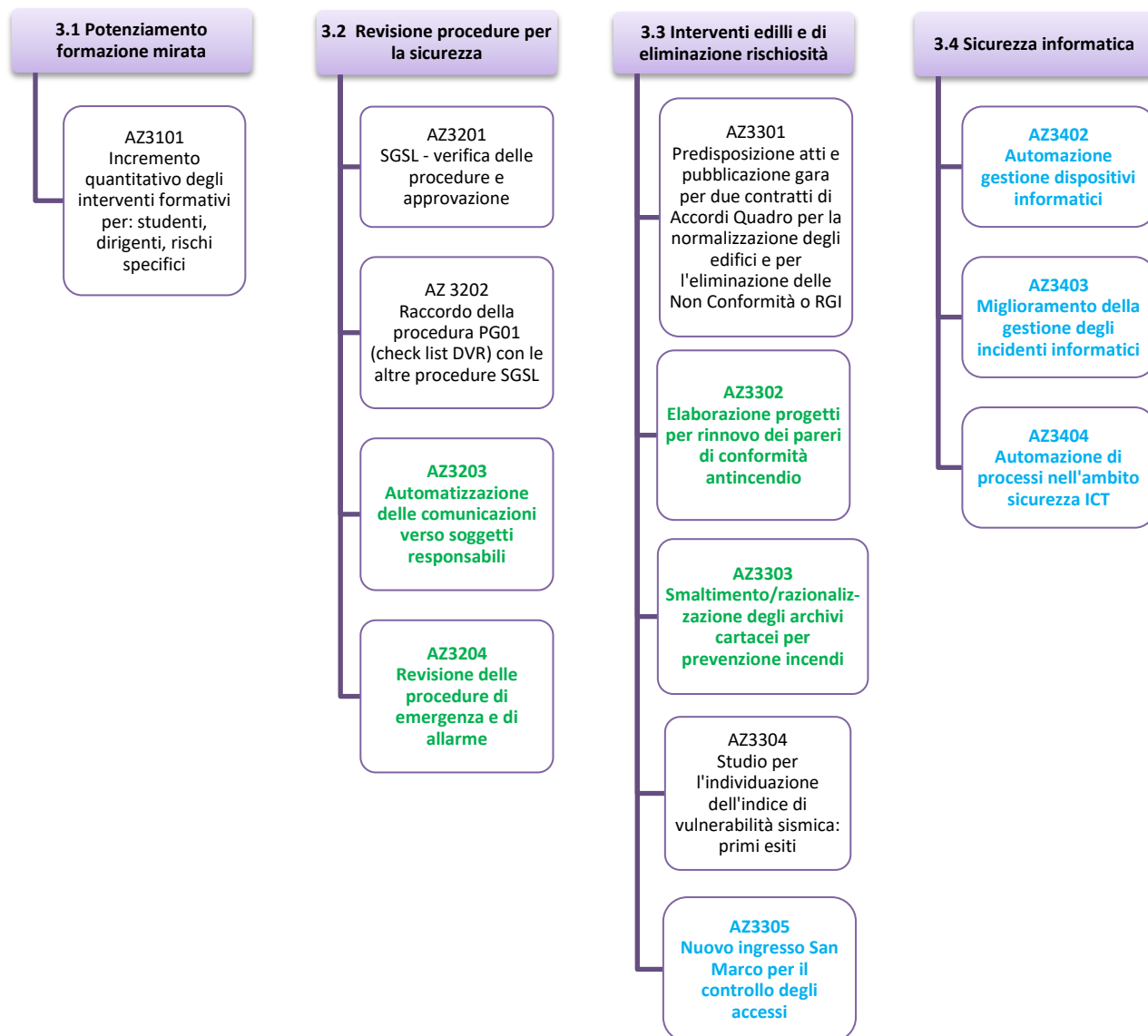
ciò ha comportato un grande lavoro sinergico tra la Gestione Flusso Documentale e SIAF per lo sviluppo ed adeguamento delle strutture tecniche in modo da semplificare il più possibile l'uso del protocollo in arrivo nei punti di ingresso digitali: PEC ed e-mail di funzione; unitamente ad una fase importante di formazione degli utenti, al tutoraggio e al continuo help desk. La semplificazione è stata rilevante anche nell'attività di protocollazione in partenza, grazie all'integrazione delle PEC nell'applicativo. Durante la fase di sviluppo si è analizzato caso per caso per favorire il più possibile le esigenze lavorative delle strutture coinvolte e per questo motivo sono state integrate le e-mail di funzione nella gestione del protocollo diffuso.

Il risultato di gestione è stato soddisfacente per tutte le strutture coinvolte fino a questo momento, senza contare il grande risparmio di carta che si sta evidenziando: più dell'80% rispetto al consumo dell'anno precedente.

Per il 2020 saranno introdotte le restanti aree dirigenziali dell'Amministrazione Centrale a partire dall'Area Edilizia e finendo con l'Area della Didattica perché quest'ultima risulta la più complessa e quindi si affronteranno con l'esperienza giusta le situazioni più svariate. Il 2020 sarà chiuso con l'integrazione delle PEC alle strutture periferiche (Dipartimenti, Scuole, Centri, Sistemi) perché queste già lavorano in modalità diffusa.

Indice delle evidenze della Linea 2 - Valorizzazione del patrimonio				
AMBITO	AZIONI		Documenti in consultazione	Accesso
2.1 Valorizzazione patrimonio storico	AZ2101	Riqualificazione percorso museale La Specola	Documento preliminare per l'affidamento della progettazione museologica esecutiva	DAF_VAL
	AZ2102	Redazione progetto definitivo complesso Brunelleschi	1) Nulla osta SAGGI Prot.20559 del 27/09/2019 2) Approvazione progetto preliminare CdA 27/09/2019	DAF_VAL
2.2 Investimenti edilizi	AZ2201	Sviluppo della procedura di analisi delle esigenze	Report Procedura generale/organizzativa Analisi delle esigenze attivata con nota Protocollo – 198661 del 20/11/2018. Riunioni 9-10/07/2019	DAF_VAL
	AZ2202	Riorganizzazione spazi CESPDP	Studio di Fattibilità CESPDP	DAF_VAL
	AZ2203	Riorganizzazione spazi segreteria studenti stranieri	Studio di fattibilità segreterie studenti Novoli	DAF_VAL
	Progetti strategici di Ateneo da AZ2205 a AZ2210		AZ2205-2210 1) Relazione Progetti Strategici_FN 2) Trasmissione a Amministrazione dei Progetti Strategici 3) Tesi di Master BIM - Analisi progetto ampliamento CUS	DAF_VAL
	AZ2205	Progetto del nuovo insediamento presso il Polo Scientifico di Sesto Fiorentino per Agraria		
	AZ2206	Progettazione nuovo insediamento presso l'Area Universitaria di Viale Pieraccini		
	AZ2207	Progettazione della rifunionalizzazione del plesso didattico di viale Morgagni		
	AZ2208	Progettazione della riqualificazione del complesso di S. Marta		
	AZ2209	Progettazione e realizzazione della tensostruttura per ampliamento CUS e prove di ammissione		
	AZ2210	Progettazione della riqualificazione del complesso di Anatomia Patologica nel campus Careggi		
	AZ2211	Progettazione del secondo Lotto per aule del complesso S. Teresa	Nulla osta Direzione Patrimonio Immobiliare Comune Firenze	DAF_VAL
2.3 Innovazione tecnologica	AZ2302	Informatizzazione nuove procedure: prenotazione aule, riunioni organi di governo, richieste libri in prestito	Decreto Dirigenziale n. 1365/2019 Verbale Collaudo Concilium prot. n. 31888 del 15/2/2019	DAF_VAL
	AZ2308	Riorganizzazione archivio corrente: protocollo diffuso e gestione PEC	ProtocolloDiffuso_PEC_VerbaleCollaudo	DAF_VAL

LINEA 3 - POTENZIAMENTO DELLA SICUREZZA DELLE PERSONE, DEI DATI E DEI LUOGHI DI LAVORO



3.1 Potenziamento formazione mirata

AZ3101 Incremento quantitativo degli interventi formativi per: studenti, dirigenti, rischi specifici

Le azioni della Linea sono state realizzate grazie alla collaborazione tra Servizio Prevenzione e Protezione, Funzione Trasversale Formazione e con le Segreteria delle Scuole e/o dei Dipartimenti. L'azione formativa per gli studenti è continuata con la cadenza consueta per i corsi di Laurea già inseriti nel ciclo, mentre sono stati implementati i corsi (generale e specifico) per la Scuola di Ingegneria e per i tirocinanti di Psicologia e Scienze Politiche che svolgono il tirocinio presso l'ASL. I dati sono riportati nella seguente tabella.

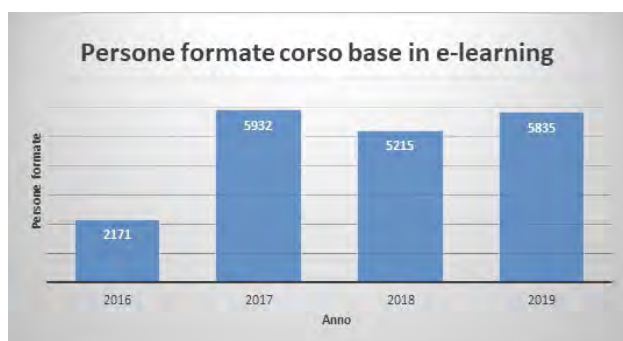
Scuola	Corso di Laurea	Ore di formazione previste	edizioni		studenti		ore erogate	
			2018	2019	2018	2019	2018	2019
Ingegneria	Civile, Edile, Ambientale, Gestionale, Meccanica	16	5	15	215	445	80	240
Psicologia	generale	4	9	11	685	282	36	44
	specifica	12	0	1	0	10	0	12
Scienze politiche	generale	4	0	11	0	90	0	44
	specifica	12	0	2	0	23	0	24

Per quanto riguarda i dipendenti, si è ampliata la modalità di erogazione dei corsi "verticale", con corsi dedicati ai dipendenti delle singole strutture. Questo ha permesso una maggiore efficacia e capillarità nel raggiungimento degli obiettivi formativi. Nella seguente tabella è riportato il dettaglio dei corsi implementati e del numero di persone formate.

Nome corso 2019	Tipologia formazione	Ore	Personale TA	Docente/ Ricercatore	Non strutturato	Totale partecipanti
Corso di formazione DIDA	specifica	8	49	25	7	81
Corso di formazione DAGRI	specifica	16	33	22	20	75
Corso di formazione NEUROFARBA	specifica	14	5	6	9	20
Corso di formazione DIEF II edizione	generale	4	4	19	31	54
Corso di formazione DIEF II edizione	specifica	12	10	31	49	90
Corso di formazione DIEF III edizione	specifica	12	2	24	26	52

Corso di formazione BIOLOGIA II ed.	generale	4	1	7	5	13
Corso di formazione BIOLOGIA II ed.	specifica	12	2	11	8	21
Corso di formazione DIDA	specifica	12	1	1	63	65
Corso di formazione DINFO	generale	4	2	45	34	81
Corso di formazione DINFO	specifica	8	11	40	43	94
Corso di formazione "Cantiere sicuro"	specifica	8	18	0	0	18
Corso di formazione "Cantiere sicuro" II ed.	specifica	8	15	0	0	15
Corso DPI antcaduta Area Edilizia	specifica	5	5	0	0	5
Corso di aggiornamento RLS "Metodologia di Valutazione dei rischi"	Aggiornamento RLS	4	11	0	0	11
Corso di formazione DAGRI II edizione	specifica	16	27	57	24	108
Corso di formazione DINFO II edizione	specifica	8	0	0	42	42
Corso di formazione "Centro per la Protezione Civile UNIFI"	specifica	12	7	4	8	19
Procedure di emergenza per DaWeb	specifica		6	0	0	6
Sicurezza sorgenti radioattive non sigillate	specifica	8	0	0	19	19
Totale			209	292	388	889

Nel complesso si è avuto un incremento dell'azione formativa sui rischi specifici per tutte le categorie coinvolte.



Si è avuto un incremento anche del numero di persone formate nel corso generale in e-learning.

Nel 2019 il Centro di Protezione Civile di Ateneo ha organizzato alcune giornate di formazione: il 22/10/2019 sulla Protezione Civile in Ateneo.

Inoltre si è svolta presso lo IUSSAF, a beneficio di tutti i dottorandi dell'Ateneo, una giornata di formazione sul tema delle *soft skills* di autoprotezione in caso di calamità naturale.

Completano l'AZ3101 le attività di formazione nell'ambito della convenzione CESPPO-SPP, ampiamente rendicontate nell'apposita cartella in DAF_VAL.



3.2 Revisione procedure per la sicurezza

AZ3201 **SGSL - verifica delle procedure e approvazione**

AZ3202 **Raccordo della procedura PG01 (check list DVR) con le altre procedure SGSL**

Con l'entrata in vigore della norma UNI EN 4500, il processo di aggiornamento avviene in modo reiterato nella fase di redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR). Nel corso del 2019 sono stati emessi i seguenti 12 DVR:

1. Gestione rifiuti in sicurezza;
2. Gestione nuovi assunti, cambi mansione, cambi sede etc. (tale procedura è stata revisionata nell'ambito dell'obiettivo trasversale della struttura Funzioni Direzionali);
3. UNIFI-PG-02 Gestione della documentazione
4. UNIFI-PG-03 Gestione DPI
5. UNIFI-PG-05 Struttura e Responsabilità
6. UNIFI-PG-10 Gestione Formazione
7. UNIFI-PG-19 Gestione primo soccorso
8. UNIFI-PO-02 Valutazione Rischio Incendio (in collaborazione con il Responsabile Gestione Sicurezza Antincendio)
9. UNIFI-PO-03 Valutazione Rischio Chimico
10. UNIFI-PO-04 Valutazione Rischio Attrezzature
11. UNIFI-PO-07 Valutazione Rischio Biologico
12. UNIFI-PO-08 Valutazione rischio cancerogeni e mutageni

È stata inoltre emanata l'istruzione operativa relativa all'**uso in sicurezza delle multiprese elettriche** (ciabatte) negli uffici.

Il processo di verifica della coerenza tra azioni e sistemi proceduralizzati, oggetto dell'AZ3202, è andato avanti di pari passo con l'azione AZ 3201.

AZ3203 Automattizzazione delle comunicazioni verso soggetti responsabili

È stata individuata e programmata la messa in esercizio di una nuova modalità tecnica per consentire l'aggiornamento continuo del flusso dei dati informativi della sicurezza. In particolare è stato acquisito il software di project management aziendale "Zoho Projects" (sistema gestionale delle comunicazioni) in grado di tracciare e fornire feed-back sulle azioni di miglioramento e sul perseguimento ed esecuzione delle azioni stesse.

L'azione può ritenersi chiusa.

AZ3204 Revisione delle procedure di emergenza e di allarme

Messa in esercizio della procedura per 4 edifici campione (1 per ciascuna area geografica). È inoltre in fase di studio l'istituzione di un servizio per il presidio H24 delle situazioni di emergenza attraverso appalto di servizio esternalizzato.

Le procedure sono state aggiornate per l'Area di Sesto Fiorentino, del plesso didattico di Morgagni, per il centro storico (Rettorato) e Novoli.

Si è proceduto alla designazione ufficiale in forma scritta del personale individuato ufficialmente quale facente parte delle squadre di emergenza e primo soccorso. Sono stati designati l'85% degli addetti antincendio ed il 91% degli addetti individuati. Gli addetti ancora da designare sono a carico di Datori di Lavoro delegati. Su questa base si è avviata la collaborazione con il neo-nominato Coordinatore dell'Unità Gestionale GSA.

3.3 Interventi edili e di eliminazione rischi

AZ3301 Predisposizione atti e pubblicazione gara per due contratti di Accordi Quadro per la normalizzazione degli edifici e per l'eliminazione delle Non Conformità o RGI (Responsabile del sistema di gestione integrato qualità/ambiente/sicurezza)

A fronte dei procedimenti specifici emersi o emergenti in sede di redazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) di cui al D. Lgs. 81/08, con la finalità di rispettare le tempistiche indicate nel Documento per migliorare la sicurezza delle strutture e dei luoghi di lavoro e la loro normalizzazione, l'Ateneo ha stanziato cospicue risorse finanziarie nel programma di interventi del Piano Edilizio da attuare attraverso strumenti contrattuali aventi caratteristiche adeguate di flessibilità e rapidità d'impiego. L'Area Edilizia ha pertanto elaborato gli atti tecnici per la definizione di due nuovi strumenti contrattuali di Accordo Quadro orientati alla normalizzazione degli edifici e programmato l'avvio della fase ad evidenza pubblica per l'aggiudicazione delle due gare che prevede in prima istanza la redazione dei rispettivi disciplinari di gara per l'individuazione del contraente.

Gli atti tecnici e amministrativi per le due gare di accordo quadro sono stati ultimati nel mese di maggio 2019 e sottoposti agli organismi di verifica di cui all'art. 26 del D. Lgs 50/2016.

L'organismo di verifica dell'accordo quadro "A" relativo agli interventi di manutenzione per la normalizzazione degli edifici al 31/12/2019 non ha ancora emesso il rapporto di verifica per consentire la validazione del progetto.

L'organismo di verifica dell'accordo quadro "B" relativo agli interventi per la eliminazione delle non conformità o per RGI ha emesso il rapporto finale di verifica il 13/12/2019 (prot. 238050 del 17/12/2019 in DAF_VAL).

Considerato le tempistiche gli uffici hanno predisposto nel minor tempo possibile gli atti di pubblicazione delle due procedure ad evidenza pubblica (gara G030 e G031) raggiungibili sul sito web di Ateneo al seguente [link](#).

AZ3302 Elaborazione progetti per rinnovo dei pareri di conformità antincendio

È stato programmato per il 2019 lo sviluppo di **5 progetti di prevenzione incendi** per l'ottenimento dei pareri di conformità. In particolare l'attenzione è stata rivolta su alcuni edifici di rilevanza storica ubicati nel centro cittadino. Per dette progettazioni, visto il nuovo codice di prevenzione incendi, si è fatto ricorso alle nuove possibilità di ricorrere alla *Fire Safety Engineering* (FSE) per affrontare e risolvere i più complessi problemi di ingegneria strutturale in caso di manufatti esposti al rischio di incendio.

In tale linea di azione l'Area Edilizia ha inteso intraprendere un percorso sperimentale introdotto con il DPR 151/2011 e sviluppato dalla normativa di settore con ricorso alla fire engineering che potrebbe consentire, per gli edifici storici, la minimizzazione degli interventi edilizi di adeguamento e la massimizzazione delle protezioni attive in relazione agli scenari d'incendio. Per l'attuazione del progetto pilota è stato scelto l'edificio del Rettorato poi integrato con gli immobili che completano il quadrilatero Via La Pira e Via Capponi che di per sé costituiscono tre dei progetti (in attesa di esito) di complessità elevata.

Sono stati eseguiti, inoltre i progetti di prevenzione incendi per il deposito librario dell'edificio D15 di Novoli e al complesso di Santa Teresa (SCIA) e del Laboratorio Alte Pressioni in Sesto Fiorentino (DAF_VAL).

AZ3303 Smaltimento/razionalizzazione degli archivi cartacei per prevenzione incendi

Nel corso del 2019 l'azione è stata perseguita attraverso due interventi di rilievo:

- la realizzazione del nuovo deposito cartaceo al piano interrato del complesso delle Scienze Sociali di Novoli. Circa mq 460 dell'autorimessa sottostante l'Edificio D15, previo cambio di destinazione d'uso, sono stati adibiti ad archivio e hanno ricevuto i fascicoli studenti già stipati nelle Segreterie (foto a destra). L'esecuzione dei lavori si è conclusa il 28/06/2019 e l'intera procedura si è conclusa con l'adozione del Decreto Dirigenziale del 13 novembre 2019 n. 1855 prot. 209179 (DAF_VAL).



- la riorganizzazione dell'Archivio di via Cittadella resasi necessaria e sollecitata da un sopralluogo del Servizio Prevenzione e Protezione (vedi Ordine di servizio in DAF). Nelle foto a seguire lo stato dell'arte prima e dopo l'intervento:

Prima



Dopo



AZ3304 Studio per l'individuazione dell'indice di vulnerabilità sismica: primi esiti

Gli esiti degli accertamenti condotti dal Dipartimento di Ingegneria Civile circa l'individuazione dell'indice di vulnerabilità sismica sono stati assunti come parametri di riferimento nello sviluppo dei primi due progetti di adeguamento per gli edifici aventi maggiore indice di vulnerabilità sismica, che sono Museo La Specola e la Biblioteca di Piazza Brunelleschi. (DAF_VAL)

AZ3305 Nuovo ingresso San Marco per il controllo degli accessi

Nel corso del 2019 è stato programmato lo sviluppo della progettazione definitiva, l'ottenimento dei pareri e autorizzazioni, nonché la progettazione esecutiva ed affidamento dei lavori, servizi e forniture.

Il progetto tecnico è stato ultimato nel mese di dicembre e sono in corso le valutazioni per la redazione degli elaborati amministrativi necessari alla proposta di gara mista lavori/forniture/servizi. Tale fase si concluderà entro il mese di marzo 2020. (DAF_VAL)

3.4 Sicurezza informatica

AZ3402 Automazione gestione dispositivi informatici

La conoscenza dell'insieme dei dispositivi che devono essere gestiti dal punto di vista della sicurezza informatica è sicuramente una condizione necessaria per poter affrontare con successo il compito. Durante il 2019 è stato realizzato uno studio che rileva la situazione attuale in Ateneo, riprende le tecnologie che possono essere utilizzate allo scopo, definendo anche un piano di fabbisogni per un servizio di Inventory management. Viene evidenziata la necessità di poter attivare un meccanismo di censimento continuo e la necessità di verificare e aggiornare la coerenze con altri processi di Ateneo. Lo stesso studio fa una panoramica sui possibili canali di acquisto e sulle modalità operative per l'attivazione del processo in Ateneo.

Lo studio effettuato è disponibile in DAF_VAL.

AZ3403 Miglioramento della gestione degli incidenti informatici

Durante il 2019 sono continuate le attività di studio e monitoraggio relative agli incidenti informatici affrontando la manutenzione continua del processo di monitoraggio e gestione degli stessi che è considerato un elemento chiave per la gestione della sicurezza non solo per rispondere agli obblighi ed alle richieste del GARR, ma per permettere una efficace risposta agli incidenti ed un miglioramento continuo della sicurezza a livello globale di Ateneo individuando sulla base degli incidenti e dei potenziali o mancati incidenti (*near-miss*) le aree di intervento e miglioramento. La procedura revisionata è presentata in DAF_VAL.

Nell'ambito delle attività inerenti i processi stabiliti quindi nell'ottica del miglioramento continuo sono stati effettuati interventi nei seguenti ambiti:

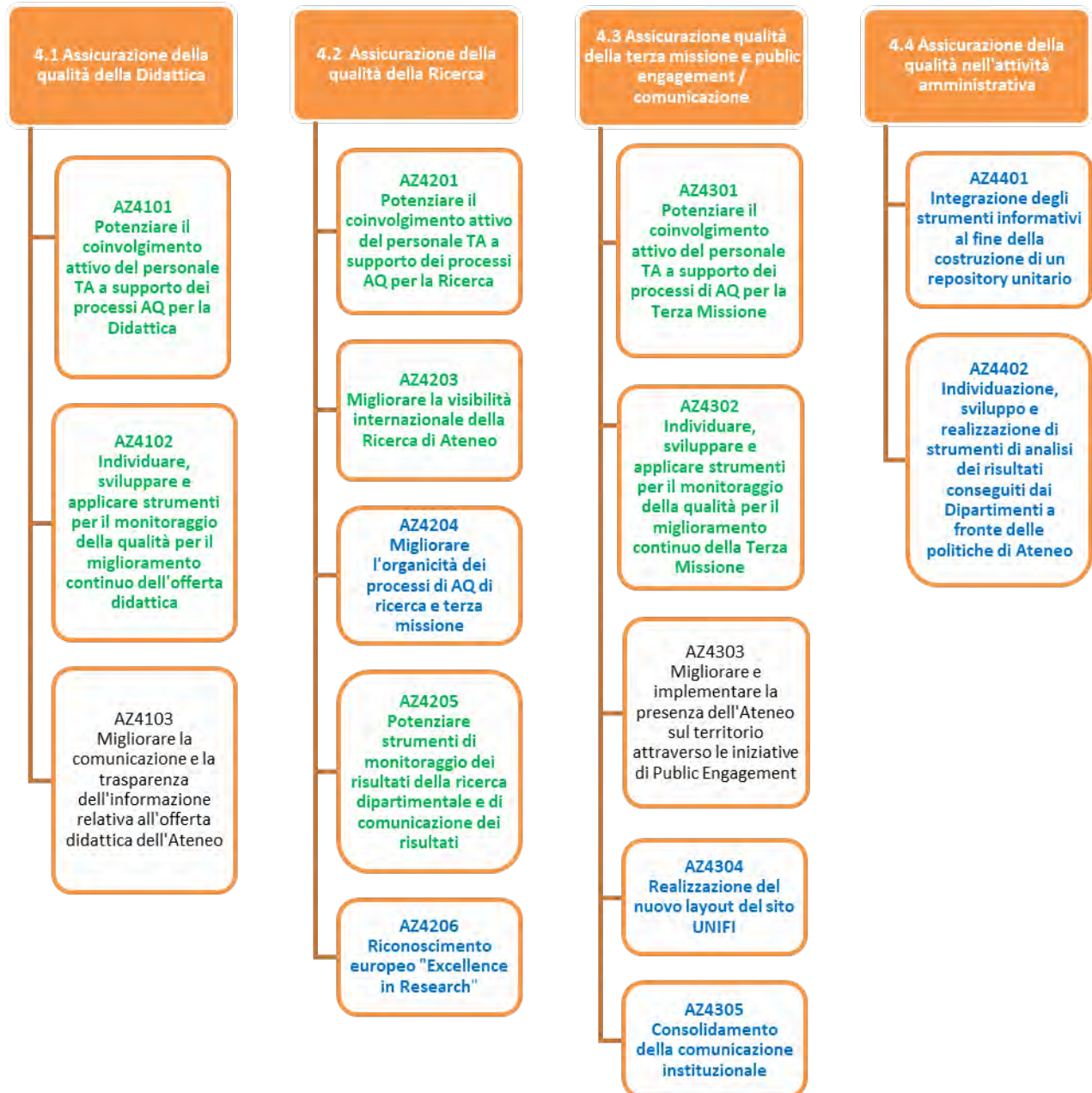
- Revisione dei processi di gestione degli incidenti informatici con studio per la realizzazione di una piattaforma di gestione e reportistica degli incidenti,
- Stesura di una prima bozza delle istruzioni operative per l'utilizzo di strumenti informatici alla base di una più ampia politica di gestione di sicurezza (ISP) di Ateneo,
- Revisione dei domini attivi con riorganizzazione dell'archivio; attività con valenza continua e continuativa negli anni,
- Revisione dell'archivio dei server registrati; attività con valenza continua e continuativa negli anni.

AZ3404 Automazione di processi nell'ambito sicurezza ICT

Nel 2019 è stato avviato l'iter per una riorganizzazione del sistema di autenticazione unica di ateneo. E' stato predisposto un progetto con le specifiche tecniche dei sistemi da re-ingegnerizzare considerando un set rinnovato di requisiti che includono il rispetto di alcuni vincoli anche derivanti da iniziative nazionali come lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale). Il 27.08.2019 è stato pubblicato l'avviso di indagine per l'acquisizione delle manifestazioni di interesse. E' stato quindi predisposto un capitolato di gara e, il 9.01.2020 è stata inviata la lettera di invito (prot. 3089 del 09.01.2020).

Indice delle evidenze della Linea 3 - Potenziamento della Sicurezza delle persone, dei dati e dei luoghi di lavoro				
AMBITO	AZIONI		Documenti in consultazione	Accesso
3.1 Potenziamento Formazione mirata	AZ3101	Incremento quantitativo degli interventi formativi per: studenti, dirigenti, rischi specifici	1) Corsi erogati nell'ambito della convenzione CESPRO-SPP 2) Giornata formazione Centro Protezione civile allo IUSSAF	DAF_VAL
3.2 Revisione Procedure per la sicurezza	AZ3201	SGSL - verifica delle procedure e approvazione		
	AZ3202	Raccordo della procedura PG01 (check list DVR) con le altre procedure SGSL	Presentazione riunione periodica SPP	DAF_VAL
3.3 Interventi edili e di eliminazione rischiosità	AZ3301	Predisposizione atti e pubblicazione gara per due contratti di Accordi Quadro per la normalizzazione degli edifici e per l'eliminazione delle Non Conformità o RGI (Responsabile del sistema di gestione integrato qualità/ambiente/sicurezza)	Rapporto di verifica prot. N. 238050 del 17/12/19	DAF_VAL
	AZ3302	Elaborazione progetti per rinnovo dei pareri di conformità antincendio	Progetto-pilota <i>fire engineering</i> Attestazione conformità antincendio_ LAP Sesto Segnalazione certificata ai VVF per Deposito librario Novoli	DAF_VAL
	AZ3303	Smaltimento/razionalizzazione degli archivi cartacei per prevenzione incendi	Decreto chiusura intervento nuovo deposito librario DD 13 novembre 2019 n. 1855 prot. 209179 Documentazione fotografica Archivio D15 Novoli Ordine di servizio RGI via Citadella	DAF_VAL
	AZ3304	Studio per l'individuazione dell'indice di vulnerabilità sismica: primi esiti	Parere Regione Toscana Settore Sismica su La Specola Relazione Strutture Brunelleschi	DAF_VAL
	AZ3305	Nuovo ingresso San Marco per il controllo degli accessi	Stato attuale e stato di progetto San Marco	DAF_VAL
3.4 Sicurezza informatica	AZ3402	Automazione gestione dispositivi informatici	Studio gestione dispositivi informatici	DAF_VAL
	AZ3403	Miglioramento della gestione degli incidenti informatici	Procedura 2019 per la gestione degli incidenti di sicurezza	DAF_VAL

LINEA 4 - AZIONI DI SUPPORTO ALL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ



4.1 Assicurazione della qualità della Didattica

AZ4101 Potenziare il coinvolgimento attivo del personale TA a supporto dei processi di AQ per la Didattica

La rete professionale dei referenti della qualità, costituita nel 2018 tra personale delle Scuole e dell'amministrazione centrale, nel 2019 ha innanzitutto beneficiato di iniziative di formazione dedicate all'assicurazione della qualità della programmazione didattica e dei servizi agli studenti (in particolare sui piani di studio online), per un totale di n. 8 corsi e 15 giornate di formazione. I calendari degli incontri trasversali e dei corsi è in DAF_VAL.

Nell'arco dell'anno si sono svolti n. 44 incontri informali nell'ambito della rete, aventi all'ordine del giorno gli stessi temi sviluppati in formazione. Sono state condivise analisi di *benchmarking* con altri atenei, analizzati e aggiornati alcuni strumenti per il monitoraggio della qualità e per il miglioramento continuo dell'offerta didattica (flussi informativi, pubblicazione schede insegnamenti e schede docenti da monitorare e pubblicare, schede SUA-CdS sull'offerta didattica). Il relativo materiale è condiviso nella cartella condivisa REFERENTI-AQ sul Drive UNIFI, modalità operativa remota ormai consolidata tra i membri della rete assicurazione della qualità. Essa è messa a disposizione della Responsabile dell'ufficio di Supporto al Nucleo di Valutazione.

Sul piano organizzativo la collaborazione trasversale ha permesso di centralizzare l'operazione di inserimento dati nelle SUA-CdS sezione Qualità, effettuata da una sola unità di personale dell'Area Servizi alla Didattica per entrambe le scadenze previste per l'anno 2019.

Nel corso dell'anno è continuata anche l'attività di autoformazione grazie all'analisi di alcuni strumenti collaudati: flussi di trasferimento delle informazioni, pubblicazione schede insegnamenti e correlato monitoraggio e monitoraggio dell'offerta formativa.

I documenti di analisi, al fine di favorire la massima diffusione dell'informazione sono stati condivisi in cartelle drive, oltre che nel repository REFERENTI-AQ, strumento privilegiato per condividere e informare.

AZ4102 Individuare, sviluppare ed applicare strumenti per il monitoraggio della qualità per il miglioramento continuo dell'offerta didattica

La collaborazione trasversale nella rete dei referenti della qualità ha prodotto guide operative destinate sia agli operatori amministrativi (per la predisposizione e l'inserimento dei dati in SUA-CdS), sia ai loro utenti studenti e docenti (guide sui piani di studio 2019, *videotutorial* rivolti a studenti e docenti per il servizio di presentazione dei piani di studio online).

Inoltre sono stati sviluppati strumenti ed indicatori di qualità calibrati sulla realtà dell'Ateneo, complementari agli strumenti forniti dall'ANVUR, in collaborazione tra Area Servizi alla Didattica, Presidio della Qualità, Commissioni paritetiche docenti-studenti, Gruppi di Riesame, Corsi di Studio, Scuole e Dipartimenti. Di questi nuovi strumenti si avvierà una fase di sperimentazione su campione di offerta didattica (vedi AZ4402). In particolare l'azione si è concretizzata nella realizzazione e condivisione di guide operative per i piani di studio 2019; nella realizzazione di guide operative per la predisposizione e l'inserimento dei dati in SUA-CdS (DAF_VAL). Si veda al riguardo la nuova pagina " Offerta Formativa e Qualità dei Corsi di Studio:

Nell'area Intranet la nuova pagina web "Offerta Formativa e Qualità dei Corsi di studio"

È online la nuova pagina Intranet "Offerta Formativa e Qualità dei Corsi di studio", all'indirizzo <https://www.unifi.it/p11568.html>.

La pagina contiene:

- a) Linee Guida per la progettazione di nuovi Corsi di studio
- b) Linee Guida per la ricognizione esterna della domanda di formazione e per la consultazione con le parti sociali
- c) Linee Guida per l'impiego della didattica on line nei Corsi di studio
- d) riferimenti alla normativa nazionale e alla normativa interna
- e) brevi resoconti della Commissione Didattica di Ateneo

La pagina è raggiungibile anche alla voce Didattica>Corsi di laurea (<https://www.unifi.it/vp-8712-corsi-di-laurea.html>), oppure alla voce Ateneo>Assicurazione della Qualità>Assicurazione della qualità della didattica (<https://www.unifi.it/cmpro-v-p-10054.html>), nella colonna a destra.

AZ4103 Migliorare la comunicazione e la trasparenza dell'informazione relativa all'offerta didattica dell'Ateneo

Individuazione di procedure e strumenti per l'inserimento automatico, il monitoraggio e la verifica di coerenza delle informazioni ai fini della trasparenza.

Al fine di individuare le necessarie azioni, su segnalazione anche del Presidio della Qualità, si prende atto delle indicazioni del Nucleo di Valutazione in relazione al fatto che la documentazione per l'AQ prodotta dai CdS e dai Dipartimenti non è sempre uniforme e ben strutturata e di conseguenza la lettura delle informazioni riportate può diventare non agevole e incompleta. Ci si propone pertanto, a seguito della realizzazione della struttura organizzativa in grado anche di assicurare un adeguato supporto ai CdS, di predisporre uno studio di fattibilità finalizzato ad assicurare una maggiore trasparenza delle informazioni dei CdS.

Nelle more della struttura organizzativa in grado anche di assicurare un adeguato supporto ai CdS, sono stati analizzati alcuni possibili strumenti di monitoraggio, è stata effettuata la rilevazione di alcune criticità relative alla coerenza e trasparenza delle informazioni, condivise con altre aree/attori nel repository REFERENTI-AQ su drive UNIFI.

4.2 Assicurazione della qualità della Ricerca

AZ4201 Potenziare il coinvolgimento attivo del personale TA a supporto dei processi di AQ per la Ricerca

In data 03/06/2019, il 95% del personale dell'Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico ha partecipato ad un corso, tenuto dal prof. Riccardo Pietrabissa (PoliMI), sul tema "Valutazione della qualità della ricerca e terza missione". Il materiale presentato all'incontro è per il valutatore [qui](#) consultabile, dopo autenticazione con credenziali UNIFI. Il personale dell'Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico ha svolto un test finale di verifica dell'apprendimento. L'esito delle risposte, che ha dato luogo anche ad un confronto comune, è stato più che positivo. Alla giornata di formazione hanno preso parte anche alcuni RAD e colleghi di altre strutture.

AZ4203 Migliorare la visibilità internazionale della Ricerca di Ateneo

La collaborazione con l'ufficio creato dalla Regione Toscana e dalle Università Toscane a Bruxelles (TOUR4EU) ha consentito di inserire ricercatori UNIFI in partenariati europei, di ricevere anticipazioni sui documenti programmatici di Horizon Europe (programma quadro della Ricerca Europea per il 2021-2027), implementare le azioni di *networking* rafforzando inoltre la comunicazione con le istituzioni europee. Il 30/01/2019 si è svolto un Infoday per la presentazione di Tour4EU (All.A Locandina evento - All.B Presentazione servizi).

Il 30/10/2019 si è tenuta presso l'aula magna del nostro Ateneo, la giornata informativa nazionale dal titolo "Verso Horizon Europe: le sinergie tra Horizon Europe e gli altri programmi europei", organizzata in collaborazione con APRE.



Nel corso del 2019 sono stati inoltre organizzati incontri tematici a cui hanno partecipato figure istituzionali di UNIFI e quelle di organismi nazionali ed europei.

AZ4204 Migliorare l'organicità dei processi di AQ di ricerca e terza missione

È stato predisposto, in collaborazione con il Presidio della Qualità, un *template* da utilizzare per preparare la relazione annuale dei dipartimenti - SUA_RD *in house* - per gli anni 2015-16-17-18. Il format è strutturato in cinque Sezioni, di cui le prime tre (A,B,C) finalizzate alla presentazione del Dipartimento. Le altre sezioni (D, E) rappresentano il risultato del processo di autovalutazione e, quindi, l'analisi critica dei risultati ottenuti ed il riesame degli obiettivi.

Le 21 schede contengono parti pre-compilate con i dati già in possesso dell'Amministrazione e altre di competenza dei dipartimenti. Questo permette di ridurre il lavoro di compilazione da parte dei Dipartimenti e di fornire documenti omogenei e confrontabili tra di loro.

Le schede sono state inviate ai Dipartimenti (Direttori e RAD) ad agosto 2019 unitamente alle Linee guida per la redazione basate sui requisiti del sistema AVA. Fra settembre ed ottobre 2019 le schede, trasmesse compilate dai Dipartimenti sono state inviate al Nucleo di Valutazione. Esse sono inoltre disponibili in cartella condivisa su Google Drive.

AZ4205 Potenziare gli strumenti di monitoraggio dei risultati della ricerca dipartimentale e di comunicazione sulle pagine web istituzionali dei relativi documenti, dalla programmazione alla rendicontazione

Sono stati sviluppati i seguenti strumenti di monitoraggio dei risultati della ricerca:

- **estrazione dei dati** forniti dal supporto alla valutazione della produzione scientifica CRUI UNIBAS che ha simulato la performance di Ateneo, avvalendosi delle pubblicazioni presenti su FLORE al 23/11/2018. Nel 2019 il sistema ha eseguito due tornate di valutazione basate sui modelli FFABR/VQR-Like e ASN. La I° tornata 2019 si è aperta a giugno e chiusa il 25 luglio. La II° tornata 2019 si è aperta il 1° ottobre con chiusura il giorno 8 novembre. La principale novità è rappresentata dall'apertura dell'accesso alla piattaforma a tutti i soggetti valutati;
- con il supporto del referente Elsevier è stato diffusamente promosso l'**applicativo SCIVAL** attraverso incontri in diverse giornate ed in diverse sedi dell'Ateneo. Sono stati inseriti i profili di tutti i ricercatori e docenti UniFi censiti in Scopus, e raggruppati per dipartimento e per SSD (entità su cui operare misurazioni e confronti);
- **analisi dei risultati dell'Ateneo nei ranking internazionali** e restituzione dei margini di miglioramento;
- sono proseguiti sull'applicativo istituzionale **FLORE** il controllo sull'inserimento e il monitoraggio della consistenza dei prodotti della ricerca del personale strutturato, con una particolare attenzione ai duplicati e alla correttezza delle informazioni inserite nelle schede prodotto soprattutto nell'ottica di valutare la base per il conferimento dei prodotti per il prossimo esercizio VQR 2015-2019;
- è stato predisposto il [Regolamento di Ateneo per le Attività di Valutazione e Autovalutazione della Ricerca](#) basate sul "Sistema di Supporto alla Valutazione della Produzione Scientifica degli Atenei" e l'aggiornamento della Informativa sulla privacy pubblicato sul sito web;
- l'**Anagrafe della ricerca** (strumento attivato per censire i progetti di ricerca dell'Ateneo in tutte le fasi (proposta, approvazione e sottoscrizione, finanziamento, monitoraggio e rendicontazione) è stata integrata con una scheda informativa, nella quale i docenti

- interessati possono inserire gli ambiti della propria ricerca, le esperienze progettuali e le collaborazioni internazionali in essere e desiderate. Al 31/12/2019 sono stati inseriti in Anagrafe 5.508 progetti di ricerca e 630 schede di informazione mirata da parte dei docenti e ricercatori di Ateneo che vengono utilizzate per informare in maniera mirata docenti e ricercatori in merito alle opportunità di finanziamento regionali, nazionali, europei e internazionali (Report del monitoraggio dei progetti presentati/finanziati 2019 in DAF_VAL);
- per quanto riguarda le procedure di rendicontazione dei progetti di ricerca, nel corso del 2019 è stato implementato presso i Dipartimenti l'uso dell'applicativo informatico "**Tempro**" (programma realizzato *in house* per consentire la gestione del tempo uomo dei ricercatori e la predisposizione dei time sheet) attraverso visite in loco per la spiegazione del funzionamento e dell'utilizzo del programma.

AZ4206 Riconoscimento europeo "Excellence in Research"

Per il mantenimento della certificazione "Excellence in research" è stato costituito in data 14/02/2019 (Prot. n. 30858) un **gruppo di lavoro** al fine di seguire l'applicazione delle misure correttive previste nel piano di azione HRS4R, proporre ulteriori misure necessarie, monitorare periodicamente il grado di soddisfazione dei ricercatori e lo stato di avanzamento delle misure previste nel piano di azione. In data 08/03/2019, 04/04/2019, 07/05/2019, 06/06/2019, 08/07/2019 e 17/10/2019 si sono tenuti gli incontri del gruppo di lavoro. In data 27/05/2019 è stato presentato il piano di intervento al Rettore nella riunione con i Pro-Rettori.

Per il mantenimento della certificazione, nel corso dell'anno 2019 è stata predisposta la **sezione in inglese** del sito relativa alle procedure di reclutamento di ricercatori a tempo determinato e dottorandi, sono state attuate **misure per favorire la partecipazione dei ricercatori ai programmi di ricerca europei**, è stato organizzato un **laboratorio di scrittura per le proposte Marie Curie**, sono state predisposte brochure informative dedicate rispettivamente ai finanziamenti ERC e Marie Curie.

Sono state inoltre monitorate e tenute sotto controllo le attività previste nel piano dei lavori HRS4R, quali l'attivazione di nuove posizioni di RTD, l'erogazione di corsi per migliorare le competenze dei ricercatori nello svolgimento dell'attività didattica con metodologie *e-learning*, l'incremento del numero degli accordi di cooperazione internazionale.

4.3 Assicurazione della qualità della terza missione e public engagement/comunicazione

AZ4301 Potenziare il coinvolgimento attivo del personale TA a supporto dei processi di AQ per la Terza Missione

Si sono intensificati i rapporti collaborativi tra Area Servizi alla Ricerca e Dipartimenti. In data 09/05/2019 si è tenuto un incontro tra un gruppo ristretto di RAD e l'U.F. Brevetti, Spin-off e Laboratori Congiunti per presentare le modifiche apportate al nuovo "[Regolamento Laboratori Congiunti](#)" e revisionare congiuntamente la mappatura del processo.

In data 10/05/2019 si è tenuto un altro incontro tra un altro gruppo di RAD e l'U.F. Brevetti, Spin-off e Laboratori Congiunti per presentare le modifiche apportate al nuovo "Regolamento per la gestione dei diritti di proprietà industriale e intellettuale con riferimento alle attività di ricerca svolte da personale universitario" e revisionare congiuntamente la mappatura del processo.

I RAD presenti agli incontri si sono impegnati nel distribuire ai colleghi il materiale presentato in modo da aumentare il coinvolgimento di tutto il personale sui processi di AQ per il TT.

In data 21/11/2019 si è tenuto un incontro rivolto alla totalità dei RAD per presentare il nuovo Regolamento in tema di Proprietà Industriale, le principali modifiche introdotte dai nuovi Regolamenti Spinoff e Laboratori Congiunti. L'occasione ha dato adito per attivare singole presentazioni che hanno trovato poi spazio nei vari Dipartimenti.

In data 27/06/2019 è avvenuta la visita di mantenimento annuale da parte dell'Ente di Certificazione della Da Vinci European Biobank che ha confermato il [mantenimento del certificato n. 9122.FFFI](#) in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015..

AZ4302 Individuare, sviluppare ed applicare strumenti per il monitoraggio della qualità per il miglioramento continuo della Terza Missione

In data 27/05/2019 è stata inviata una comunicazione a tutti i Dipartimenti ricordando che l'U. F. Brevetti, Spin-off e Laboratori Congiunti è disponibile a organizzare presso le singole sedi incontri mirati con gruppi ristretti di docenti/ricercatori/personale t/a aventi la finalità di fornire informazioni sul tema della proprietà industriale e intellettuale, così come regolamentata all'interno dell'Ateneo. In data 28/06/2019 si è tenuto un incontro presso il DICEA. Considerata l'utilità dell'incontro, immediatamente percepita dai presenti, la Commissione Brevettazione e Proprietà Intellettuale ha suggerito di proporre ai Dipartimenti, al fine di raggiungere il numero maggiore possibile di ricercatori, di trattare i temi connessi alla Proprietà Intellettuale e in generale ai processi di Trasferimento Tecnologico, direttamente durante i Consigli di Dipartimento mediante brevi presentazioni.

In data 09/07/2019 si è tenuto un incontro presso il Consiglio di Dipartimento del DICEA sul tema "La Proprietà Intellettuale nelle Convenzioni di Ricerca".

In data 06/11/2019 si è tenuto un incontro rivolto alla Commissione Trasferimento Tecnologico del DAGRI sul tema “Spin-off, Laboratori Congiunti e Tutela della proprietà industriale e intellettuale a UNIFI”.

In data 18/12/2019 si è tenuto un incontro presso il Consiglio di Dipartimento del DIDA sul tema “La Proprietà Intellettuale e Industriale a UNIFI”.

AZ4303 Migliorare e implementare la presenza dell'Ateneo sul territorio attraverso le iniziative di Public Engagement

Le attività previste per questa azione sono riconducibili alla gestione degli eventi a maggiore rilevanza esterna con particolare attenzione alla promozione della ricerca e alla divulgazione scientifica. In particolare nella cabina di regia istituita per un migliore funzionamento delle iniziative di public engagement si è definita la necessità di monitorare le iniziative secondo quanto previsto da ANVUR e indicato dal Nucleo di Valutazione.

Innanzitutto è stata costituita un'unità funzionale di tre figure destinata allo sviluppo e alla promozione di queste iniziative. Più nello specifico, sono state implementate collaborazioni con il territorio e con le amministrazioni locali, sono stati destinati fondi alla promozione tradizionale e social attraverso rispettivamente campagne publiredazionali e sponsorizzazioni, e infine si è avviata la implementazione di strumenti di conteggio e monitoraggio del **gradimento**.

In particolare:

La Notte Europea dei Ricercatori ha visto la partecipazione attiva di circa 3000 persone in 2 giorni e il coinvolgimento di circa 170 ricercatori.

La copertura social dell'evento è stimata con i seguenti dati: Facebook 201.050 persone; Twitter 116.310 visualizzazioni; Instagram 73.216 persone, incluse alcune sponsorizzazioni mirate a famiglie che hanno registrato una copertura di circa 20.000 contatti. Le azioni intraprese in un arco di 30 giorni con i media locali hanno dato luogo a circa 20 articoli di stampa tradizionale (copertura stimata: 344.000 persone), 30 online e 10 servizi televisivi.

Il monitoraggio sul gradimento della manifestazione è stato fatto attraverso la somministrazione di questionari: circa 50.

Incontri con la città

Gli incontri svoltisi nel 2019 hanno registrato una media di 215 partecipanti.

La copertura social è stata di 16 post su facebook con una media di visualizzazioni di circa 3000 utenti ciascuno e di 17 tweet con una media di oltre 1100 visualizzazioni ciascuno.

Anche per questa manifestazione il gradimento è stato monitorato attraverso questionari, con una media di 26 questionari somministrati a incontro.

Scienzestate

L'edizione 2019 ha visto la partecipazione attiva di 750 persone tra studenti e genitori. Attualmente il gradimento non è ancora monitorato.

Tra le iniziative di public engagement di ateneo organizzate nel corso del 2019 che hanno registrato una grande partecipazione ci sono inoltre:

Matemagia | mostra inaugurata il 28 giugno presso il plesso Morgagni

Bisogna Aver Visto | proiezione e convegno in collaborazione con la Scuola forense, la Camera Penale di Firenze e il Teatro della Compagnia (sold out: 300 persone circa)

Alice nel paese delle meraviglie artistiche | spettacolo multimediale presso il Teatro ObiHall in collaborazione con Fondazione Meyer (800 persone circa)

Musica per il Natale | concerto del Coro e dell'Orchestra dell'Ateneo presso il Teatro Niccolini (sold out: 320 persone circa)

Per quanto attiene gli eventi in ambito museale, particolare attenzione è stata posta alla progettazione dell'analisi della soddisfazione degli utenti, con la rilevazione e il monitoraggio delle recensioni dei visitatori delle sezioni museali di Paleontologia e Antropologia.

Contestualmente è stato attivato un servizio di newsletter che registra un'apertura media degli invii del 18% quindi molto al di sopra della media di questo strumento.

Inoltre, sono stati destinati fondi al rebrand del Sistema Museale, per una maggiore valorizzazione e visibilità delle iniziative, alla promozione delle sue attività attraverso acquisto di spazi pubblicitari sui media, affissioni e altri circuiti promozionali ed è stata allocata una figura tecnico-amministrativa dell'unità funzionale di public engagement espressamente per la promozione social del complesso museale (musei e dimore storiche).

Infine, particolare attenzione è stata ed è riservata agli strumenti per la promozione della presenza dell'Ateneo sul territorio attraverso lo strumento **"Le Parole della Ricerca"** sul sito UNIFI, UnifiMagazine, l'Agenda Eventi e più genericamente la valorizzazione del flusso delle informazioni sia verso la comunità universitaria che verso l'esterno.

L'azione è stata censita tra quelle di particolare impatto citate nel Capitolo 2.

AZ4304 Realizzazione del nuovo layout del sito UNIFI

L'azione è **stata completata**. Il nuovo layout del sito Unifi con la revisione dei contenuti, è andato on line nel mese di marzo: www.unifi.it. Proseguono le attività di analisi, revisione e ridefinizione del layout di presentazione e organizzazione dei contenuti dei siti dipartimentali e delle Scuole per poi passare ai centri e alle altre esigenze di siti tematici dell'Ateneo. Il prototipo del sito dei dipartimenti è stato rilasciato a dicembre <https://wwwnt9.unifi.it/>. L'azione, dunque, prosegue con ulteriori obiettivi nel 2020.

AZ4305 Consolidamento della comunicazione istituzionale

L'azione aveva l'obiettivo di potenziare e uniformare la comunicazione istituzionale attraverso tre linee di intervento:

1. cura e aggiornamento del sito web nelle sezioni: Assetto gestionale e organizzativo, Comunicazione interna e Ateneo sostenibile.
2. Potenziamento della editoria istituzionale.
3. Accordo quadro per merchandising

La **cura e aggiornamento del sito web** è una delle attività più importanti. In particolare la linea di intervento si è concentrata sul **riordino della sezione “Assetto gestionale e organizzativo”** <https://www.unifi.it/vp-2318-organizzazione-amministrativa.html> con la pubblicazione di atti normativi in particolare decreti. In collaborazione con la redazione web e con il Coordinamento delle Funzioni direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo", la pagina è stata aggiornata ed è stato creato un percorso virtuoso che ne garantisce il costante aggiornamento con particolare attenzione alla pubblicazione tempestiva dei nuovi decreti organizzativi. Nel dettaglio sono state operate le seguenti modifiche:

- a) creazione di un archivio in una pagina interna con le linee guida (ormai risalenti al 2015)
- b) Sostituzione delle parti frammentate del funzionigramma comprensivo di tutte le modifiche: <https://www.unifi.it/vp-8133-organigramma.html#funzionigramma>
- c) Semplificazione della pubblicazione dei decreti per anno con l'archiviazione di quelli non più vigenti,

La riorganizzazione della **pagina web Comunicazione interna**. In collaborazione con la redazione web, la pagina è stata rinnovata con la razionalizzazione e la semplificazione delle informazioni contenute e l'aggiornamento della descrizione degli strumenti di comunicazione. Sono stati inseriti i riferimenti all'ufficio che se ne occupa e la nuova mail di funzione attivata recentemente.

La ridefinizione e riorganizzazione del **sito dedicato all'Ateneo sostenibile** con diretta assunzione di responsabilità da parte della redazione web di Ateneo <https://www.ateneosostenibile.unifi.it/>;

Il **potenziamento dell'editoria istituzionale** con la cura redazionale, graficizzazione, impaginazione e pubblicazione di documenti a particolare valenza istituzionale: [Piano Strategico 2019-21](#), [Piano Integrato 2019-21](#), del [Piano di Comunicazione](#), del [Bilancio sociale Unifi](#) e del [Bilancio sociale del Sistema Museale](#), creando per ognuno di questi documenti istituzionali un'impostazione grafica che può essere ripresa di anno in anno e declinata secondo diverse varianti cromatiche.

La predisposizione di un **Accordo quadro per il merchandising** di Ateneo a supporto e diffusione della conoscenza dell'Ateneo sul territorio. L'azione si è conclusa con la pubblicazione nel mese di novembre di un avviso di manifestazione di interesse sulla piattaforma telematica START, a cui hanno risposto cinque aziende. Precedentemente sono state completate tutte le fasi preparatorie: nomina del RUP (prot. 40503 del 28/02/2019) e relazione per la redazione del capitolato tecnico ([link al documento](#)), progettazione e personalizzazione con il logo Unifi e grazie alla collaborazione con il Laboratorio di arti visive del DIDA, indagine di mercato utile a stabilire i prezzi a base d'asta di ogni articolo, redazione del capitolato tecnico. Alle aziende è stato chiesto di presentare un'offerta relativa ai prodotti messi a gara ed è stata indicata come scadenza la fine del mese di gennaio 2020. L'azione, dunque, continua nel 2020 con l'atto di aggiudicazione alla ditta che risulterà assegnataria dell'Accordo quadro, la selezione e produzione degli articoli di merchandising.

4.4 Assicurazione della Qualità nell'attività amministrativa

AZ4401 Integrazione degli strumenti informativi al fine della costruzione di un repository unitario

Oltre che dallo spunto fornito dal Nucleo di Valutazione nella sua Relazione di validazione della Relazione sulla *Performance* 2018, l'azione AZ4401 è nata dalla raccomandazione di ANVUR a favore di un "cruscotto direzionale", quale strumento per la gestione integrata dell'Ateneo e il miglioramento dei processi della qualità. Il *Datawarehouse* dell'Ateneo Fiorentino (DAF) costituisce l'embrione di tale strumento e ne rappresenta un luogo privilegiato e in parte già avviato di sviluppo.

Si tratta del servizio di accesso ai dati prodotti dal servizio statistico di Ateneo presente nell'U.P. "Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo", anche in risposta alle specifiche richieste di soggetti di rilevanza nazionale (MIUR, CINECA, ANVUR, Alma Laurea). In sintesi il sito DAF ha attualmente i seguenti contenuti:

- documentazione tematica per la pianificazione, la programmazione e la gestione;
- informazione statistica ufficiale (accesso a dati storici validati e certificati),
- servizi di datawarehouse: elaborazioni statistiche su dati in tempo reale (dati correnti), esplorazione dei dati a diversi livelli di aggregazione, analisi trasversale su dati provenienti dai diversi applicativi gestionali.

L'accesso al DAF è garantito a tutto il personale docente e tecnico-amministrativo e ai componenti degli Organi di Ateneo, secondo una griglia di profilazione gestita nell'U.P. Coordinamento Funzioni Direzionali. Sono utenti di diritto e hanno completa visibilità delle informazioni:

- Organi di governo centrali (Rettore, Direttore Generale, Prorettori);
- Dirigenti;
- Attori di governo di strutture e processi: Direttori di Dipartimento, Presidenti di Scuola, Presidenti di Corso di studio, Responsabili di Unità di Processo, RAD;
- Enti e organi di controllo: ANVUR, Nucleo di Valutazione.

DAF è pertanto il servizio che consente ai decisori e ai responsabili di collegarsi ad un sistema che raccoglie, integra e riorganizza i dati provenienti da sorgenti di varia natura e li rende fruibili per analisi e valutazioni finalizzate alla pianificazione e ai processi decisionali. Tale sistema è alimentato in modo automatico dagli applicativi gestionali in uso ed è finalizzato a far emergere fenomeni e tendenze non desumibili con facilità dall'analisi di una moltitudine di dati disaggregati.

Nonostante non si possa ancora parlare di piena integrazione dei servizi informativi, intesi come metadati collegati da tabelle relazionali, il DAF sta progressivamente evolvendo verso un archivio digitale che permetta la fruizione dei dati e delle loro fonti informative, oltre che agli interni, anche a *stakeholder* esterni. Una prima apertura è stata realizzata a beneficio della Commissione di Esperti Valutatori in occasione della visita ANVUR a fine 2018.

Una proposta di riorganizzazione dei contenuti dello strumento, elaborata in chiave di migliore fruibilità per gli utenti interni e di maggiore *accountability* per gli *stakeholder* esterni, è in attesa della validazione dei soggetti fruitori interessati degli Organi.

A completamento delle informazioni diffuse dal servizio DAF e per le informazioni con inferiori necessità di profilazione, è stata inoltre creata all'interno dell'INTRANET di Ateneo una apposita sezione dedicata al Coordinamento delle Funzioni Direzionali, utilizzata prevalentemente per la crescita e la diffusione capillare nella comunità universitaria della cultura della *performance*.

AZ4402 Individuazione, sviluppo e realizzazione di strumenti di analisi dei risultati conseguiti dai Dipartimenti a fronte delle politiche di Ateneo

L'azione si propone di migliorare l'interazione tra amministrazione centrale (Servizi di Supporto al Nucleo di Valutazione e al Presidio della Qualità, U.P. Coordinamento delle Funzioni Direzionali) e le strutture coinvolte nei processi di assicurazione della qualità (Commissioni paritetiche docenti-studenti, Gruppi di Riesame, Corsi di Studio, Scuole e Dipartimenti).

Nel 2019, nell'ottica di migliorare l'assicurazione della qualità della didattica, questa collaborazione trasversale ha permesso di progettare un servizio di "facilitazione della lettura" degli indicatori ANVUR destinato ad agevolare le prime strutture attenzionate, i Corsi di Studio (CdS), nell'adempiere agli obblighi di monitoraggio e rendicontazione della qualità e in particolare la compilazione delle schede di monitoraggio annuale (SMA).

Gli indicatori, visibili dal 2017 sulle schede SUA-CdS, vengono aggiornati dall'ANVUR con cadenza trimestrale e sono presentati in tabelle di difficile lettura e comprensione, in base ai gruppi individuati dal DM 987/16 allegato E. Su questi indicatori, entro il 31 dicembre di ogni anno, i CdS debbono elaborare la propria autovalutazione. Sono stati elaborati semplici report con grafici (istogrammi), in cui è chiaramente visibile il confronto del dato proprio del CdS con il valore medio di classe di area geografica e nazionale.

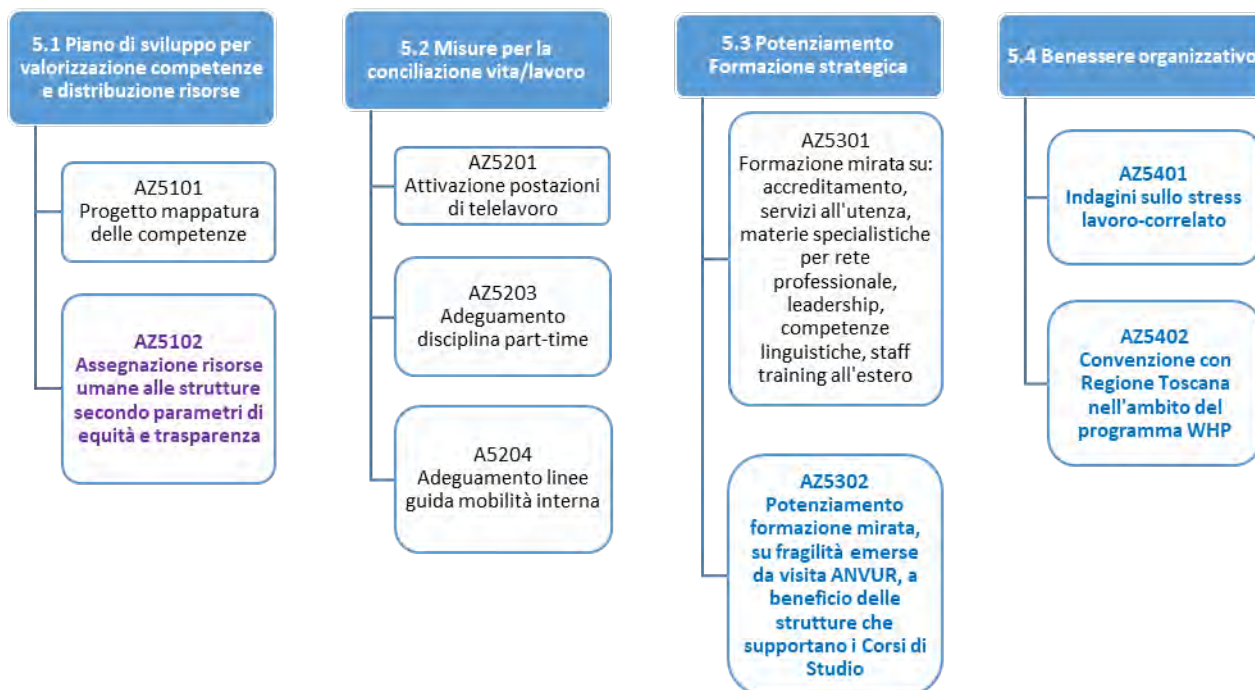
Fra i 42 indicatori presenti nelle Schede annesse alle SUA-CdS, è stata operata una selezione di quelli da evidenziare in forma grafica rendendoli più intellegibili, al fine di mantenere limitata la lunghezza del report del singolo CdS, e soprattutto per evidenziare gli specifici indicatori collegabili agli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo, agli obiettivi della Programmazione Triennale (indicatori dei progetti e dell'autonomia responsabile), nonché agli obiettivi recentemente individuati dai Dipartimenti. È pertanto stato individuato un set di indicatori ANVUR, sovrapponibili con gli indicatori per la valutazione periodica e coerenti con gli obiettivi del piano strategico. Ciò pone le basi per poter accentuare nelle schede SMA la contiguità tra singoli indicatori ed obiettivi strategici di Ateneo, e favorisce una visione organica delle attività di autovalutazione e valutazione in Ateneo.

Il progetto avviato nel 2019, una volta approvato dal Prorettore Vicario con delega all'Innovazione della Didattica, sarà seguito dalla fase di sperimentazione su campione di offerta didattica.

Dato l'elevato numero di indicatori messi a disposizione dall'ANVUR (42) per ciascun CdS, sarebbe auspicabile poter disporre di un applicativo informatico (sviluppo *in house* o dal cruscotto ANVUR) che, appositamente impostato, produca la reportistica a partire dai dati ANVUR.

Indice delle evidenze della Linea 4 - Assicurazione della qualità				
AMBITO	AZIONI		Documenti in consultazione	Accesso
4.1 Assicurazione della qualità della Didattica	AZ4101	Potenziare il coinvolgimento attivo del personale TA a supporto dei processi di AQ per la Didattica	1) Calendario incontri trasversali e corsi 2) cartella REFERENTI-AQ su Google Drive	1) DAF_UNIFI 2) Google
	AZ4102	Individuare, sviluppare ed applicare strumenti per il monitoraggio della qualità per il miglioramento continuo dell'offerta didattica	Linee guida operative interne su progettazione nuovi CdS	DAF_UNIFI
	AZ4103	Migliorare la comunicazione e la trasparenza dell'informazione relativa all'offerta didattica dell'Ateneo	cartella REFERENTI-AQ	Google Drive
4.2 Assicurazione della qualità della Ricerca	AZ4203	Individuare, sviluppare ed applicare strumenti per il monitoraggio della qualità per il miglioramento continuo della Ricerca	1) locandina evento 30 01 2019 -All. A 2) TOUR4EU presentazione servizi - All. B	DAF_UNIFI
	AZ4204	Migliorare la visibilità internazionale della Ricerca di Ateneo	1)Template per Relazione Annuale Dipartimenti Cartella Drive 2) Cartella Drive con template compilati dai Dipartimenti	1) DAF_UNIFI 2) Google Drive
	AZ4205	Potenziare strumenti di monitoraggio dei risultati della ricerca dipartimentale e di comunicazione dei risultati	File Excel Monitoraggio 2019 dei progetti finanziati / progetti presentati, estratto dall'Anagrafe della Ricerca	DAF_VAL
	AZ4206	Riconoscimento europeo "HR Excellence in Research"	Costituzione gruppo di lavoro prot. n. 30858 del 14/02/2019 Presentazione HRS4R al gruppo lavoro 8/03/2019	
4.3 Assicurazione della qualità della terza missione e public engagement/comunicazione	AZ4302	Individuare, sviluppare e applicare strumenti per il monitoraggio della qualità per il miglioramento della qualità continuo della Terza Missione	Invito dall'UF Brevetti, Spin-off e Laboratori Congiunti per incontri presso Dipartimenti Prot. n. 95885	DAF_VAL
	AZ4305	Consolidamento della comunicazione istituzionale		
4.4 Assicurazione della qualità nell'attività amministrativa	AZ4401	Integrazione degli strumenti informativi al fine della costruzione di un repository unitario	Progetto nuova architettura DAF	DAF_VAL
	AZ4402	Individuazione, sviluppo e realizzazione di strumenti di analisi dei risultati conseguiti dai Dipartimenti a fronte delle politiche di Ateneo	Progetto indicatori per l'assicurazione della qualità	DAF_VAL

LINEA 5 - VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E BENESSERE ORGANIZZATIVO



5.1 Piano di sviluppo per la valorizzazione delle competenze e distribuzione delle risorse

AZ5101 Progetto mappatura delle competenze

Il progetto avviato nell'anno 2018 sul tema "Modello delle Competenze e Leadership", ha visto una successiva fase di sviluppo nel 2019 attraverso l'erogazione a tutto il personale delle Aree dirigenziali di una giornata formativa sul tema: "Le competenze relazionali: dal lavoro di gruppo all'orientamento all'utente". Al termine del corso i partecipanti sono stati invitati a compilare il questionario on line ai fini della "mappatura delle competenze del personale". Il coordinamento scientifico è affidato al prof. Vincenzo Cavaliere del Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa (DiSEI). Sono state erogate n. 30 giornate di formazione, da marzo ad ottobre 2019 e le ultime giornate sono servite per recuperare il personale che non aveva potuto essere presente nelle date riservate alle specifiche Aree. Le persone complessivamente formate con questi corsi nel 2019 sono: 692, per un costo diretto di euro 37.600, per l'organizzazione di n. 30 edizioni del corso in aula. La relazione finale del Coordinatore scientifico del progetto è consultabile in DAF_VAL.

AZ5102 Assegnazione risorse umane alle strutture secondo parametri di equità e trasparenza

La definizione di un modello rigido di attribuzione di punti organico alle strutture è stata momentaneamente scartata, come descritto nella Relazione sulla Performance 2018. Pertanto l'azione è stata rimodulata, inizialmente in favore dello studio di uno strumento che desse evidenza di un utilizzo ponderato dei risultati della *customer satisfaction* nella programmazione delle risorse umane da destinare alle strutture.

Ciò che è stato messo a punto è un modello di onerosità (DAF_VAL), già applicato per riparametrare l'indennità dei RAD. Esso costituisce un oggettivo parametro per la pesatura delle attività. La programmazione del personale, in questa fase, anche per la gestione delle conseguenze della misura governativa cd "quota 100", è stata integrata nelle evidenze non solo dell'attività, ma anche delle cessazioni intercorse e degli obiettivi della struttura richiedente. L'ipotesi di allocazione delle risorse scaturita dal confronto è stata poi sintetizzata in chiave di sostenibilità e i criteri adottati sono stati condivisi con i RAD e i Direttori interessati, e successivamente portata all'approvazione degli Organi con le medesime evidenze.

5.2 Misure per la conciliazione vita/lavoro

AZ5201 Attivazione di postazioni di telelavoro

È stato predisposto un report sulla sperimentazione del 2018 e il bando 2019 è stato definito sulla base di quanto previsto nell'accordo sindacale firmato nel 2018. Nella formulazione di quest'anno sono state introdotte alcune modifiche, coerenti con l'accordo suddetto, al fine di semplificare le procedure di verifica dell'idoneità della postazione di lavoro presso l'abitazione del dipendente, nell'attesa di attivare lo *smart working*.

Nel luglio 2019, è stato emanato il bando per l'assegnazione di 99 postazioni di telelavoro, pari al 7% del personale in servizio, come previsto nel Piano integrato 2018/2019 e confermato nel Piano 2019/2021.

Al bando hanno partecipato n. 102 dipendenti. Successivamente, hanno rinunciato all'attivazione del contratto di telelavoro 20 dipendenti, per cui i posti da coprire sono diventati 82.

Ai primi di marzo del 2020, sono stati firmati n. 76 contratti. I rimanenti 6 contratti sono rimasti sospesi, n. 2 per lo stato di gravidanza delle dipendenti, e per n. 4 l'istruttoria è stata sospesa a causa dello stato di emergenza da coronavirus che ha condizionato le attività di verifica dell'idoneità delle abitazioni dei richiedenti.

Le suddette sintetiche informazioni sono verificabili nella sezione dedicata nell'INTRANET del sito UNIIF, accessibile con le credenziali uniche di Ateneo, che è stato continuamente aggiornato nel corso del 2019.

AZ5203 Adeguamento disciplina part-time

La materia trova il trattamento di alcuni aspetti nell'ambito dell'accordo integrativo 2019. In corso di esame per una trattazione più ampia nell'ambito delle misure di conciliazione vita-lavoro.

Inoltre, è stata predisposta una bozza di Regolamento per una organica gestione dell'istituto contrattuale, oggetto peraltro di alcune importanti revisioni nell'ambito del CCNL approvato il 19 aprile 2018. Attualmente, non è previsto in Ateneo un Regolamento e la normativa di riferimento per tutto il personale, costantemente aggiornata, è pubblicata sul sito web d'ateneo nella [sezione Personale](#).

La bozza di regolamento è consultabile in DAF_VAL.

AZ5204 Adeguamento linee guida mobilità interna

La materia trova il trattamento di alcuni aspetti nell'ambito dell'accordo integrativo 2019. In corso di esame per una trattazione più ampia nell'ambito delle misure di conciliazione vita-lavoro. Inoltre, è stata predisposta una bozza di Regolamento per la gestione dell'istituto. La bozza di regolamento è consultabile in DAF_VAL.

5.3 Potenziamento formazione strategica

AZ5301 Formazione mirata su: servizi all'utenza, materie specialistiche per rete professionale, leadership, competenze linguistiche, staff training all'estero

Sono stati estrapolati dal Piano formativo 2019 n. 42 Corsi di formazione, di cui ne sono stati realizzati n. 37, che hanno visto n. 1622 partecipazioni complessive, per un costo organizzativo diretto di €89.142. Il dettaglio dei corsi con i titoli, il numero dei partecipanti e i costi è riportato nel report in DAF_VAL.

ERASMUS + staff training: nel 2019, 20 unità di PTA sono state selezionate per la mobilità verso 10 diversi Paesi europei. Restituzione dell'esperienza da parte dei colleghi il 4 dicembre, alla presenza del Rettore. In quell'occasione, presentazione del bando 2020. I dettagli sono pubblicati sulla pagina web https://www.unifi.it/p11189.html#formazione_estero_ta. In allegato, la relazione completa sulle 20 mobilità 2019 e la presentazione delle relazioni dei dipendenti rientrati in data 4 dicembre 2019 che è stata anche l'occasione di presentare il bando per l'A.A. 2019/2020.

AZ5302 Potenziamento formazione mirata, su fragilità emerse da visita ANVUR, a beneficio delle strutture che supportano la didattica, la ricerca e la terza missione

Al fine di rafforzare la cultura della qualità ed affermare il ruolo di supporto e di consulenza del personale tecnico e amministrativo nelle attività di valutazione, autovalutazione e pianificazione della didattica, si è potenziato la conoscenza dei seguenti processi:

- gestione dell'assicurazione della qualità a livello di Ateneo, Dipartimenti/Scuole e Corsi di studio,
- progettazione dei Corsi di Studio: regole, documenti e strumenti,
- definizione e dimensione della qualità nei servizi.

In coerenza, nel 2019 sono stati inseriti nel Piano della Formazione e realizzati tre corsi di formazione:

- Definizione e gestione dell'Assicurazione della Qualità a livello di Ateneo e a livello di Corso di Studio in coerenza con l'approccio AVA-, Firenze, 8 e 9 maggio, docente Alfredo Squarzoni;
- (Ri)Progettazione in qualità dei Corsi di Studio: regole, documenti e strumenti, Firenze, 11 e 12 giugno 2019, docente Muzio Gola;
- Qualità e servizi per il manager didattico, Firenze, 25 Ottobre 2019, docente Enrica Pavione.

Informazioni di dettaglio sui corsi che hanno avuto un'ampia partecipazione (circa 30 unità di personale a corso) e riscosso un alto livello di gradimento, sono pubblicate sulle [pagine del sito UNIFI dedicate alle formazione](#).

5.4 Benessere organizzativo

AZ5401 Indagini sullo stress lavoro-correlato

Nel 2019 è stata attivata l'indagine che riguarda tutta la comunità accademica.

È stato costituito un gruppo di lavoro trasversale che, in collaborazione con il Servizio Prevenzione e Protezione, ha mappato il processo di valutazione del rischio stress lavoro-correlato in Ateneo. È stata reclutata una figura di psicologo esperto della materia per l'impostazione della procedura di gestione di questo specifico rischio, la cui messa a punto è prevista entro il 2020.

Sul piano delle azioni più generali per il benessere organizzativo, l'amministrazione ha condotto dal 26/03/2019 al 05/04/2019 un'indagine interna rivolta al personale tecnico-amministrativo, raccogliendo circa 480 proposte relative al soddisfacimento di bisogni legati al benessere in generale e alle misure di conciliazione vita privata-lavoro. L'azione direzionale è descritta nella sezione 5.3.3 della Relazione.

AZ5402 Convenzione con la Regione Toscana nell'ambito del programma WHP (Workplace Health Promotion)

Si tratta di un programma di promozione della salute nell'ambiente di lavoro considerato come occasione e stimolo per assumere comportamenti corretti per la salute dei dipendenti. Mira ad offrire ai lavoratori opportunità per migliorare la salute, riducendo i fattori di rischio generali ed in particolare quelli maggiormente implicati nella genesi delle malattie croniche. I luoghi di lavoro che promuovono la salute, ad esempio, incentivano e promuovono l'attività fisica, offrono opportunità per smettere di fumare, promuovono un'alimentazione sana, attuano misure per migliorare il benessere sul lavoro e oltre il lavoro.

Ad aprile 2019 è stata inviata alla Regione Toscana la lettera di adesione, disponibile in DAF_VAL. In data 18 settembre e in data 18 ottobre, si sono svolti due incontri con le referenti del progetto della Regione Toscana, nell'ambito delle quali sono state definite le possibili azioni da sviluppare congiuntamente. Si sono svolti due incontri, uno il 12 dicembre, l'altro il 17 gennaio 2020 che ha portato all'adozione, da parte della Regione Toscana del DGRT n. 270 del 2 marzo 2020 con il quale è stato adottato il "Rinnovo dell'Accordo di Collaborazione tra Regione Toscana, Azienda Usl Toscana Centro ed Università degli Studi di Firenze, per alcune politiche di Promozione della Salute e Corretti Stili di Vita, rivolte agli iscritti dell'Ateneo fiorentino e riconducibili alla Carta unica dello studente universitario". Proroga a tutto il 2021 delle attività previste dalla DGRT 1443 del 17/12/2018".

Indice delle evidenze della Linea 5 - Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo				
AMBITO	AZIONI			Accesso
5.1 Piano di sviluppo per la valorizzazione delle competenze e distribuzione delle risorse	AZ5101	Progetto mappatura delle competenze	Relazione finale del Prof. V. Cavaliere, Coordinatore scientifico del progetto	DAF_VAL
	AZ5102	Assegnazione risorse umane alle strutture secondo parametri di equità e trasparenza	Modello di onerosità e schede di programmazione	DAF_VAL
5.2 Misure per la conciliazione vita/lavoro	AZ5203	Adeguamento disciplina part-time	Bozza Regolamento PART TIME	DAF_VAL
	AZ5204	Adeguamento linee guida mobilità interna	Bozza Regolamento MOBILITA INTERNA	DAF_VAL
5.3 Potenziamento Formazione strategica	AZ5301	Formazione mirata su: accreditamento, servizi all'utenza, materie specialistiche per rete professionale, leadership, competenze linguistiche, staff training all'estero	1) Formazione strategica_2019 2) Relazione Erasmus staff training 2019 3) Presentazione giornata ERASMUS+ STAFF TRAINING	DAF_VAL
5.4 Benessere organizzativo	AZ5402	Convenzione con Regione Toscana nell'ambito del programma WHP	Schede di adesione al WHP-Regione Toscana aprile e ottobre 2019	DAF_VAL



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE 2019

ALLEGATO 2



ALLEGATO 2 - PERFORMANCE BUDGETING Piano Integrato 2019-2021

Situazione esercizio 2019

COSTI SOSTENUTI PER AZIONE DEL PIANO INTEGRATO E TIPOLOGIA DI SPESA 2019						ANALISI SCOSTAMENTO 2019		
Azione	Descrizione Azione	Area dirigenziale/Struttura	Codice Voce COAN L7	Tipologia di spesa	Importo	Importo consuntivo	Budgeting performance organizzativa	
							Importo budget	Struttura coinvolta
AZ1102	Sviluppo di servizi on-line secondo scheda di progetto				0,00	0,00	60.000,00	AREA PER L'INNOVAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI, AREA RISORSE UMANE
AZ1104	Progetto di un contact center studenti avanzato				0,00	0,00	30.000,00	SIAF
AZ1201	Attivazione nuova APP studenti				0,00	0,00	29.000,00	AREA PER L'INNOVAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI
AZ1301	Messa in funzione nuova messaggistica (sms, whatsapp; telegram)				0,00	0,00	30.000,00	AREA PER L'INNOVAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI
AZ1303	Potenziamento canali comunicazione mirati alle iniziative di orientamento in entrata, progressione carriera e placement	AREA SERVIZI ALLA DIDATTICA - ORIENTAMENTO	CO.04.01.02.01.01.07.02	Oneri previdenziali per Tutor per il sostegno studenti	150,61	150,61	0,00	
AZ1401	Aperture Biblioteche al sabato (Umanistica e Scienze sociali)	SISTEMA BIBLIOTECARIO	CO.04.01.02.01.08.18.03	Manutenzione hardware e software	2.220,40	2.220,40	0,00	
AZ1402	Studio di fattibilità sull'apertura serale e sabato pomeriggio (BSS Novoli)	AREA SERVIZI PATRIMONIALI E LOGISTICI	CO.04.01.02.01.08.07	Vigilanza	184.362,31	184.362,31	180.000,00	
AZ1403	Riqualificazione plessi e supporti didattici (PRO3)	AREA PER L'INNOVAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI	CO.01.01.02.07.01.02	Macchine e attrezzature informatiche da ufficio	109.799,76	909.711,14	566.117,00	
AZ1403	Riqualificazione plessi e supporti didattici (PRO3)	AREA PER L'INNOVAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI	CO.04.01.02.01.08.18.05	Manutenzione Macchinari, apparecchi e attrezzature varie	245.202,59			
AZ1403	Riqualificazione plessi e supporti didattici (PRO3)	AREA PER L'INNOVAZIONE E GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI ED INFORMATICI	CO.04.01.02.01.08.11	Assistenza informatica	130.296,00			
AZ1403	Riqualificazione plessi e supporti didattici (PRO3)	AREA SERVIZI PATRIMONIALI E LOGISTICI	CO.01.01.02.02.01.01	Impianti e attrezzature	424.412,79			
AZ1501	Carta Studente Regione Toscana	AREA RISORSE UMANE	CO.08.01.01.01.01.01.02	Imposte sul reddito dell'esercizio correnti: IRAP	800,75		chiusa	
AZ1501	Carta Studente Regione Toscana	AREA RISORSE UMANE	CO.04.01.01.02.05.01.20	Attività di somministrazione	25,02			
AZ2101	Riqualificazione percorso museale La Specola	AREA EDILIZIA	CO.01.01.01.05.01.02	Interventi di manutenzione straordinaria su beni di terzi	10.142,08	569.305,50	701.382,00	AREA EDILIZIA, SISTEMA MUSEALE
AZ2101	Riqualificazione percorso museale La Specola	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.06.01.02	Costi da capitalizzare per interventi straordinari in corso su immobili strumentali destinati ad attività istituzionali	559.163,42			

AZ2102	Redazione progetto definitivo complesso Brunelleschi	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.06.01.02	Costi da capitalizzare per interventi straordinari in corso su immobili strumentali destinati ad attivita' istituzionali	243.200,24	243.200,24	140.000,00	AREA EDILIZIA, SISTEMA BIBLIOTECARIO
AZ2103	Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.02.01.08.18.02	Manutenzione Beni di valore, antiquariato e materiale museologico	116.449,65	144.307,84	110.000,00	SISTEMA MUSEALE
AZ2103	Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.01.01.02.03	Borse di ricerca	24.000,00			
AZ2103	Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.02.01.09.02.07	Materiale informatico	74,95			
AZ2103	Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.02.01.05.01	Materiale di consumo per laboratorio	110,93			
AZ2103	Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.02.01.09.02.04	Materiale vario	155,10			
AZ2103	Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.02.01.08.14	Altre spese per servizi	3.517,21			
AZ2105	Avvio recupero arboreo giardino Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.02.01.08.18.04	Manutenzione ordinaria beni immobili	1.823,90	3.031,70	150.000,00	SISTEMA MUSEALE
AZ2105	Avvio recupero arboreo giardino Villa La Quiete	SISTEMA MUSEALE	CO.04.01.02.01.08.14	Altre spese per servizi	1.207,80			
AZ2205	Progetto del nuovo insediamento presso il Polo Scientifico di Sesto Fiorentino per Agraria	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.01.01.06	Costi da capitalizzare per interventi straordinari su immobili strumentali destinati ad attivita' istituzionali	28.060,00	28.060,00		
AZ2205	Progetto del nuovo insediamento presso il Polo Scientifico di Sesto Fiorentino per Agraria	AREA EDILIZIA	CO.04.01.01.01.02.02.01	Assegni di ricerca	549.409,86	549.409,86	450.000,00	AREA EDILIZIA
AZ2206	Progettazione nuovo insediamento presso l'Area Universitaria di Viale Pieraccini		CO.04.01.01.01.02.02.01					
AZ2207	Progettazione della rifunzionalizzazione del plesso didattico di viale Morgagni		CO.04.01.01.01.02.02.01					
AZ2208	Progettazione della riqualificazione del complesso di S. Marta		CO.04.01.01.01.02.02.01					
AZ2210	Progettazione della riqualificazione del complesso di Anatomia Patologica nel campus Careggi		CO.04.01.01.01.02.02.01					
AZ2211	Progettazione del secondo Lotto per aule del complesso S. Teresa				0,00	0,00	50.000,00	AREA EDILIZIA
AZ2301	Dematerializzazione documentale e di processo: fascicoli PTA, Studenti - docenti, provvedimenti, protocollo con relativa archiviazione	SIAF	CO.04.01.02.01.08.15.08	Altre utenze e canoni	2.635,20	2.635,20	30.000,00	SIAF
AZ2302	Informatizzazione nuove procedure: prenotazione aule, riunioni organi di governo, richieste libri in prestito				0,00	0,00	20.000,00	SIAF

AZ2306	Informatizzazione gestione archivio storico di Ateneo e archivi storici delle biblioteche				0,00	0,00	40.000,00	SISTEMA BIBLIOTECARIO
AZ3101	Incremento quantitativo degli interventi formativi per: studenti, dirigenti, rischi specifici	AREA RISORSE UMANE	CO.04.01.01.02.05.01.18	Spese di formazione del personale tecnico amministrativo obbligatorie	95.611,57	98.440,37	210.000,00	AREA RISORSE UMANE
AZ3101	Incremento quantitativo degli interventi formativi per: studenti, dirigenti, rischi specifici	AREA RISORSE UMANE	CO.08.01.01.01.01.01.02	Imposte sul reddito dell'esercizio correnti: IRAP	2.828,80			
AZ3301	Predisposizione atti e pubblicazione gara per due contratti Accordi Quadro per la normalizzazione degli edifici e per l'eliminazione delle Non Conformità o RGI (Responsabile sistema di gestione integrato qualità/ambiente/sicurezza)	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.06.01.02	Costi da capitalizzare per interventi straordinari in corso su immobili strumentali destinati ad attività istituzionali	29.162,21	29.162,21	300.000,00	AREA EDILIZIA
AZ3302	Elaborazione progetti per rinnovo dei pareri di conformità antincendio	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.06.01.02	Costi da capitalizzare per interventi straordinari in corso su immobili strumentali destinati ad attività istituzionali	17.271,31	35.098,73	134.421,00	AREA EDILIZIA
AZ3302	Elaborazione progetti per rinnovo dei pareri di conformità antincendio	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.01.01.06	Costi da capitalizzare per interventi straordinari su immobili strumentali destinati ad attività istituzionali	17.675,92			
AZ3302	Elaborazione progetti per rinnovo dei pareri di conformità antincendio	AREA EDILIZIA	CO.04.01.05.01.01.01.06	Altri tributi	151,50			
AZ3303	Smaltimento/razionalizzazione degli archivi cartacei per prevenzione incendi	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.01.01.06	Costi da capitalizzare per interventi straordinari su immobili strumentali destinati ad attività istituzionali	160.346,85	160.346,85	200.000,00	AREA EDILIZIA
AZ3304	Studio per l'individuazione dell'indice di vulnerabilità sismica: primi esiti	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.01.01.06	Costi da capitalizzare per interventi straordinari su immobili strumentali destinati ad attività istituzionali	75.286,48	357.639,53	studio completato	
AZ3304	Studio per l'individuazione dell'indice di vulnerabilità sismica: primi esiti	AREA EDILIZIA	CO.01.01.02.06.01.02	Costi da capitalizzare per interventi straordinari in corso su immobili strumentali destinati ad attività istituzionali	282.353,05			
AZ3305	Nuovo ingresso San Marco per il controllo degli accessi				0,00	0,00	25.000,00	AREA EDILIZIA
AZ3402	Automazione gestione dispositivi informatici				0,00	0,00	30.000,00	SIAF
AZ3404	Automazione di processi nell'ambito sicurezza ICT				0,00	0,00	25.000,00	SIAF
AZ4203	Migliorare la visibilità internazionale della Ricerca di Ateneo				0,00	0,00	20.000,00	AREA SERVIZI ALLA RICERCA E AL TRASFERIMENTO TECNOLOGICO
AZ4206	Bollino europeo "Excellence in Research"	AREA SERVIZI ALLA RICERCA E AL TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	CO.04.01.01.01.05.01.01	Altro personale dedicato alla didattica e alla ricerca	13.573,60	14.593,60	30.000,00	AREA FINANZIARIA
AZ4206	Bollino europeo "Excellence in Research"	AREA SERVIZI ALLA RICERCA E AL TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	CO.04.01.01.01.05.01.03	Irap per altro personale dedicato alla didattica e alla ricerca	1.020,00			

AZ4301	Potenziare il coinvolgimento attivo del personale TA a supporto dei processi di AQ per la Terza Missione				0,00	0,00	4.500,00	CSAVRI
AZ4303	Migliorare e implementare la presenza dell'Ateneo sul territorio attraverso le iniziative di Public Engagement				0,00	0,00	15.000,00	CSAVRI
AZ4304	Realizzazione del nuovo layout del sito Unifi				0,00	0,00	60.000,00	AREA COMUNICAZIONE
AZ5101	Progetto mappatura delle competenze	AREA RISORSE UMANE	CO.08.01.01.01.01.02	Imposte sul reddito dell'esercizio correnti: IRAP	170,00	2.534,00	2.500,00	AREA RISORSE UMANE
AZ5101	Progetto mappatura delle competenze	AREA RISORSE UMANE	CO.04.01.01.02.05.01.17	Spese di formazione del personale tecnico amministrativo	2.364,00			
AZ5201	Emanazione bando per l'attivazione postazioni di telelavoro (7%)				0,00	0,00	25.000,00	SIAF
AZ5301	Formazione mirata su: accreditamento, servizi all'utenza, materie specialistiche per rete professionale, leadership, competenze linguistiche, staff training all'estero	AREA RISORSE UMANE	CO.04.01.01.02.05.01.17	Spese di formazione del personale tecnico amministrativo	25.388,00	25.510,40	45.000,00	AREA SERVIZI ALLA DIDATTICA, RISORSE UMANE
AZ5301	Formazione mirata su: accreditamento, servizi all'utenza, materie specialistiche per rete professionale, leadership, competenze linguistiche, staff training all'estero	AREA RISORSE UMANE	CO.08.01.01.01.01.02	Imposte sul reddito dell'esercizio correnti: IRAP	122,40			
AZ5302	Potenziamento formazione mirata, su fragilità emerse da visita ANVUR, a beneficio delle strutture che supportano i Corsi di Studio	AREA RISORSE UMANE	CO.04.01.01.02.05.01.17	Spese di formazione del personale tecnico amministrativo	10.500,00	10.500,00	5.000,00	AREA RISORSE UMANE