

# **Piano Integrato 2016**

## **Relazione sulla performance della struttura gestionale 2016**

**Consiglio di Amministrazione  
21 giugno 2017**



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI TRENTO**



## 1. PRESENTAZIONE E INDICE

La *Relazione sulla Performance 2016* è il documento che illustra i principali risultati raggiunti rispetto agli obiettivi fissati per l'anno 2016 nel "*Piano Integrato e obiettivi operativi 2016 della struttura gestionale*".

La *Relazione sulla Performance della struttura gestionale 2016* è indirizzata sia agli stakeholder interni ed esterni sia ai cittadini e si propone di rendere trasparenti i risultati organizzativi e individuali conseguiti, a fronte delle risorse impiegate, e di contribuire alla comprensione degli indirizzi programmatici dell'Ateneo.

1.	PRESENTAZIONE E INDICE .....	3
2.	SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI .....	5
2.1	Il contesto esterno di riferimento .....	7
2.2	L'amministrazione.....	8
2.3	Indagine del benessere organizzativo .....	19
2.4	Indagine di Customer Satisfaction e Piano di Miglioramento dei Servizi.....	20
3.	OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI .....	23
3.1	I risultati raggiunti dall'Ateneo.....	25
3.2	Risultati raggiunti dalla struttura gestionale sugli obiettivi operativi 2016 .....	30
3.3	Obiettivi individuali .....	58
4.	PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE.....	62
5.	ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA.....	65
6.	IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE.....	68
7.	ALLEGATI .....	70
	Allegato 1 - Servizi erogati, risorse assegnate e volumi gestiti per direzione .....	71
	Allegato 2 - Risultati su obiettivi operativi 2016 .....	86
	Allegato 3 - Documenti del ciclo di gestione della performance .....	88



## 2. SINTESI DELLE INFORMAZIONI DI INTERESSE PER I CITTADINI E GLI STAKEHOLDER ESTERNI

L'Università degli Studi di Trento è una università statale che gode di una specificità regolamentare, finanziaria e di governance derivata dalla sua storia e dalla sua collocazione territoriale in una regione "a statuto speciale".

L'Università degli Studi di Trento trova origine nell'Istituto Superiore di Scienze Sociali, fondato nel 1962 dall'Istituto Trentino di Cultura (a sua volta finanziato dalla Provincia autonoma di Trento al tempo presieduta da Bruno Kessler). Nel 1972 avviene la trasformazione in Libera Università degli Studi di Trento e alla Facoltà di Sociologia si aggiungono la Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali (con il biennio di Ingegneria) e, nel 1973, la Facoltà di Economia e Commercio. Nel 1982 la Libera Università diviene università statale, con uno statuto che ne garantisce una speciale autonomia. Nei due anni successivi vengono istituite le Facoltà di Lettere e Filosofia, di Giurisprudenza e di Ingegneria. Nel 2004 è istituita a Rovereto la prima Facoltà di Scienze Cognitive in Italia.

L'assetto attuale dell'Ateneo è l'esito di una trasformazione originata dall'intreccio di due distinti processi: da un lato l'applicazione della Legge 240/2010 di riforma universitaria, dall'altro l'applicazione del D.Lgs. 142/2011 che definisce le modalità di attuazione della delega alla Provincia autonoma di Trento delle funzioni statali in materia di Università di Trento, in base a un accordo stipulato nel 2009 tra il Governo centrale e la Provincia autonoma di Trento (assieme a quella di Bolzano e alla Regione Trentino-Alto Adige).

La Legge 240/2010 e il D.Lgs. 142/2011 (Norma di attuazione) danno avvio a un complesso processo di rinnovamento statutario e di riorganizzazione delle strutture accademiche che si conclude con l'entrata in vigore del nuovo Statuto il 23 aprile 2012 e con l'istituzione, il 29 ottobre dello stesso anno, delle strutture accademiche (10 dipartimenti e 3 centri) di seguito elencate alle quali si aggiunge il Centro Agricoltura, Alimenti, Ambiente istituito il 3 maggio 2016.

### ▪ Polo Città

Dipartimento di Economia e Management  
Dipartimento Facoltà di Giurisprudenza  
Dipartimento di Lettere e Filosofia  
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale  
Scuola di Studi Internazionali

### ▪ Polo Collina

Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica  
Dipartimento di Ingegneria Industriale  
Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione  
Dipartimento di Fisica  
Dipartimento di Matematica  
Centro di Biologia Integrata – CIBIO  
Centro Agricoltura, Alimenti, Ambiente – C3A

### ▪ Polo Rovereto

Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive  
Centro interdipartimentale Mente/Cervello - CIMeC

La struttura tecnico-gestionale è organizzata in sei Direzioni, coordinate dal Direttore Generale:

- *Direzione Didattica e Servizi agli Studenti - DDSS*
- *Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo - DRSBA*
- *Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche - DSISTI*
- *Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti - DPIA*
- *Direzione Risorse Umane e Organizzazione - DRUO*
- *Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza - DPAF.*

In staff alla Direzione Generale sono, inoltre, collocate le funzioni di gestione degli organi di governo centrali, di supporto al Presidio per la qualità di Ateneo, di gestione del protocollo e

degli archivi, l'ambito della comunicazione istituzionale e degli eventi, nonché le funzioni legali e i servizi di prevenzione della corruzione e per la trasparenza.

L'Università degli Studi di Trento contribuisce allo sviluppo culturale, formativo, scientifico e tecnologico della società attraverso l'attività didattica, di ricerca e trasferimento delle conoscenze svolta nei suoi dipartimenti e centri.

L'attuale **offerta formativa** (anno accademico 2016-2017) si compone di 61 corsi di laurea (26 corsi di laurea triennali e a ciclo unico e 35 corsi di laurea magistrale) e 5 master di primo e di secondo livello. Le attività di formazione avanzata sono offerte all'interno di 15 corsi di dottorato di ricerca e di una scuola di specializzazione.

Di seguito si presentano "i numeri" che caratterizzano sinteticamente l'Ateneo rispetto alle sue attività fondamentali:

618	Professori e ricercatori al 31/12/2016
664	Personale tecnico e amministrativo al 31/12/2016
16.235	Iscritti a.a. 2015-2016
3.059	Immatricolati totali nell'a.a. 2015-2016
130.136	Immatricolazioni dal 1962-1963 al 2015-2016
56.370	Laureati dal 1962 al 2016
599	Dottorandi a.a.2015-2016 ( <i>di cui 163 con cittadinanza straniera</i> )
2.023	Dottori di ricerca dal 1998 al 2016 ( <i>di cui 458 con cittadinanza straniera</i> )
438	Assegnisti di Ricerca nell'anno solare 2016
10	Dipartimenti
4	Centri di Ateneo
26	Corsi di laurea e corsi di laurea a ciclo unico
35	Corsi di laurea magistrale
5	Master (I e II livello)
1	Scuole di specializzazione
15	Corsi di dottorato di ricerca - XXXII ciclo
2	Centri di eccellenza
4	Centri di ricerca (altri)
183,79 ml €	Ricavi totali 2016
80,16 ml €	Costo del personale 2016 (al netto IRAP)
244,26 ml €	Immobilizzazioni 2016 (di cui 153,78 per terreni e fabbricati)

Fonte: Ufficio Studi di Ateneo

La **qualità dell'attività e dei risultati conseguiti** dall'Università di Trento è riconosciuta sia in ambito nazionale sia in ambito internazionale.

La reputazione dell'Ateneo trentino è in costante miglioramento a livello internazionale in una varietà sempre più ampia di discipline. L'Università di Trento si conferma ai primi posti delle classifiche nazionali ed è ben collocata in quelle internazionali. A incidere sul buon posizionamento nei vari ranking sono soprattutto le performance della ricerca, la capacità di autofinanziamento, la capacità di aprirsi all'Europa e al mondo e la soddisfazione degli studenti. Il riconoscimento internazionale è testimoniato da fonti indipendenti come **THE - Times Higher Education Rankings** e **QS-Quacquarelli Sysmonds**.

Posizione eccellente per l'Università di Trento nel World University Ranking 2016-2017 della rivista inglese Times Higher Education, la classifica delle migliori università del mondo che ha preso in esame 980 atenei in 79 Paesi di tutto il pianeta. L'Università di Trento si colloca nella posizione più alta raggiunta dalle università statali italiane, insieme all'Università di Bologna e al Politecnico di Torino, nella fascia che va dalla posizione **201 alla 250**.

Nella classifica stilata da QS World University Ranking 2016-2017 l'Ateneo di Trento si posiziona all'ottavo posto tra le 28 università italiane presenti, collocandosi nella fascia **441-450**. UniTrento ottiene il miglior risultato italiano nell'indicatore "international faculty" (proporzione di docenti ricercatori internazionali) posizionandosi nella classifica mondiale per questo aspetto al 322 posto. Nella classifica QS World University Rankings by Subject 2016, che identifica gli atenei migliori per le diverse aree disciplinari, trova conferma per UniTrento il numero delle aree scientifiche che si affermano a livello internazionale: ben sei (Sociology, Law, Physics and Astronomy, Computer Science and Information Systems, Engineering – Electrical and Electronic, Mathematics).

A livello nazionale, nella **Valutazione della Qualità della Ricerca (VQR)** resa nota a fine dicembre 2016 dall'**ANVUR** (Agenzia nazionale di valutazione del sistema universitario e della ricerca), che ha analizzato la produzione scientifica delle università italiane tra gli anni 2011-2014, l'Università di Trento si colloca al primo posto tra le università statali. Nella classifica generale, che include anche le scuole e gli istituti superiori di ricerca (come Sant'Anna o Normale di Pisa), UniTrento si colloca al sesto posto. I risultati della VQR sulla produzione scientifica dell'Ateneo completano il risultato illustrato nel Rapporto biennale sullo stato del sistema universitario e della ricerca 2016, sempre pubblicato dall'ANVUR, che ha messo in luce la grande capacità dell'Ateneo di attrarre finanziamenti europei su base competitiva.

Per quanto riguarda la classifica CENSIS 2016-2017 realizzata annualmente con **La Grande Guida** pubblicata da *La Repubblica*, l'Ateneo di Trento si posiziona nuovamente al **primo posto**, mantenendo il voto finale di **99,8** come lo scorso anno. L'Università di Trento risulta **prima nella classifica assoluta** e anche **capolista tra le Università di medie dimensioni** (da 10 a 20 mila iscritti). Decisivi, per la buona performance di UniTrento, sono stati i punteggi ottenuti sugli indicatori "comunicazione e servizi digitali" (**108**), "strutture" (**103**) e "borse e contributi" (**102**). Infine, secondo l'ultima classifica pubblicata da *Il Sole 24 Ore*, l'Università di Trento conferma il **2° posto** fra le migliori università statali italiane. Tra i punti di forza dell'Ateneo trentino da segnalare l'alta percentuale degli iscritti da fuori regione (indicatore "Attrattività"), la totalità degli idonei che ha ricevuto le borse di studio ("Borse di studio"), le voci «qualità della produzione scientifica» e «competitività della ricerca». Bene anche nel voto espresso dai laureandi, nella mobilità internazionale, nella qualità dei dottorati, nel numero di immatricolati che si re-iscrivono al secondo anno nello stesso ateneo.

## 2.1 Il contesto esterno di riferimento

L'Università degli Studi di Trento opera in un contesto multidimensionale nel quale agiscono, con vari gradi di influenza, una molteplicità di portatori di interessi con i quali essa è chiamata a confrontarsi e a cooperare.

Cruciali sono, anche a seguito della citata delega di funzioni alla Provincia autonoma di Trento, i rapporti con il governo locale. Ateneo e Provincia condividono e definiscono all'interno dell'Atto di indirizzo pluriennale gli obiettivi di innovazione e di consolidamento per la ricerca e l'alta formazione universitaria e le risorse finanziarie per perseguirli. L'Atto di Indirizzo costituisce, inoltre, un importante stimolo per il rafforzamento del sistema della ricerca trentino (STAR), soprattutto per quanto riguarda i rapporti tra Ateneo, Fondazione Bruno Kessler (FBK), Fondazione Edmund Mach (FEM) e gli altri enti culturali e di ricerca attivi sul territorio. All'interno del sistema trentino della ricerca e dell'innovazione si è recentemente costituita HIT (Hub Innovazione Trentino) una società composta da quattro soci fondatori, fra cui anche l'Università degli Studi di Trento (insieme a FBK, FEM, Trentino Sviluppo Spa), che sostiene la crescita del territorio e delle sue aziende attraverso le opportunità di innovazione del mercato derivanti dai risultati della ricerca scientifica e dalla capacità di attrazione di nuova imprenditorialità.

In ambito locale, uno stakeholder di riferimento dell'Università, non solo dal punto di vista finanziario, si conferma la Fondazione Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto che mette a disposizione risorse per supportare specifici ambiti di sviluppo dell'Ateneo.

Per chiarire alcune specificità del contesto locale è opportuno qui ricordare che il Trentino si distingue per la forte volontà di investire risorse in ricerca e sviluppo: l'incidenza nel 2014 della spesa per Ricerca & Sviluppo sul PIL in Trentino è stata del 1,86% a fronte di un 1,38% in Italia (Fonte: Eurostat).

Nel 2014 in Trentino erano impiegate nel settore della ricerca e dello sviluppo 3791 persone (pari a 7,1 addetti per 1000 abitanti, contro la media nazionale attestata al 4,1 e nel Nordest al 5,6). Allo stesso tempo, il sistema produttivo trentino è ancora caratterizzato da una prevalenza di piccole e piccolissime imprese, tuttora focalizzato su produzioni tradizionali di beni e servizi, con livelli di dinamicità e di internazionalizzazione abbastanza contenuti. L'incidenza degli occupati nei settori produttivi a più elevato contenuto tecnologico (manifatturiero e servizi) si attesta nel 2015 intorno al 2,6% (Italia 3,4%) ed evidenzia la presenza di ampi margini di miglioramento rispetto ai modelli di produzione incentrati sui settori high-tech.

L'Ateneo mantiene, quindi, aperto il dialogo e la cooperazione con il mondo economico del territorio per contribuire ad accrescerne la capacità innovativa e il posizionamento internazionale, sia attraverso il trasferimento dei risultati della ricerca sia attraverso la formazione e la messa a disposizione di nuovi profili professionali con competenze avanzate e attitudini imprenditoriali.

Passando al contesto nazionale, è inevitabile ricordare le criticità che rendono debole il sistema universitario e della ricerca. Tra queste basti citare la scarsità di risorse finanziarie, la farraginosità del sistema spesso dovuta all'incertezza e ridondanza normativa, la scarsità di incentivi di tipo meritocratico sulla produzione di conoscenza. Una criticità specifica per l'Università di Trento sorge dalla sua atipicità di università statale con un finanziamento ordinario delegato al governo locale.

Guardando, infine, allo scenario di riferimento internazionale nel quale si muove l'Ateneo, esso è determinato in larga misura dalle strategie dell'Unione Europea definite in "Europa 2020" e dalle sfide lanciate e opportunità rese disponibili dal framework strategico "Horizon 2020", lo strumento di finanziamento alla ricerca scientifica e all'innovazione della Commissione Europea. È questo l'ambito più importante non solo dal punto di vista dei finanziamenti, ma soprattutto per l'inserimento dei ricercatori dell'Ateneo nelle reti internazionali qualificate e nel conseguente rafforzamento della propria capacità di fare ricerca di forte impatto.

## 2.2 L'amministrazione

Di seguito viene proposto un quadro sintetico delle risorse strumentali e finanziarie disponibili in Ateneo. Viene successivamente fornito un quadro dettagliato della struttura gestionale (organigramma) e delle risorse umane che la costituiscono (personale dirigente, amministrativo e tecnico).

### Risorse strumentali e finanziarie

L'Ateneo ha complessivamente a disposizione (a titolo di proprietà, comodato, affitto, ecc.) circa 195 mila mq di **spazi**. Di questi circa 182 mila mq sono destinati ad attività istituzionali mentre circa 13 mila mq sono destinati ad attività diverse (mense, spazi per associazioni, ecc.). La destinazione degli spazi è dettagliata nella *tabella 1*:



**Tabella 1:** spazi d'Ateneo per destinazione (al 31/12/2016)

	SPAZIO	DETTAGLIO	MQ 2016	
ATTIVITÀ ISTITUZIONALE	AULE		18.465	
	BIBLIOTECA		2.856	
	GARAGE		25.126	
	LABORATORI	LABORATORI DIDATTICA		1.563
		LABORATORI PESANTI		2.228
		LABORATORI RICERCA		18.577
	LOCALI DI SERVIZIO E TECNICI	LOC. DI SERVIZIO		9.154
		LOC. TECNICO		13.322
		SERVIZI		4.664
	SALE CONFERENZE E RIUNIONI	SALE CONFERENZE		926
		SALE RIUNIONI		2.921
	SALE STUDIO E SALE LETTURA	SALE LETTURA		2.776
		SALE STUDIO		5.625
SPAZI DI TRANSITO			47.404	
STUDI E UFFICI	STUDI		17.433	
	UFFICI		8.864	
			<b>181.904</b>	
ATTIVITÀ NON ISTITUZIONALE	FORESTERIA		2.889	
	RISTORAZIONE		2.494	
	SEDI		5.330	
	SPORT		2.628	
				<b>13.341</b>
<b>TOTALE SPAZI DI ATENEO</b>			<b>195.245</b>	

Gli spazi attrezzati messi a disposizione degli studenti per le attività formative, espressi in termini di posti, sono rappresentati nella tabella successiva.

**Tabella 2:** spazi attrezzati a disposizione degli studenti (al 31/12/2016)

Dislocazione	Aule: posti	Biblioteca: posti lettura	Laboratori informatici: postazioni
Città	8.187	586	421
Collina	5.973	577	498
Rovereto	1.124	56	127
<b>Totale</b>	<b>15.284</b>	<b>1.219</b>	<b>1.046</b>

(1) Posti in: aule, sale lettura e sale conferenze

Le strutture accademiche sono assegnatarie degli spazi riportati nella *tabella 3*. Tali spazi sono destinati sia agli studi dei docenti sia ai laboratori. Tali laboratori hanno livelli diversificati di dotazione di attrezzature scientifiche in funzione delle specifiche attività di ricerca svolte; tuttavia questa diversificazione non è rappresentabile sinteticamente e non è quindi inserita nella tabella.

**Tabella 3:** spazi assegnati alle strutture accademiche (al 31/12/2016)

	Struttura Accademica	Uffici, studi e sale	Laboratori	Totale	%
CITTÀ	Economia e Management	2.621	180	2.801	6,0%
	Facoltà di Giurisprudenza	1.652	-	1.652	3,5%
	Lettere e Filosofia	2.767	818	3.585	7,7%
	Sociologia e Ricerca Sociale	2.114	-	2.114	4,5%
	Scuola di Studi Internazionali	365	-	365	0,8%
	Scuola in Scienze Sociali	104	-	104	0,2%
COLLINA	Ingegneria Industriale	1.705	6.090	7.795	16,7%
	Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica	2.772	5.328	8.100	17,3%
	Ingegneria e Scienza dell'Informazione	1.714	1.227	2.941	6,3%
	Fisica	2.420	3.896	6.316	13,5%
	Matematica	1.432	20	1.452	3,1%
	CIBIO	478	2.586	3.064	6,6%
ROVERETO	Psicologia e Scienze Cognitive	1.770	349	2.119	4,5%
	CIMeC	2.389	1.945	4.334	9,3%
<b>Totale</b>		<b>24.304</b>	<b>22.439</b>	<b>46.743</b>	<b>100%</b>

Il **patrimonio bibliografico** d'Ateneo nel 2016 registra un incremento di oltre 6.000 monografie rispetto al 2015, arrivando a un totale di 473.566 libri (+1,3%); il numero di periodici cartacei diminuisce leggermente passando da 12.081 a 11.870, (-1,7%), mentre aumentano i periodici elettronici, da 10.063 a 10.911 (+8,4%). Cresce fortemente anche la collezione di libri elettronici passando da 142.321 titoli a 174.965 (+22,9%).

L'**infrastruttura tecnologica** complessiva è costituita, a fine 2016, da:

- Data Center unico d'Ateneo (tra parentesi i dati relativi al Data Center secondario di Disaster Recovery): 57 rack (2) per un totale di 2680 RackUnit (80) disponibili in 260mq (10mq) e 1300 prese dati (80); 269 Server fisici e 460 Server virtualizzati (5, 16); 11 sistemi di storage (1 + 3 presso FBK); 1502 TeraByte di storage per la ricerca e 160 TeraByte di storage ad alta affidabilità per i servizi d'Ateneo;
- Rete di comunicazione in fibra ottica con una banda aggregata complessiva di 79.4 Gigabit/s (2 x 20 Gb/s, 2 x 10 Gb/s, 19 x 1 Gb/s, 4 x 100 Mb/s) e rete di backup costituita da 11 Ponti radio (6 da 450 Mb/s e 5 da 750 Mb/s) sugli edifici delle sedi principali.
- Collegamento Internet attraverso rete GARR a 10 Gb/s, ridondato (utilizzo medio 15%).
- Rete Wi-Fi: 680 Hot Spot e copertura del 100% in tutte le aree comuni e zone studio delle sedi d'Ateneo.

Un insieme complesso di **sistemi informativi** permette di gestire i principali processi connessi alle attività istituzionali. Sinteticamente:

**Tabella 4:** principali sistemi informativi a supporto dei processi

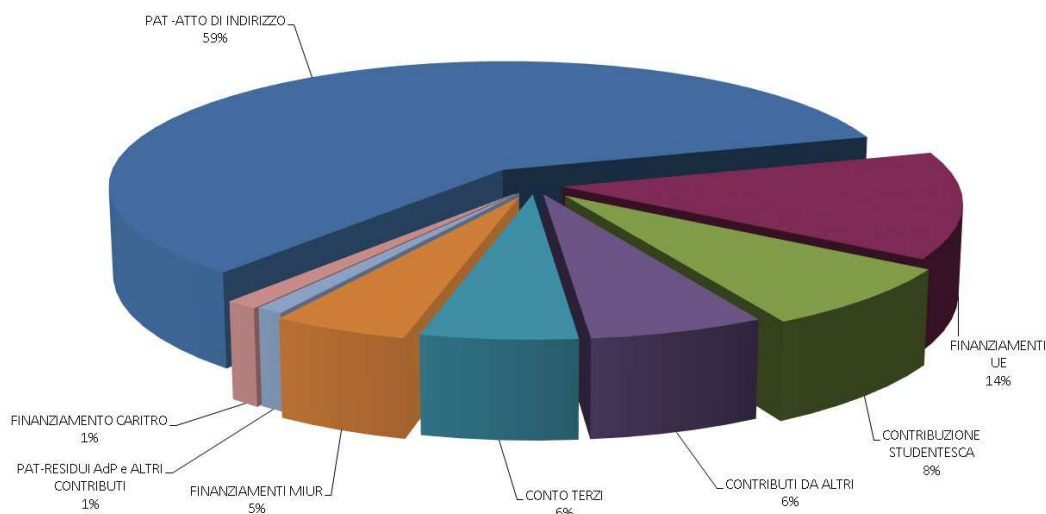
Processo/Area	Sistema informativo	UtENZE attive
Portale (per la comunicazione) d'Ateneo	Drupal Content Mgm System	452
Segreteria studenti e programmazione didattica	CINECA ESSE3	18.000
Budget, contabilità e controllo di gestione	SAP	177
Protocollo informatico	PITre	250
Gestione missioni	E-travel	1.842
Gestione delle risorse umane	SAP HR	31
Catalogo della produzione scientifica	CINECA U-Gov (IRIS)	10.947
Gestione stipendi	CINECA CSA	7

Elemento unificante di questo scenario variegato e fortemente evoluto nel corso degli anni, è rappresentato da un sistema di accesso basato sul portale myUnitn e sul paradigma di un'unica identità digitale. Entrambe le soluzioni tecnologiche - completamente sviluppate internamente dal personale di UniTrento - forniscono un accesso personalizzato ai vari ambienti applicativi da parte di ciascun utente in base al ruolo ricoperto in Ateneo e alla specifica posizione organizzativa, con l'uso di un solo account e password e attraverso interfacce web semplificate (cd. account ADA, myUnitn e relativi widget). Tale soluzione ha anticipato di fatto l'obiettivo perseguito dal progetto SPID, un unico login che permetta a cittadini e imprese di accedere con un'unica identità digitale ai servizi online della PA. I sistemi di UniTrento sono, quindi, pronti ad integrarsi nel sistema nazionale. Proprio a fine 2016 è stata messa punto e firmata la convenzione con AGID, Agenzia nazionale per l'Italia Digitale, al fine di attivare l'autenticazione SPID sui sistemi di Ateneo già a inizio 2017 e si sono avviati i primi test sui sistemi sperimentali forniti dal partner tecnologico CINECA.

Le **risorse economiche** disponibili sono costituite dai finanziamenti che l'Ateneo percepisce annualmente per varie finalità. La struttura di tali finanziamenti è articolata in contributi erogati da enti pubblici e privati e dalle entrate proprie, ossia dai ricavi derivanti dalla contribuzione studentesca e dai progetti di ricerca istituzionali e commerciali.

Come risulta dalla *figura 1*, che dà evidenza del quadro delle risorse disponibili per l'esercizio 2017, il principale canale di finanziamento per l'Ateneo è rappresentato dalla Provincia autonoma di Trento (PAT) con il 59% delle entrate complessive.

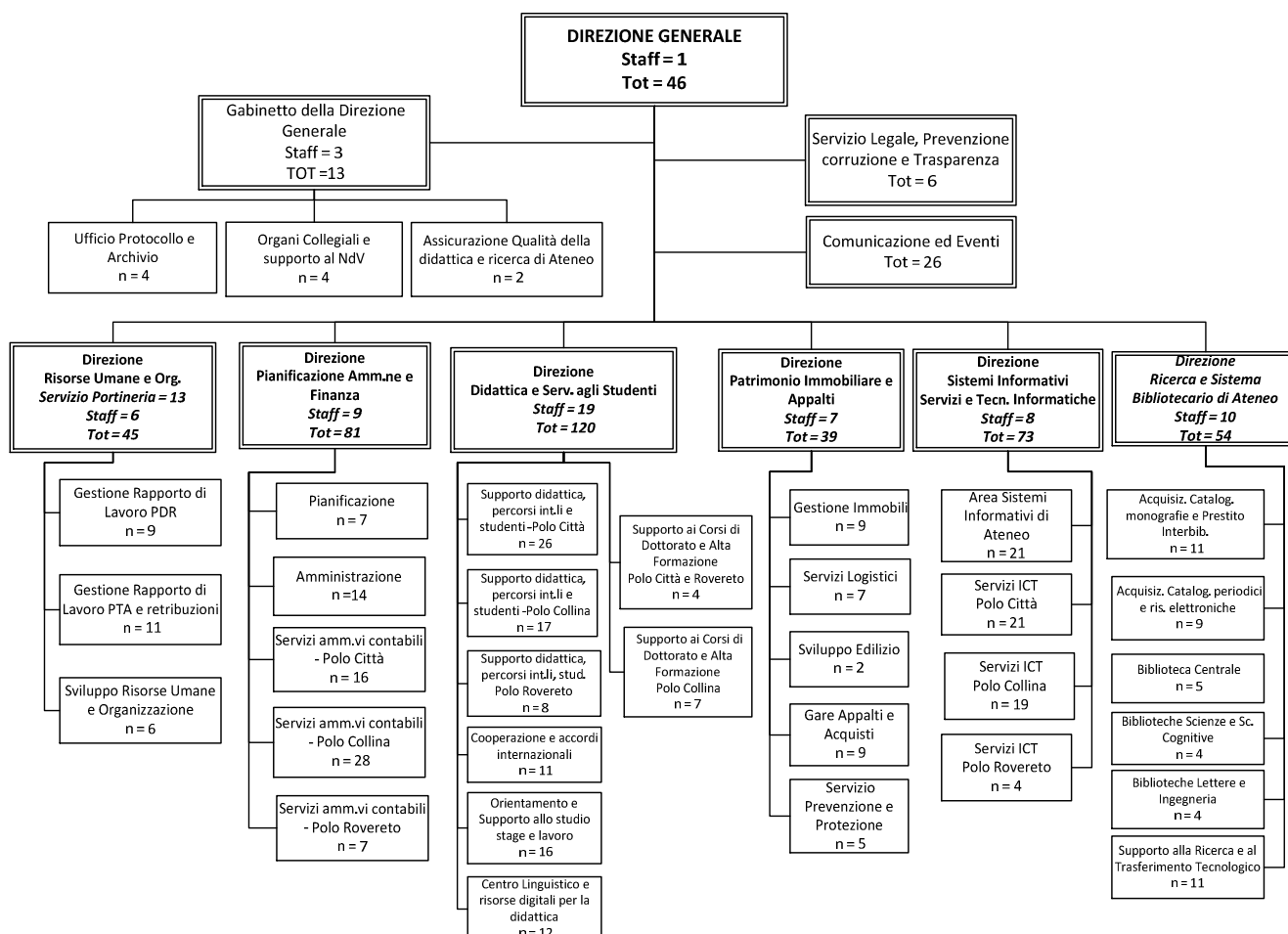
**Figura 1:** composizione dei finanziamenti per fonte



## Struttura gestionale e risorse umane

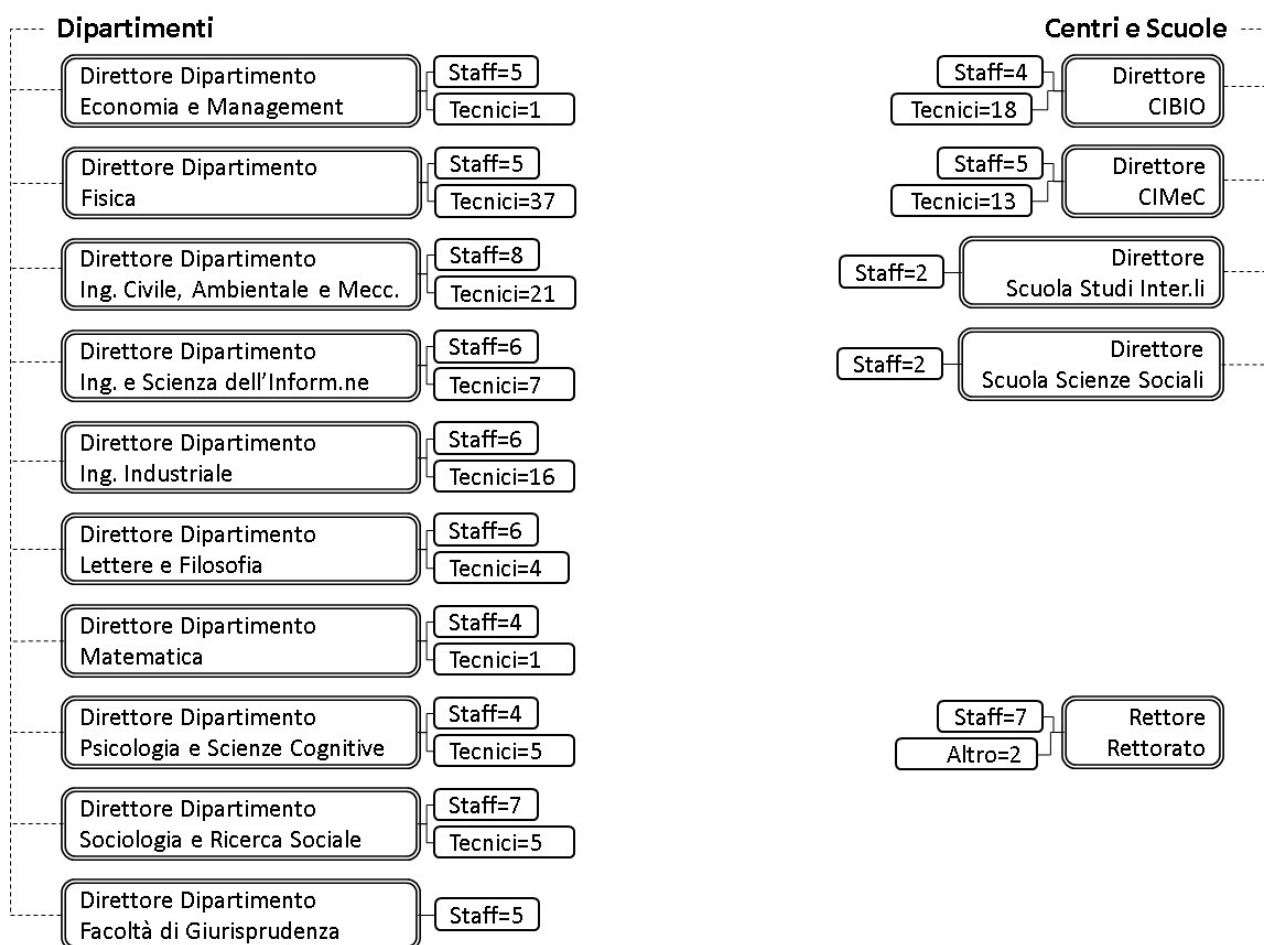
Il personale amministrativo e tecnico (PTA) è organizzato secondo gli schemi riportati nelle *figure 2 e 3*. La quota maggioritaria del personale tecnico-amministrativo afferisce all'Amministrazione centrale: nella *figura 2* ne viene indicata l'articolazione e la struttura gerarchica.

**Figura 2:** organigramma dell'area "Amministrazione centrale" e personale (unità) al 31/12/2016



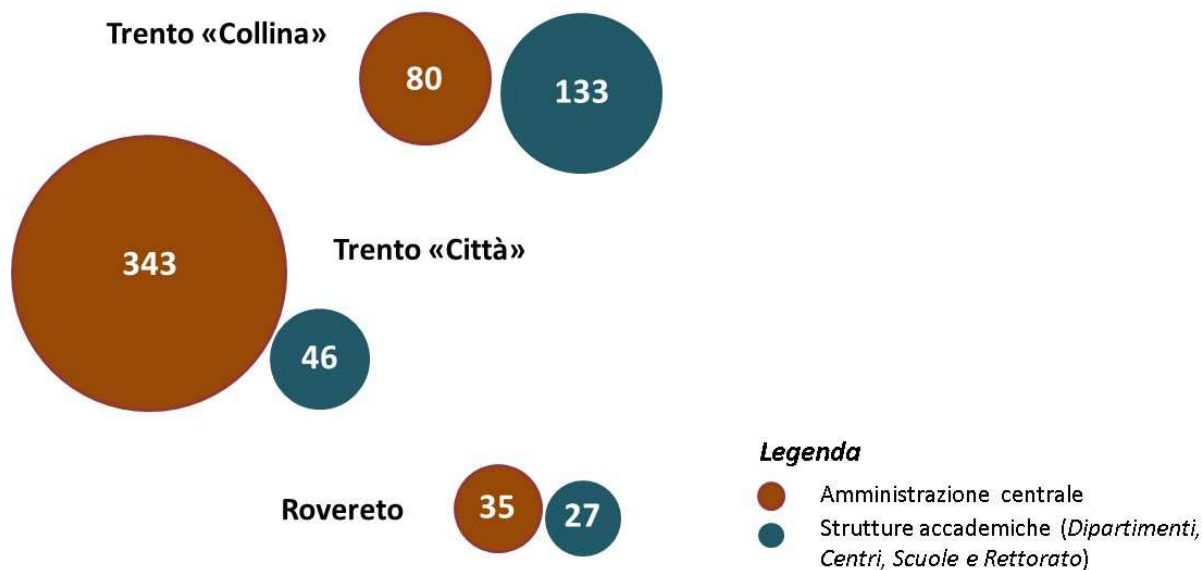
La frazione restante, come appare evidente dalla *figura 3*, risulta invece assegnata direttamente alle strutture accademiche (Dipartimenti, Centri, Scuole e Rettorato) per svolgere attività sia di staff sia di supporto tecnico di laboratorio.

**Figura 3:** rappresentazione dell'area "Strutture accademiche" e personale (unità) al 31/12/2016



Gran parte del personale dipendente dell'Amministrazione centrale è dislocata nel polo di Trento "Città" nelle vicinanze sia del Rettorato sia delle strutture accademiche che qui hanno sede (dipartimenti di: Economia e Management, Facoltà di Giurisprudenza, Lettere e Filosofia, Sociologia e Ricerca Sociale, Scuola di Studi Internazionali e Scuola di Scienze Sociali).

**Figura 4:** dislocazione fisica del personale dirigente e tecnico-amministrativo rispetto all'appartenenza



Parte dei servizi offerti dall'Amministrazione centrale sono garantiti con la logica della prossimità all'utenza. Questa situazione spiega la presenza di personale afferente all'Amministrazione centrale anche presso il polo di "Collina" e il polo di Rovereto, ossia dove hanno sede le restanti strutture accademiche.

Il personale dirigente e tecnico-amministrativo in servizio presso l'Ateneo al 31/12/2016 è costituito complessivamente da 664 unità. Nella *tabella 5* sono presentati i dati di dettaglio del personale assegnato alle varie strutture nonché la composizione per genere ed età media.

**Tabella 5:** personale dirigente e tecnico-amministrativo per struttura, genere ed età (31/12/2016)

Strutture di primo livello - Centri - Scuole	Personale			Età media		
	F	M	Tot.	F	M	Tot.
Rettorato	8	1	9	42	42	42
Dipartimento di Economia e Management	5	1	6	47	52	48
Dipartimento di Fisica	12	30	42	46	49	48
Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica	9	20	29	45	50	48
Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione	6	7	13	43	38	41
Dipartimento di Ingegneria Industriale	12	10	22	46	46	46
Dipartimento di Lettere e Filosofia	7	3	10	47	51	49
Dipartimento di Matematica	5		5	53		53
Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive	5	4	9	50	44	48
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale	8	4	12	49	49	49
Facoltà di Giurisprudenza	4	1	5	46	37	44
Centro Interdipartimentale di Biologia Integrata - CIBIO	14	8	22	43	49	45
Centro Interdipartimentale Mente-Cervello - CIMEC	7	11	18	45	42	43
Scuola di Studi Internazionali	2		2	53		53
Scuola in Scienze Sociali	1	1	2	37	38	37
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti	104	16	120	44	44	44
Direzione Generale	37	9	46	46	49	47
Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti	17	22	39	47	55	52
Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza	68	13	81	45	48	45
Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo	38	16	54	50	53	51
Direzione Risorse Umane e Organizzazione	34	11	45	48	50	48
Dir. Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche	11	62	73	45	48	48
Totale Ateneo	414	250	664	46	48	47
Collaboratori ed esperti linguistici	30	6	36	51	52	51

NOTA: nel dato riferito al personale a tempo determinato è compreso il personale assunto per rispondere ad esigenze di carattere esclusivamente temporaneo o eccezionale (finanziato con risorse a carico dell'Ateneo o con risorse esterne oppure finanziato da Atto d'Indirizzo); non risulta invece compreso il personale che sostituisce personale a tempo indeterminato assente a vario titolo. Il dato non comprende altresì il personale in comando/distacco.

Se a livello complessivo il genere femminile è maggioritario (il 62,3%), tale situazione appare divergere se l'analisi viene condotta distinguendo tra Amministrazione centrale e Dipartimenti, Centri, scuole e Rettorato. Infatti, il rapporto tra maschi e femmine è equilibrato nelle strutture accademiche (51% femmine a fronte di un 49% di maschi) - anche in virtù della componente prevalentemente maschile del personale impiegato nei laboratori di ricerca - mentre le femmine raggiungono il 67,5% del totale del personale in servizio presso l'Amministrazione centrale. L'età media del personale complessivamente in servizio è di 47 anni e non si rilevano scostamenti significativi analizzando i dati disaggregati per struttura.

Nella *tabella 6* è presentata la composizione per categoria contrattuale. A livello di Ateneo la categoria D è quella maggiormente rappresentata con 373 unità pari al 56% del personale attivo. Nelle categorie superiori (EP e Dirigenti) sono invece inquadrati 67 dipendenti ossia il 10% del totale.

**Tabella 6:** personale dirigente e tecnico-amministrativo per struttura e categoria (31/12/2016)

Strutture di primo livello - Centri - Scuole	Personale ctg. B e C		Personale ctg. D		Personale ctg. EP		Dirigenti		Totale Ateneo	
	Persone	%	Persone	%	Persone	%	Persone	%	Persone	% su totale Ateneo
Rettorato	1	11%	7	78%	1	11%			9	1%
Dipartimento di Economia e Management	2	33%	4	67%					6	1%
Dipartimento di Fisica	9	21%	25	60%	8	19%			42	6%
Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica	4	14%	24	83%	1	3%			29	4%
Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione	2	15%	10	77%	1	8%			13	2%
Dipartimento di Ingegneria Industriale	8	36%	11	50%	3	14%			22	3%
Dipartimento di Lettere e Filosofia	1	10%	9	90%					10	2%
Dipartimento di Matematica	1	20%	3	60%	1	20%			5	1%
Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive	3	33%	6	67%					9	1%
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale	4	33%	7	58%	1	8%			12	2%
Facoltà di Giurisprudenza	4	80%	1	20%					5	1%
Centro Interdipartimentale di Biologia Integrata - CIBIO	1	5%	20	91%	1	5%			22	3%
Centro Interdipartimentale Mente-Cervello - CIMEC	4	22%	11	61%	3	17%			18	3%
Scuola di Studi Internazionali			2	100%					2	0,3%
Scuola in Scienze Sociali	1	50%	1	50%					2	0,3%
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti	63	53%	52	43%	4	3%	1	1%	120	18%
Direzione Generale	19	41%	20	43%	5	11%	2	5%	46	7%
Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti	12	31%	21	54%	5	13%	1	2%	39	6%
Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza	31	38%	43	53%	6	7%	1	1%	81	12%
Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo	15	28%	32	59%	7	13%			54	8%
Direzione Risorse Umane e Organizzazione	18	40%	23	51%	3	7%	1	2%	45	7%
Dir. Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche	21	29%	41	56%	10	14%	1	1%	73	11%
<b>Totale Ateneo</b>	<b>224</b>	<b>34%</b>	<b>373</b>	<b>56%</b>	<b>60</b>	<b>9%</b>	<b>7</b>	<b>1%</b>	<b>664</b>	<b>100%</b>

NOTA: nel dato riferito al personale a tempo determinato è compreso il personale assunto per rispondere ad esigenze di carattere esclusivamente temporaneo o eccezionale (finanziato con risorse a carico dell'Ateneo o con risorse esterne oppure finanziato da Atto d'Indirizzo); non risulta invece compreso il personale che sostituisce personale a tempo indeterminato assente a vario titolo. Il dato non comprende altresì il personale in comando/distacco.

Risultano essere titolari di una posizione organizzativa o di una funzione specialistica 174 dipendenti ossia il 26% del totale.

Il personale titolare di una posizione organizzativa è responsabile delle funzioni di coordinamento di una specifica attività. Tale posizione si caratterizza per un elevato grado di autonomia gestionale e organizzativa. La funzione specialistica è riconosciuta, invece, al personale che svolge mansioni che si contraddistinguono per una peculiare qualificazione specialistica intesa sia in ambito tecnico sia amministrativo-gestionale, bibliotecario e informatico.

La situazione rappresentata in *tabella 7* riflette la struttura organizzativa descritta nei precedenti paragrafi relativamente all'Amministrazione centrale ed evidenza, inoltre, la presenza di competenze specialistiche attive presso le strutture accademiche.

**Tabella 7:** personale dirigente e tecnico-amministrativo titolare di posizione organizzativa o funzione specialistica (31/12/2016)

Strutture di primo livello - Centri - Scuole	PO/FS*	Totale personale afferente alla struttura	% personale titolare di PO/FS* su totale personale afferente alla struttura
Rettorato	4	9	44%
Dipartimento di Economia e Management	1	6	17%
Dipartimento di Fisica	18	42	43%
Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica	9	29	31%
Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione	2	13	15%
Dipartimento di Ingegneria Industriale	6	22	27%
Dipartimento di Lettere e Filosofia	2	10	20%
Dipartimento di Matematica	2	5	40%
Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive	2	9	22%
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale	2	12	17%
Facoltà di Giurisprudenza	1	5	20%
Centro Interdipartimentale di Biologia Integrata - CIBIO	6	22	27%
Centro Interdipartimentale Mente-Cervello - CIMEC	8	18	44%
Scuola di Studi Internazionali	1	2	50%
Scuola in Scienze Sociali		2	0%
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti	18	120	15%
Direzione Generale	10	46	22%
Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti	13	39	33%
Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza	12	81	15%
Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo	20	54	37%
Direzione Risorse Umane e Organizzazione	12	45	27%
Dir. Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche	25	73	34%
<b>Totale Ateneo</b>	<b>174</b>	<b>664</b>	<b>26%</b>

\* Posizioni organizzative e funzioni specialistiche

NOTA: nel dato riferito al personale a tempo determinato è compreso il personale assunto per rispondere ad esigenze di carattere esclusivamente temporaneo o eccezionale (finanziato con risorse a carico dell'Ateneo o con risorse esterne oppure finanziato da Atto d'Indirizzo); non risulta invece compreso il personale che sostituisce personale a tempo indeterminato assente a vario titolo. Il dato non comprende altresì il personale in comando/distacco.

L'8% del personale è assunto con contratto a tempo determinato (si veda *tabella 8*).  
 Analizzando i dati, appare che i dipendenti a tempo determinato (TD) sono equamente distribuiti tra Amministrazione centrale (n. 25) e strutture accademiche (n. 27), ma mentre nella prima rappresentano il 5% del totale dei dipendenti, salgono al 13% nelle strutture accademiche in risposta, nella maggioranza dei casi, a fabbisogni specifici e contingenti di supporto alle attività di ricerca



**Tabella 8:** personale dirigente e tecnico-amministrativo con contratto a tempo indeterminato e determinato (31/12/2016)

Strutture di primo livello - Centri - Scuole	Personale ctg. B e C		Personale ctg. D		Personale ctg. EP		Dirigenti		Totale Ateneo					
	TI	TD	TI	TD	TI	TD	TI	TD	TI		TD		Tot. Persone	
									Persone	%	Persone	%		
Rettorato		1	7		1					8	89%	1	11%	9
Dipartimento di Economia e Management	2		4							6	100%		0%	6
Dipartimento di Fisica	6	3	24	1	8					38	90%	4	10%	42
Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e Meccanica	3	1	24		1					28	97%	1	3%	29
Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione		2	7	3	1					8	62%	5	38%	13
Dipartimento di Ingegneria Industriale	6	2	10	1	2	1				18	82%	4	18%	22
Dipartimento di Lettere e Filosofia		1	9							9	90%	1	10%	10
Dipartimento di Matematica	1		3		1					5	100%		0%	5
Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive	3		5	1						8	89%	1	11%	9
Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale	4		7		1					12	100%		0%	12
Facoltà di Giurisprudenza	2	2	1							3	60%	2	40%	5
Centro Interdipartimentale di Biologia Integrata - CIBIO	1		16	4	1					18	82%	4	18%	22
Centro Interdipartimentale Mente-Cervello - CIMEC	3	1	9	2	2	1				14	78%	4	22%	18
Scuola di Studi Internazionali			2							2	100%		0%	2
Scuola in Scienze Sociali	1		1							2	100%		0%	2
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti	59	4	46	6	4			1		109	91%	11	9%	120
Direzione Generale	18	1	19	1	5		1	1		43	93%	3	7%	46
Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti	12		21		5			1		38	97%	1	3%	39
Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza	27	4	40	3	6			1		73	90%	8	10%	81
Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo	15		31	1	7					53	98%	1	2%	54
Direzione Risorse Umane e Organizzazione	18		23		3			1		44	98%	1	2%	45
Dir. Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche	21		41		10		1			73	100%		0%	73
<b>Totale Ateneo</b>	<b>202</b>	<b>22</b>	<b>350</b>	<b>23</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>		<b>612</b>	<b>92%</b>	<b>52</b>	<b>8%</b>	<b>664</b>

NOTA: nel dato riferito al personale a tempo determinato è compreso il personale assunto per rispondere ad esigenze di carattere esclusivamente temporaneo o eccezionale (finanziato con risorse a carico dell'Ateneo o con risorse esterne oppure finanziato da Atto d'Indirizzo); non risulta invece compreso il personale che sostituisce personale a tempo indeterminato assente a vario titolo. Il dato non comprende altresì il personale in comando/distacco.

Al personale tecnico-amministrativo si devono aggiungere anche 36 collaboratori esperti linguistici assunti a tempo indeterminato (di cui 30 donne e 6 uomini) con una età media di 51 anni. Considerato il profilo specialistico e la presenza limitata in Ateneo di tale personale, non sarà condotta in questa sede un'analisi specifica.

I **bisogni formativi** del personale tecnico-amministrativo, in relazione allo sviluppo di competenze sia trasversali (relazionali, linguistiche, informatiche) sia tecnico-specialistiche (sui sistemi informativi, giuridiche, ecc.), sono periodicamente monitorati dall'Ateneo. Il processo si articola in una rilevazione biennale dei fabbisogni formativi, che prevede il coinvolgimento dei vari responsabili e la relativa redazione del "Piano Formativo" per il biennio di riferimento. Nel corso del 2014 è stato predisposto un Piano formativo valevole per l'anno 2015-2016, comprensivo della calendarizzazione degli interventi da realizzare. In applicazione di detto Piano, nel corso del 2016 sono stati progettati ed erogati gli interventi formativi a favore del PTA. Per il 2017-2018, a seguito dell'analisi dei fabbisogni formativi realizzata nell'autunno del 2016, è stato predisposto un nuovo piano che sarà operativo a partire dalla sessione della primavera 2017.

L'organizzazione risponde ai bisogni indicati nei Piani prevalentemente con un'offerta interna di occasioni formative e, in maniera residuale, con il ricorso al mercato.

Nella *tabella 9* sono presentati, in forma sintetica, alcuni dati sulla formazione gestita centralmente da UniTrento ed erogata dall'Ateneo al personale tecnico-amministrativo nell'anno 2016; il dettaglio delle iniziative formative erogate nel 2016, distinte per area tematica, è invece riportato in *tabella 10*. Nella *tabella 11* sono inoltre presentati i dati disaggregati tra Amministrazione centrale/Direzioni e Dipartimenti/Centri.

**Tabella 9:** Formazione interna erogata al personale tecnico-amministrativo nell'anno 2016

Voci	Valori
n. partecipazioni (presenze totali alle iniziative erogate)	1.742
n. partecipanti (numero persone coinvolte nella formazione)	534
n. ore persona (partecipazione per relative ore di frequenza)	12.484
n. ore erogate	1.658
n. iniziative (tutte le edizioni dei corsi)	131

**Tabella 10:** Iniziative formative erogate nel corso del 2016, distinte per categoria

Categoria	Iniziativa
<b>BENESSERE</b>	PERCORSO FORMATIVO S.C. - FOCUS GROUP
	BENESSERE ORGANIZZATIVO: LABORATORIO
	SECONDO INCONTRO FORMATIVO TELELAVORO
	PERCORSO DI FORMAZ. II LIV. - FOLLOW UP
<b>COMUNICAZIONE</b>	SEMINARIO SUL LINGUAGGIO DI GENERE
	PRESENTAZIONI EFFICACI CON POWER POINT
	LABORATORIO DI SCRITTURA
	COMUNICAZIONE EFF: COMUNIC ASSERTIVA
	COMUNICAZIONE EFF: COMUNIC TELEFONICA
	COMUNICAZIONE EFF: FONDAMENTI COMUNICAZI
<b>GIURIDICA</b>	COMUNICAZIONE EFF: SCRIVERE MAIL
	ACCESSO AGLI ATTI
	ETICA E LEGALITA' ON LINE PTA
	PRIVACY
	CERTIFICATI E CERTIFICAZIONI NELLA P.A.
<b>INFORMATICA</b>	ETICA E LEGALITA' ON LINE
	RESPONSABILITA' NELLA PUBBLICA AMMINISTRA
	GMAIL LA GESTIONE DELLA CASELLA DI POSTA
	CORSO ALLINEAMENTO/AGGIORNAMENTO TECNICI
	OFFICE AUTOMATION E COLLABORATION CLOUD
	TABELLE PIVOT IN EXCEL
	IMPORTARE I DATI IN EXCEL
	AUTOMATIZZARE IN OFFICE: MACRO BASE
	WORKSHOP SERVICE DESK
	GOOGLE DEV: GOOGLE APPS SCRIPT & API
	EXCEL PER OFFICE - LIV. AVANZATO
	PERCORSO FORMATIVO COLLABORATION DIPART
	LA GESTIONE DELLE CASELLE CONDIVISE IN
ABC DRIVE	
PERCORSO FORMAT. PER SEGRETERIE DI DIREZ	
<b>INTERNAZIONALE/ERASMUS</b>	ERASMUS STAFF TRAINING
<b>ORGANIZZAZIONE LAVORO</b>	PROJECT MANAGEMENT
	PROBLEM SOLVING
	TIME MANAGEMENT
	BPR - L'APPROCCIO PER PROCESSI AL CAMBIA
	LAVORO DI GRUPPO
<b>SICUREZZA</b>	FORMAZIONE GENERALE TEST ON LINE PDR
	RESPONSABILITA' 2016
	FOLLOW UP ANTINCENDIO
	FORMAZIONE GENERALE TEST ON LINE
	PRIMO SOCCORSO: COME INTERVENIRE
	SCHEDE SICUREZZA
	IDONEITA' ANTINCENDIO
	CORSO ANTINCENDIO
	PRIMO SOCCORSO - FOLLOW UP
SICUREZZA - FORMAZIONE GENERALE TEST AULA	
<b>TECNICO SPECIALISTICA</b>	APPLY2 FORM2 E UPAY
	R- CORSO BASE DI R PER LA STATISTICA
	LA GESTIONE DECENTRATA INDIRIZZI PEC
	GESTIONE ANAGRAFICHE DI ATENEO
	CORSO SGA - SISTEMA GESTIONALE ACQUISTI
	CORSO INTRODUTTIVO A SGA
	C.SO DIRETTIVA MACCHINE E PROTOTIPI
	CODICE AMMINISTRAZIONE DIGITALE E IMPATT
	LA LETTURA DELLE SCHEDE DATI SICUREZZA
NUOVO SISTEMA CONTRIBUZIONE E ISEE	
<b>LINGUISTICA</b>	INGLESE

**Tabella 11:** Formazione interna erogata al personale tecnico-amministrativo nell'anno 2016 con suddivisione tra Amministrazione Centrale/Direzioni e Dipartimenti e Centri

Categorie	Amministrazione Centrale / Direzioni				Dipartimenti e Centri			
	partecipazioni	partecipanti	ore persona	ore erogate	partecipazioni	partecipanti	ore persona	ore erogate
BENESSERE	123	61	484	75	2	2	6	3
COMUNICAZIONE	169	62	485	46	53	22	258	46
GIURIDICA	151	111	676	39	32	28	137	33
INFORMATICA	340	217	1343	126	112	73	527	117
INTERNAZIONALE/ERASMUS	5	5	320	320	2	2	176	176
ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	149	92	1937	182	53	30	700	164
SICUREZZA	53	47	314	54	71	57	312	71
TECNICO SPECIALISTICA	187	135	1266	127	47	46	346	69
LINGUISTICA	124	87	2206	490	69	35	993	399
	1.301		9.031		441		3.455	

Il numero di partecipazioni complessive indica la totalità delle presenze in aula nel corso dell'anno di riferimento. Il numero di partecipanti rappresenta, invece, la dimensione del coinvolgimento del PTA nella formazione erogata centralmente. L'80,4% del PTA risulta aver fruito di almeno un corso nel 2016.

Le ore erogate descrivono la durata complessiva di tutte le 131 iniziative realizzate, mentre le ore uomo forniscono il dato relativo alle totalità delle ore dedicate alla formazione dai partecipanti coinvolti.

Mediamente, quindi, un partecipante ha trascorso 23,4 ore in aula nel corso del 2016 (12.484/534) e la durata media di una singola iniziativa è di 12,6 ore (1.658/131).

## 2.3 Indagine del benessere organizzativo

In base alla nuova normativa in materia di misurazione e valutazione della performance delle pubbliche amministrazioni (DPR n. 105/2016), le indagini sul benessere organizzativo rientrano tra i compiti attribuiti all'Amministrazione e non più, come invece previsto dal precedente art. 14, comma 5 del D.Lgs. n. 150/2009, in carico agli OIV (Nucleo di Valutazione per le Università). Tali indagini mirano a rilevare la qualità della vita all'interno dell'organizzazione e il grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei dipendenti, al fine di favorirne il miglioramento, accrescendo al contempo il livello quali-quantitativo dei risultati.

L'Ateneo di Trento si è dotato di un set di dati molto ampio che riguarda i temi del "benessere organizzativo", secondo il modello nazionale proposto da ANAC, e dello "stress lavoro-correlato", attraverso indagini ripetute nel tempo su tutto il personale tecnico-amministrativo (2011 e 2014) e dal 2015 (prima rilevazione) anche sul personale docente ricercatore e personale non strutturato.

L'anno 2016 ha visto l'Amministrazione dell'Ateneo impegnata nell'attuazione del "*Piano delle azioni per il miglioramento del benessere organizzativo*", elaborato a fronte delle indagini condotte su benessere organizzativo e stress lavoro-correlato, in cui sono individuate puntualmente quelle azioni da mettere in atto in risposta alle criticità riscontrate. Le azioni di miglioramento più qualificanti sono state inserite anche nel "*Piano Integrato*", in quanto riferimento anche per il miglioramento della gestione del "Ciclo della performance".

### Principali criticità emerse dalle indagini e "Piano delle azioni per il miglioramento del benessere organizzativo"

Alcune criticità emerse dalle indagini (in particolare: blocco delle carriere, vincoli nell'assunzione di nuovo personale, quote incentivanti inadeguate) sono da ricondurre a una serie di fattori di contesto generale su cui si potrà intervenire solo a seguito di modifiche normative nazionali e locali. Il nuovo CCI sottoscritto nei primi mesi del 2016 ha comunque valorizzato gli istituti già previsti e volti al riconoscimento della professionalità e del merito.

Su altri aspetti, invece, è stato possibile programmare interventi e prevedere azioni di miglioramento. Tali aspetti hanno riguardato in particolare:

- l'efficienza di funzionamento operativo dell'organizzazione dei servizi di Polo e di integrazione e cooperazione con gli staff di Dipartimento
- la qualità delle relazioni di lavoro tra pari e la qualità complessiva del lavoro, in particolare relativamente al personale afferente ai Poli
- la scarsità di coinvolgimento e di informazioni all'interno delle singole strutture.

Il Piano delle azioni per il miglioramento del benessere organizzativo individua puntualmente gli interventi da realizzare, indicando per ciascuno di essi la descrizione dell'azione, il responsabile di riferimento e la data prevista per la realizzazione.

Nello specifico, le azioni inserite nel piano sono le seguenti:

- Ampliamento della rete di servizi rivolti al PTA, con particolare attenzione all'attivazione di sportelli di ascolto/supporto alla genitorialità e ampliamento del nido aziendale. Il nuovo nido è stato inaugurato a settembre 2015; il lavoro per l'attivazione dei due sportelli rivolti a genitori dipendenti dell'ateneo, condotto nel corso del 2016, ha portato alla concreta attivazione del servizio con l'inizio del 2017.
- Strutturazione e rafforzamento delle attività di comunicazione, prevedendo incontri annuali, all'interno delle Direzioni, per la condivisione con il personale dei piani di performance e la discussione su raggiungimento obiettivi e qualità dei servizi. Tali incontri si sono svolti nel corso del 2016, in momenti diversi per ciascuna struttura.
- Adozione di misure di coordinamento volte a favorire un funzionamento più integrato ed efficace tra servizi e a ridurre le forme di disagio. A tal fine sono stati realizzati tavoli di lavoro trasversali tra servizi, anche alla presenza del Delegato del Rettore per il benessere organizzativo.
- Realizzazione di iniziative formative; nel corso del 2016 sono stati realizzati vari interventi formativi, rivolti a Dirigenti e responsabili di II livello, sui temi dello stile di leadership, la comunicazione e valorizzazione dei collaboratori ("motivare, valutare, dare feed-back"), la promozione del benessere. A dicembre 2016, inoltre, è stato avviato un percorso di progettazione organizzativa partecipativa che ha visto coinvolti i responsabili di staff assieme ai responsabili dei servizi amministrativi e contabili di Polo.
- Organizzazione flessibile del lavoro, prevedendo l'attivazione di ulteriori 15 postazioni di telelavoro (oltre alle 5 sperimentali) e forme di flessibilizzazione degli orari di lavoro. A fine 2016 risultavano essere attive 20 postazioni di telelavoro; forme di flessibilizzazione oraria, inoltre, sono state analizzate e implementate (calendari plurisettemanali, chiamata fuori orario).

Maggiori dettagli sull'"Attuazione delle azioni previste dal Piano azioni positive, Family Audit e Benessere organizzativo" sono illustrati al *Capitolo 4*.

#### Indagine benessere organizzativo 2016

A fronte delle nuove disposizioni normative, l'Amministrazione ha quindi provveduto ad elaborare un nuovo questionario per la realizzazione dell'indagine annuale relativa al benessere organizzativo, rivolta al Personale Tecnico e Amministrativo e CEL dell'Ateneo.

Il questionario è stato ideato sulla base degli appositi modelli forniti dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) per la raccolta dati sulla percezione di benessere/malessere nel posto di lavoro, integrandoli con gli strumenti di indagine sullo stress lavoro-correlato, per la parte relativa al GHQ (General Health Questionnaire).

L'indagine è stata avviata nel mese di dicembre 2016. Sulla base delle risposte ottenute sarà possibile monitorare la qualità della vita organizzativa, individuare aree di miglioramento, programmare interventi di gestione delle risorse umane e di sviluppo organizzativo, anche confrontando i dati con quelli di altri Atenei comparabili.

## **2.4 Indagine di Customer Satisfaction e Piano di Miglioramento dei Servizi**

L'Università di Trento valuta la qualità dei servizi erogati dalle strutture tecnico-gestionali, attraverso la misurazione del livello di soddisfazione degli utenti interni. Tale indagine viene condotta mediante la somministrazione online di specifici questionari indirizzati al personale docente e ricercatore e al personale tecnico-amministrativo.

L'ultima indagine è stata condotta nel dicembre 2014. Le principali criticità emerse e i punti di debolezza riscontrati dall'indagine, nonché l'esame dei suggerimenti forniti dagli utenti rispondenti, hanno costituito la base per la formulazione del "Piano di miglioramento servizi" da attuare negli anni 2015 e 2016.

Nel corso del 2016, infatti, l'Ateneo ha avviato una revisione del sistema di rilevazione della qualità percepita da docenti e personale tecnico-amministrativo, al fine di individuare una nuova

metodologia di indagine, che consenta anche la comparazione dei risultati di UniTrento con quelli degli altri Atenei partecipanti al progetto Good Practice. Il modello di riferimento dei nuovi questionari è quello utilizzato per "Good Practice" che prevede, tra le novità più importanti, l'allargamento della platea anche a dottorandi e assegnisti di ricerca. La nuova indagine sulla soddisfazione della qualità dei servizi erogati dalla struttura gestionale verrà, quindi, avviata nei primi mesi del 2017, avvalendosi di questa nuova metodologia.

Principali criticità emerse dall'indagine e Piano di miglioramento dei servizi 2015-2016

Il Piano di miglioramento dei servizi è stato redatto secondo una logica analitica per singola Direzione, indicando i servizi analizzati, le criticità/aree di miglioramento emerse e le azioni di miglioramento e sviluppo da attuare nel breve-medio periodo. Operativamente, a fronte di alcune macro-criticità individuate all'interno di ciascuna Direzione, sono state definite le singole azioni di miglioramento finalizzate a incidere su dette aree; per ogni azione, è stata quindi valutata la priorità in funzione dell'impatto sull'organizzazione e sulla singola struttura, nonché i tempi di realizzazione e i principali risultati attesi.

Pur con le dovute differenze in base al target di riferimento e agli ambiti indagati, le maggiori criticità sono state riscontrate, in particolare, in fattori quali la scarsa chiarezza delle procedure, l'inadeguata tempestività con cui sono fornite le informazioni e la scarsa esaustività nelle risposte/informazioni ricevute.

In un'ottica di integrazione, i Piani di miglioramento servizi di ciascuna Direzione vanno quindi a perfezionare gli obiettivi operativi inseriti nel Piano Integrato 2016. Non tutte le azioni previste dai piani, però, sono valutate di portata strategica tale da costituire un obiettivo di performance a livello di Ateneo; tra queste azioni, infatti, figurano anche interventi operativi, mirati a garantire una maggior soddisfazione dell'utenza.

I principali collegamenti tra Piano della performance (obiettivi operativi 2016) e Piano di miglioramento servizi (azioni di miglioramento previste per il 2016) sono riportati nella seguente tabella.

**Tabella 12:** Collegamenti tra Piano Integrato (obiettivi operativi 2016) e Piano di miglioramento dei servizi

Obiettivo strategico (da PdP)	Struttura	Piano Integrato 2016 - obiettivo operativo -	Piano Miglioramento Servizi - Azione -
Ottimizzare la fruibilità delle infrastrutture fisiche e immateriali	DRSBA	Definizione dei servizi da erogare presso la nuova Biblioteca Universitaria Centrale e relative attività preparatorie	Apertura della nuova sede della Biblioteca Universitaria Centrale
Rafforzare la comunità universitaria tramite un buon sistema di comunicazione e con azioni che migliorino l'attrattività e il senso di appartenenza	DSISTI	Sviluppo di una nuova soluzione per il portale myUnitn	Revisione dell'architettura del portale myUnitn
	DirGen (Staff)	Progettazione e realizzazione di un nuovo sito web per il reclutamento internazionale degli studenti	Riprogettazione del web relativo alla dimensione internazionale degli studenti
Migliorare l'efficacia complessiva dell'organizzazione gestionale	DRUO	Revisione del regolamento per autorizzazione incarichi extra-istituzionali (per personale docente e ricercatore e tecnico-amministrativo)	Revisione regolamentare del processo di autorizzazione incarichi extra-istituzionali (per PDR e PTA)
Re-ingegnerizzare, semplificare, dematerializzare i processi di gestione	DRUO	Gestione online processo di autorizzazione incarichi extra-istituzionali per PDR e PTA	Gestione online processo di autorizzazione incarichi extra-istituzionali per PDR e PTA
	DPAF	Stabilizzazione processi di fatturazione elettronica	Stabilizzazione processi di fatturazione elettronica
	DPAF	Attivazione pilota dell'applicativo di supporto alla gestione delle richieste di acquisto	Attivazione pilota del sistema applicativo a supporto alla gestione delle richieste di acquisto
	DDSS	Adozione del sistema "Pago PA" per il pagamento di tasse e contributi studenti	Dematerializzazione moduli studenti, compresi quelli che prevedono il pagamento
Sviluppare il benessere organizzativo e le pari opportunità	DRUO	Attuazione delle azioni contenute nei Piani di miglioramento: "Piano azioni positive", Family Audit, benessere organizzativo	Realizzazione delle azioni dei Piani di miglioramento
Rafforzare i servizi che valorizzano le specificità UniTrento dell'esperienza universitaria	DDSS	Realizzazione di nuovi portali dei corsi di studio, per offrire un servizio sempre più dematerializzato agli studenti	Attivazione di un nuovo servizio dematerializzato relativo alle procedure per gli studenti

Nel corso dell'anno 2016, le azioni di miglioramento sono state attuate e presidiate da ciascun Dirigente secondo una logica di pianificazione strategica; in alcuni casi le azioni del Piano, a

carico del Dirigente, si sono concretizzate in obiettivi operativi assegnati ai livelli inferiori (Responsabili di Divisione, Responsabili di ufficio o altro personale individuato dal Dirigente). Nell'ambito del ciclo della performance ne è monitorato costantemente l'andamento, ma è evidente che il riscontro finale della reale efficacia delle azioni intraprese emergerà, in ultima analisi, dalla successiva indagine mirata a rilevare un aumento del grado di soddisfazione dell'utenza sui servizi segnalati come più critici.

### 3. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI E SCOSTAMENTI

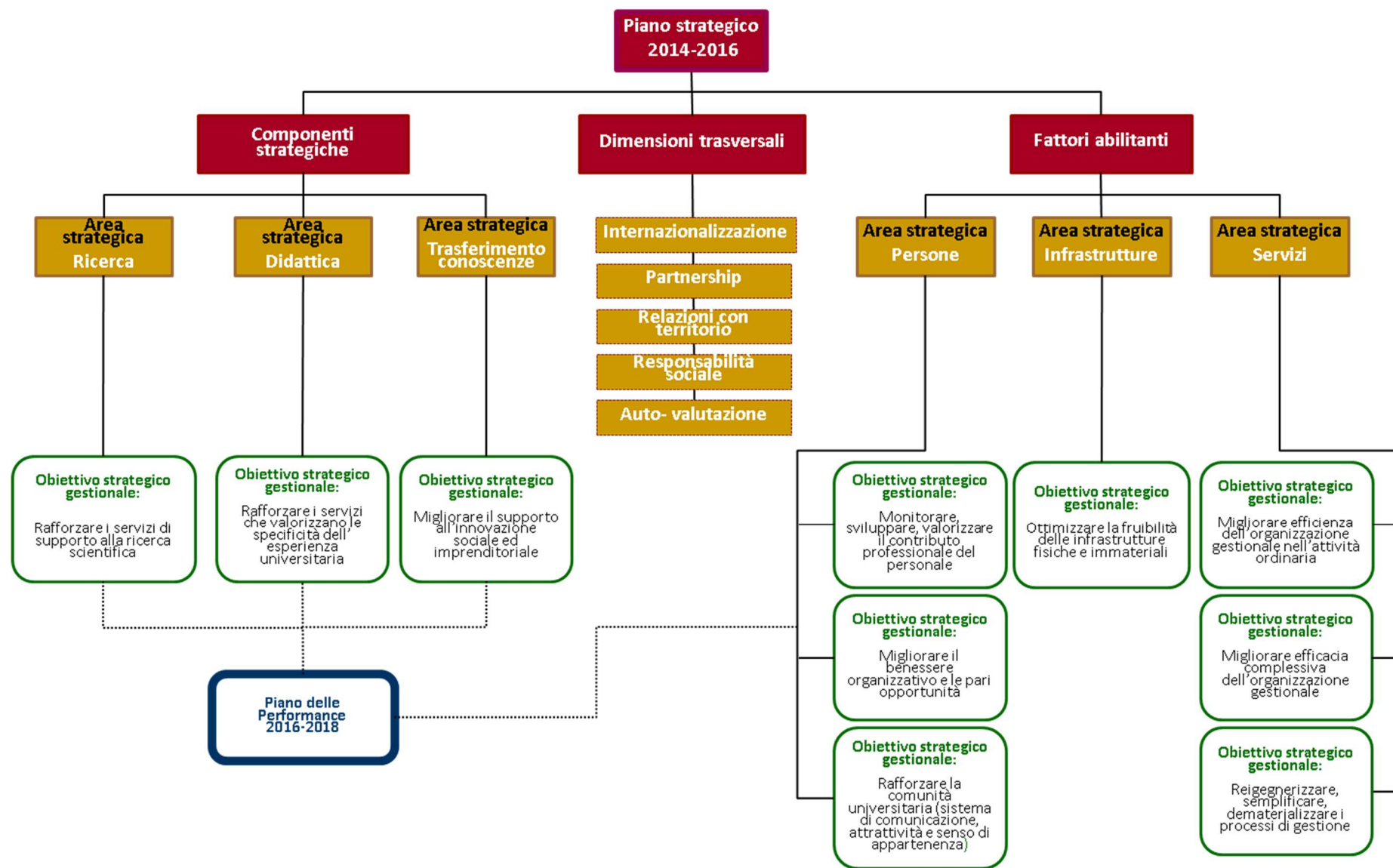
La struttura tecnico-gestionale contribuisce al funzionamento dell'istituzione universitaria e supporta l'impegno dei docenti e degli studenti con un duplice scopo: da una parte consentire l'esecuzione delle attività ordinarie secondo criteri di efficacia ed efficienza; dall'altra rispondere con servizi mirati alle nuove esigenze indicate dagli Organi di governo e dagli stakeholder interni.

L'individuazione degli obiettivi strategici presenti nel "Piano delle Performance della struttura gestionale 2015-2017" è avvenuta nel quadro di riferimento generale delle finalità e funzioni indicate all'articolo 2 dello Statuto muovendosi dalle sollecitazioni e dai bisogni espressi dai principali interlocutori della struttura gestionale:

- dagli Organi di Ateneo e dalle strutture accademiche sono emerse sollecitazioni principalmente connesse al raggiungimento degli obiettivi e alla realizzazione dei programmi esplicitati anche nel Piano strategico d'Ateneo;
- da parte di coloro che usufruiscono dei servizi messi a disposizione dalla struttura gestionale, principalmente docenti e studenti, sono emerse richieste di maggiore efficienza e flessibilità, di ulteriore semplificazione e dematerializzazione dei processi, di riduzione dei tempi di rimborso missioni e di evasione degli ordini di acquisto e di diffusione capillare e agevole reperibilità dell'informazione;
- anche da parte del management delle strutture accademiche e della struttura gestionale sono state messe in luce aree trasversali di miglioramento: si va dalle esigenze di garanzia di continuità operativa dei servizi informatici, alla gestione e conservazione del dato in formato digitale, alle necessità di rafforzare la sicurezza nei termini di protezione e prevenzione dei rischi;
- infine, si è tenuto conto dell'obbligo di adempiere a quanto disposto dalla legge n. 190/2012 (anticorruzione) e dal decreto legislativo n. 33/2013 (obblighi di pubblicità) che riconoscono la trasparenza sia come mezzo fondamentale di controllo diffuso sull'attività dell'amministrazione e di prevenzione della corruzione, sia come strumento finalizzato alla realizzazione di una amministrazione aperta e al servizio del cittadino.

Di seguito viene presentato l'Albero delle Performance 2016-2018. Nel *paragrafo 3.1* per ciascuna area strategica identificata nel "Piano Strategico 2014-2016" (descritto in capo a ciascuna sezione per agevolarne la comprensione) sono sintetizzati i **risultati conseguiti dall'Ateneo** nel 2016 mentre nel *paragrafo 3.2* si riportano i risultati raggiunti dalla **struttura gestionale**. Infine, nel *paragrafo 3.3* sono illustrati i dati riassuntivi sugli **esiti del processo di valutazione** dei risultati per il personale a cui sono stati assegnati obiettivi individuali nell'anno 2016.

## Albero delle performance





### 3.1 I risultati raggiunti dall'Ateneo

I risultati che si illustrano sinteticamente di seguito attengono all'Ateneo nel suo complesso e sono più ampiamente illustrati nella "Relazione sull'avanzamento del Piano Strategico". Per semplicità, i risultati sono articolati secondo le aree strategiche di Ricerca, Didattica, Innovazione e trasferimento delle conoscenze, Azioni trasversali.

#### Area strategica: **Ricerca**

- A **livello europeo**, nell'ambito del programma Horizon 2020, l'Ateneo ha mantenuto anche nel 2016 un buon posizionamento internazionale: 122 sono state le proposte di progetto presentate e 14 i progetti finanziati. Tra questi, 4 progetti sono stati finanziati nell'ambito del programma *Marie Skłodowska-Curie Individual Fellowships*. Si conferma anche la capacità di UniTrento di coordinare reti a livello europeo: 2 sono i progetti in cui l'Ateneo ha il ruolo di capofila. Nell'ambito del programma *ERC (European Research Council)*, nel 2016 è stato approvato uno Starting Grant nell'ambito del panel Life Sciences. Con tale risultato UniTrento consolida il ruolo di Host Institution arrivando a un totale di 18 progetti approvati fra VII Programma Quadro e Horizon 2020.
- A **livello internazionale**, nel 2016 l'Ateneo ha conseguito per la prima volta un finanziamento da parte dell'*International Human Frontier Science Program Organization*: il bando, molto competitivo e prestigioso, premia reti intercontinentali per la ricerca "di frontiera" sui meccanismi complessi che regolano gli organismi viventi. Sale, inoltre, a 5 il numero di ricercatori che si aggiudicano il prestigioso finanziamento di 1 milione di dollari dalla *Fondazione Giovanni Armenise – Harvard*.
- Per quanto riguarda la ricerca a **livello nazionale**, il bando PRIN 2015 ha visto la presentazione di 217 proposte da parte dei docenti di UniTrento di cui 67 con docenti di Ateneo nel ruolo di coordinatore nazionale. I risultati hanno premiato questa forte partecipazione con 16 proposte approvate ed un finanziamento pari a 1.137.426 Euro. In 3 di queste proposte, UniTrento ha il ruolo di coordinatore nazionale.
- A **livello locale** si è registrata la forte partecipazione ai bandi pubblicati dalla Fondazione CaRiTRO per giovani ricercatori post-doc e per progetti di ricerca realizzati in collaborazione tra realtà di ricerca e del sistema economico trentino. UniTrento, nel ruolo di realtà ospitante capofila di progetto, ha visto l'approvazione di 7 progetti nel primo e 5 nel secondo.

#### Area strategica: **Didattica**

- Nel 2016 sono stati attivati i seguenti **nuovi corsi di studio internazionali**: laurea magistrale in *International Security Studies* (classe LM-52 – Relazioni internazionali) su iniziativa della Scuola di Studi internazionali e in collaborazione con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa; laurea magistrale in *Quantitative and Computational Biology* (classe LM-8 - Biotecnologie industriali) come progetto interdipartimentale fra il Centro per la Biologia Integrata (CIBIO) e i Dipartimenti di Fisica, di Matematica e di Ingegneria e Scienza dell'Informazione; laurea magistrale in *Musicologia* (classe LM-45 Musicologia e beni musicali), progetto collocato nel contesto delle iniziative previste dal progetto Euregio e realizzato in collaborazione fra il Dipartimento di Lettere e Filosofia e la Facoltà di Scienze della Formazione della Libera Università di Bolzano. Nei prossimi anni è previsto lo sviluppo ulteriore del progetto allargando la collaborazione anche all'Università di Innsbruck.
- Nel 2016 è stato istituito il **Centro Agricoltura, Alimenti, Ambiente (C3A)** che nasce dall'iniziativa congiunta dell'Università di Trento e della Fondazione Edmund Mach nel settore della ricerca biotecnologia e agro-alimentare. È stato progettato il corso di laurea in *Viticultura ed Enologia* (classe L 25, Scienze e tecnologie agrarie e forestali), che sarà attivato nell'a.a. 2017/18, congiuntamente all'accreditamento della nuova sede decentrata dall'Ateneo, a S. Michele all'Adige. È stata completata anche la progettazione del corso di laurea in *Comparative, European and International Legal Studies* che sarà attivato dalla Facoltà di Giurisprudenza (classe L-14, Scienze dei servizi giuridici), che

rappresenta un progetto innovativo a livello nazionale in quanto primo corso di laurea nella classe dei servizi giuridici, erogato in lingua inglese.

- Nell'ambito dell'**innovazione didattica** si sono introdotti in fase sperimentale gli Open Digital Badges quali forma di certificazione di corsi online non curriculari sulle *soft skills*.
- Riguardo alla **formazione linguistica** quasi 4.000 studenti hanno potuto seguire quasi 14.000 ore di formazione erogate dal CLA, anche in ambito specialistico. Inoltre, attraverso il Test Centre di Ateneo, sono state rilasciate le prime certificazioni TOEFL.
- Si segnala l'iniziativa del programma TALETE "Talenti e Territori - Honours Programme" quale percorso di formazione realizzato dal Dipartimento di Ingegneria Civile Ambientale e Meccanica e dal Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale in collaborazione con il Centro per la Formazione alla Solidarietà Internazionale.
- Sul fronte dell'**orientamento** nell'anno 2016 si è rafforzata la partecipazione dell'Ateneo ad appuntamenti fieristici di respiro nazionale ed è stata riproposta la *settimana di orientamento alla scelta universitaria* in collaborazione con l'Università di Bolzano, che ha coinvolto circa un centinaio di studenti del penultimo anno di scuola superiore provenienti da tutta Italia. Nel corso dell'anno il semestrale cartaceo *Unitrento Orienta* è stato sostituito dall'inserimento di una apposita sezione intitolata "Orientamento" nel periodico *UnitrentoMAG*.
- Per quanto riguarda le iniziative volte ad aumentare l'**occupabilità** degli studenti, sono stati sperimentati nuovi format con ulteriori iniziative di orientamento al lavoro. In particolare: LavorareIn e - MIM/MAIN DAY. È stata ulteriormente rafforzata la formazione sulle *soft skills* rivolta a laureandi e laureati, con un incremento del 20% di ore complessivamente erogate rispetto al 2015. È stato portato a regime il sistema "a sportello continuo" per richiedere in ogni momento dell'anno una borsa di studio di 3 mesi per svolgere all'estero un tirocinio o attività di ricerca per tesi. Nel 2016 sono state 57 le borse per tirocinio assegnate e 96 per attività di ricerca per tesi. È cresciuto anche il numero di convenzioni con prestigiose Rappresentanze diplomatiche e Ambasciate d'Italia all'estero per ampliare le posizioni di tirocinio riservate alla nostra comunità studentesca.
- Il progetto **Alumni** ha mosso i suoi primi concreti passi: gli iscritti al portale, dedicato a raccogliere e gestire le informazioni relative ai laureati, a fine 2016 erano circa 2.000. Sono stati inoltre proposti vari eventi, on line e in presenza, riservati agli alumni: webinar e incontri d'aula su soft skill, nonché eventi culturali come visite guidate a mostre e momenti di networking ("aperitivi in carriera").
- **Osservatorio sulle carriere formative e i destini professionali degli studenti dell'Ateneo:** l'Osservatorio ha continuato nello studio longitudinale delle politiche di reclutamento, delle performance educative e dei destini professionali degli studenti dell'Università di Trento, conducendo nel 2016 numerose indagini: a) indagine sui partecipanti ai test di ammissione 2016/2017; b) indagine sugli immatricolati all'a.a. 2016/2017; c) indagine sulle performance accademiche e abbandoni a un anno dall'immatricolazione tra la coorte degli immatricolati nell'a.a. 2014/2015; d) Indagine longitudinale sugli esiti occupazionali dei laureati dell'Università di Trento. A queste si sono aggiunte specifiche indagini, condotte con modalità innovative, sull'uso del tempo e dello spazio tra gli studenti iscritti all'Ateneo, nonché sulla relazione tra performance educativa e uso del tempo e dello spazio. Infine, è stata svolta un'indagine sulla rappresentazione che gli studenti dell'Ateneo di Trento hanno del mercato del lavoro e delle competenze professionali che questi richiede. Va sottolineato che le due ultime indagini sono condotte con il coinvolgimento in tutte le fasi della rilevazione degli studenti del corso di Survey Design della laurea magistrale in Sociologia e Ricerca Sociale.

#### Area strategica: **Innovazione e trasferimento delle conoscenze**

- **Potenziamento delle attività di Trasferimento Tecnologico:** nel 2016 l'Ateneo ha rafforzato le competenze interne alla Divisione Supporto alla Ricerca Scientifica e Trasferimento Tecnologico attraverso due finanziamenti vinti nell'ambito del bando pubblicato nel 2015 dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi e dal Ministero dello Sviluppo Economico; nell'organico è stato inserito un "Innovation promoter" ed è prevista anche l'attivazione di una posizione di "Knowledge Transfer Manager".

- **Collaborazione con il mondo produttivo:** la proficua collaborazione con Confindustria Trento e Polo Meccatronica – Trentino Sviluppo si consolida per il terzo anno consecutivo nel supporto all'organizzazione dell'iniziativa "IPSP - Industrial Problem Solving with Physics" ideata e promossa dal Dipartimento di Fisica. Nell'edizione 2016 di IPSP, nove aziende hanno presentato la loro candidatura per un totale di 14 proposte di problemi industriali. Quattro gruppi di studenti e giovani ricercatori, durante la settimana dal 18 al 23 luglio 2016, hanno lavorato insieme alle aziende per individuare la soluzione tecnica ai 4 problemi tecnici selezionati.
- **Start-up e brevetti:** nel 2016 è stata fondata una nuova start up, Level up Srl, che va ad aggiungersi alle altre 8 start-up patrocinate dall'Ateneo. Sono state presentate 6 nuove domande di brevetto e sono state identificate 26 tecnologie e potenziali invenzioni (invention disclosure), evidenziando un significativo miglioramento nella capacità di valorizzazione dei risultati della ricerca.
- **Piano Nazionale Industria 4.0:** nel campo dello sviluppo industriale, a fine settembre 2016 è stato siglato un accordo con tutte le Università del Nord-Est Italia per la partecipazione al Piano Nazionale Industria 4.0 e la nascita di un *Competence Center* del Nord-Est. Tale accordo darà al nostro territorio l'opportunità di essere parte di un disegno nazionale che si propone quale promotore del rilancio del sistema manifatturiero. Ciò costituirà anche un'opportunità per rendere più intense le collaborazioni nel campo dell'innovazione con le altre otto realtà universitarie coinvolte, a beneficio soprattutto della competitività delle imprese.
- **Knowtransfer:** nel 2016 sono stati pubblicati due nuovi numeri del periodico di informazione dedicato al trasferimento tecnologico: il numero 14 (febbraio 2016) è stato dedicato ai temi dell'innovazione e della creatività e il numero 15 (giugno 2016) al ruolo delle università e degli incubatori e acceleratori d'impresa nel creare nuova imprenditorialità. Edito sia in lingua italiana sia in inglese, in formato cartaceo e digitale, Knowtransfer illustra sfide tecnologiche e diffonde informazioni su attività di ricerca e laboratori dell'Ateneo.
- **Assemblea pubblica di Ateneo:** l'assemblea è intesa e vissuta come importante incontro/confronto annuale dedicato alle ricadute della didattica e della ricerca sulla collettività locale. L'Assemblea aperta di Ateneo si è svolta il 21 giugno 2016 presso il MUSE - Museo delle Scienze di Trento; ha avuto per tema "Cultura, Creatività, Conoscenza" ed è stata l'occasione per riflettere sulle iniziative di collaborazione in atto, a partire dai bisogni presenti sul territorio e dagli strumenti offerti dall'innovazione.

#### Area strategica: **Azioni trasversali**

##### **Internazionalizzazione**

- Nel 2016 il processo inteso a rafforzare l'internazionalizzazione in Ateneo si è mosso lungo tre direttrici: incentivazione alla *mobilità internazionale* degli studenti, ampliamento degli *accordi bilaterali e di doppia laurea* con istituzioni prestigiose a livello internazionale; supporto ai progetti con cui concorrere al *fundraising internazionale*. Il programma di **doppia laurea** è stato arricchito di ulteriori due accordi: il primo con la Katholieke Universiteit Leuven (Belgio) e l'Institut Polytechnique de Grenoble (Francia); il secondo con la American University of Central Asia (Kyrgystan). Nel corso del 2016 sono stati formalizzati **nuovi accordi bilaterali di ateneo o di singola struttura accademica** con i seguenti atenei extra-europei: Universidade Federal da Bahia, Universidade de Caxias do Sul e Universidade Federal de Minas Gerais (Brasile), Shanghai University, University of Electronic Science and Technology of China, Southwest Jiatong University e Zhongnan University of Economics and Law (Cina), Hanoi University (Vietnam), Baku State University (Azerbaijan), North Caucasus Federal University (Russia), Chiba University, Kanazawa University, RIKEN Brain Institute e Ritsumeikan University Kyoto (Giappone), Universidad Adolfo Ibanez (Cile), Universidad Mayor de San Andrés e Universidad Salesiana de Bolivia (Bolivia) e Local Materials Promotion Authority Mipromalo (Camerun).  
Per quanto riguarda la partecipazione dell'Ateneo a **bandi europei** per finanziamenti inerenti progetti di mobilità internazionale, si segnala l'approvazione di un ulteriore

*progetto Erasmus+ International Credit Mobility (2016-2018)* oltre all'approvazione del progetto relativo alla tradizionale mobilità *Erasmus+*, quella tra Paesi dell'Unione Europea, e di 2 progetti di Consorzio per mobilità di tirocinio (Inter-REgional Effort for start up development e Realise your Abilities and Competences through Training) cui UniTrento partecipa in qualità di partner. Inoltre, All'interno della *Key Action 2 di Erasmus+* è stato approvato un progetto di Strategic Partnerships.

Nel 2016 si è conclusa la terza fase del programma **ITPAR - India-Trento Programme for Advanced Research** che coinvolge le principali università e i più avanzati centri di ricerca indiani; la quarta fase è già stata inserita nel programma intergovernativo Italia-India 2017-2019.

All'interno del programma **Invest Your Talent in Italy**, l'Università di Trento per l'a.a. 2016/2017 ha ricevuto 37 candidature a fronte delle 587 totali per gli oltre 20 atenei italiani partecipanti al progetto, ottenendo il terzo posto per numero di candidature.

Infine, è stato interamente rinnovato nei contenuti e nella grafica il *sito web* dedicato alla dimensione internazionale dell'ateneo.

### **Partnership e relazioni con il territorio**

- Nel **rapporto con il sistema scolastico locale**, il servizio che l'Ateneo ha garantito si concretizza nell'attivazione delle seguenti iniziative nell'ambito della formazione iniziale degli insegnanti. Sono giunti al terzo e conclusivo anno i Percorsi Abilitanti Speciali (PAS) che si sono svolti da settembre 2015 a maggio 2016: i corsi sono stati attivati per 9 classi di concorso-aree disciplinari, per complessivi 80 iscritti e 75 insegnanti abilitati nelle diverse discipline. Da agosto 2015 a maggio 2016 si è svolto il secondo ciclo dei Corsi di Specializzazione per il Sostegno didattico ad alunni con disabilità: gli insegnanti che hanno conseguito la specializzazione sono stati 102.

Per lo svolgimento delle attività di tirocinio diretto nelle scuole state sottoscritte 66 convenzioni con istituti scolastici del territorio provinciale, individuando 93 insegnanti tutor accoglienti. Nell'ambito della formazione in servizio degli insegnanti, nell'anno solare 2016, si sono svolte: la settima edizione dei Percorsi di Aggiornamento "Lo Studio della mente e l'arte dell'insegnare" (a.a. 2015/2016) e l'ottava edizione dei percorsi di aggiornamento (a.a. 2016/17)

- **Collaborazione Euregio:** le attività di collaborazione fra le Università di Trento, di Bolzano e di Innsbruck sono proseguite a pieno ritmo anche nel 2016. Si sono, in particolare, concentrate su cinque ambiti: il Bando Euregio Ricerca, il Bando Euregio Mobilità, l'Euregio Lab - Forum Alpbach, il premio speciale del Trento Film Festival e il Corso congiunto di Laurea Magistrale in Musicologia.

Nel corso del 2016 sono stati valutati i progetti presentati nell'ambito del **Bando Euregio per la Ricerca 2015**. Con i fondi stanziati (1 milione di Euro l'anno per tre anni) è stato accordato il finanziamento ai 2 progetti rientranti nella categoria di valutazione "A) Excellent".

Nei primi mesi del 2016 è stata pubblicata la seconda edizione del **Bando Euregio per la Mobilità**; tutti i 13 progetti finanziati vedono il coinvolgimento di strutture didattiche dell'Università di Trento e per 6 di questi l'Ateneo ne è anche il coordinatore.

Anche nel 2016 docenti selezionati di UniTrento hanno preso parte all'**Euregio Lab**, un laboratorio di ricerca che in base al tema scelto di anno in anno si prefigge di creare un gruppo di ricerca comune alle istituzioni di ricerca presenti sul territorio Euregio. I risultati del lavoro congiunto sono stati poi diffusi durante il Tirol Tag del Forum Alpbach che si è tenuto nel mese di agosto.

Infine, anche in occasione della 64a edizione del **Trento Film Festival della Montagna**, l'Università di Trento, l'Università di Innsbruck e la Libera Università di Bolzano sono state promotrici di un premio speciale congiunto. La giuria era composta da nove studenti, tre per ogni Ateneo.

### **Collaborazioni con partner del Sistema trentino della ricerca**

- **Fondazione Edmund Mach (FEM):** si è data attuazione all'accordo con la Fondazione Edmund Mach (FEM) per la creazione di un centro universitario congiunto sui temi dell'agricoltura, alimentazione e ambiente. Il "Centro Agricoltura, Alimenti, Ambiente" (C3A), nato come struttura accademica dell'Ateneo e finanziato prevalentemente con

risorse messe a disposizione da FEM, ha iniziato il percorso di accreditamento di attività didattiche di competenza del centro stesso. Il modello di cooperazione, particolarmente innovativo in quanto integra le attività di Università e Fondazione all'interno di un'unica entità organizzativa, potrebbe servire da riferimento per future iniziative. FEM è, inoltre, partner del progetto Human Technopole e, in quanto tale, costituisce un ponte tra l'Università e il progetto nazionale.

- **Fondazione Bruno Kessler:** nel 2016 si sono poste le basi per un accordo quadro fra UniTrento e FBK che, a partire dalle collaborazioni in atto, metta a fattor comune le competenze e le risorse umane e strumentali delle due istituzioni (laboratori condivisi, progetti di ricerca comuni, dottorati di ricerca, ecc.) e proponga nuove iniziative strategiche per il territorio. Con tale accordo di collaborazione per la prima volta si dà una cornice organica e strategica alle collaborazioni di ricerca e formazione fra i due enti.
- **Hub Innovazione Trentino (HIT):** nel 2016 Hub Innovazione Trentino (HIT), consorzio tra l'Università di Trento, FEM, FBK e Trentino Sviluppo Spa (la società provinciale che svolge un importante ruolo nel sostegno all'insediamento e allo sviluppo di imprese sul territorio) ha raggiunto la completa operatività. Nel corso del 2016 l'Ateneo ha avviato tavoli di lavoro con HIT per il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici: catalizzare opportunità di innovazione per i soci e le imprese del territorio; promuovere e valorizzare i risultati della ricerca trentina al fine di favorire lo sviluppo dell'economia locale; supportare le aziende del territorio nei processi di innovazione e internazionalizzazione in network tecnologici nazionali ed europei; sviluppare azioni per il potenziamento del sistema trentino della ricerca e innovazione nel contesto nazionale ed internazionale; attrarre laboratori di ricerca di aziende innovative nazionali ed internazionali, anche al fine di sostenere lo sviluppo sociale e un ritorno economico sul territorio. Il Consorzio HIT è inoltre diventato partner del nodo italiano di EIT Digital localizzato a Trento. Le iniziative comuni hanno già permesso la vincita di alcuni progetti nell'ambito della formazione, nella Knowledge Innovation Community (KIC) di EIT. Si è lavorato anche per l'ingresso di HIT come partner nelle KIC "Climate" e "Additive manufacturing".
- Sempre in partnership con FBK e Trentino Sviluppo, UniTrento ha condotto il lavoro preparatorio per la nascita del **Laboratorio di Prototipazione (PROM)** presso il Polo della meccatronica di Rovereto.
- **Confindustria Trento:** nel corso del 2016 il rapporto di collaborazione è stato rafforzato con la presenza, presso gli uffici di Confindustria, della figura di "*Innovation promoter*", finanziata nell'ambito del bando MISE 2015. Attraverso visite aziendali è stato possibile raccogliere le esigenze di ricerca e di innovazione delle imprese e fornire informazioni qualificate sulle attività di ricerca applicata, trasferimento tecnologico e laboratori dell'Università. La presenza dell'"*Innovation promoter*" presso Confindustria Trento è risultata inoltre importante per la valorizzazione dei titoli di proprietà industriale dell'Ateneo, in quanto ha favorito occasioni di contatto con aziende del Trentino potenzialmente interessate a considerare un utilizzo, anche a titolo gratuito, di tecnologie brevettate.

### 3.2 Risultati raggiunti dalla struttura gestionale sugli obiettivi operativi 2016

Sono illustrati in questo paragrafo gli esiti dell'attività della struttura gestionale (in particolare dell'Amministrazione centrale) rispetto agli obiettivi assegnati per l'anno 2016.

Nell'ambito degli obiettivi strategici pluriennali identificati per ognuna delle 6 aree strategiche, per ciascun obiettivo operativo 2016 sono definiti: una o più Strutture Gestionali coinvolte (la prima struttura indicata funge da capofila), le azioni previste nel corso del 2016, uno o più indicatori associati a un target (valore programmato o atteso per il raggiungimento completo dell'obiettivo).

Per semplicità di lettura, nonché per coerenza logica con la natura strategico-gestionale del Piano della Performance, nel presente documento viene riportato solamente il target corrispondente al pieno raggiungimento dell'obiettivo (livello massimo: "totalmente raggiunto"). Riguardo alla scadenza temporale, laddove nel target non sia esplicitamente indicata, è da intendersi fissata al 31/12/2016.

Per ciascun obiettivo operativo sono, inoltre, indicate le risorse economiche, umane e strumentali coinvolte.

Per agevolare la comprensione, a ciascuna Struttura Gestionale sono stati associati un numero e un acronimo:

1	DDSS	Direzione Didattica e Servizi agli Studenti
2	DRSBA	Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo
3	DSISTI	Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche
4	DPIA	Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti
5	DRUO	Direzione Risorse Umane e Organizzazione
6	DPAF	Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza
7	DirGen	Strutture di staff incardinate nella Direzione Generale
8	IS	Incarico Speciale – Responsabile Servizio Legale, Prevenzione corruzione e Trasparenza

Infine, va precisato che al grado di raggiungimento dell'obiettivo annuale (al 31/12/2016) corrisponde un punteggio di conseguimento del risultato espresso in forma percentuale sulla retribuzione di risultato, prevista dal vigente sistema di valutazione dei dirigenti. La corrispondenza fra i due campi è riportata nella tabella seguente.

<b>Grado di raggiungimento dell'obiettivo</b>	<b>Percentuale retribuzione di risultato</b>
Totalmente raggiunto	100%
Quasi completamente raggiunto	78%
Parzialmente raggiunto	55%
Scarsamente raggiunto	33%
Non raggiunto	0%

## Area strategica: **Ricerca**

### **Obiettivo strategico pluriennale**

#### **Migliorare i servizi di supporto alla ricerca scientifica**

Al fine di sostenere la qualità e l'impatto della ricerca, è fondamentale che la struttura gestionale potenzi i servizi di supporto ai ricercatori per incrementare la partecipazione a progetti nazionali ed internazionali e per diffondere i risultati della ricerca non solo in ambito accademico, ma anche verso le istituzioni e la società nel suo complesso. Accanto ai servizi di consulenza personalizzata per la stesura delle proposte di progetto (in particolare, Horizon 2020 e bandi internazionali) verrà messo a disposizione dei ricercatori un ambiente avanzato per la produzione, l'elaborazione e l'archiviazione di dati scientifici secondo il paradigma del cloud computing, e sviluppata una nuova infrastruttura integrata (sistemi di nuovo storage, Cluster di High Performance e General Purpose Computing) che valorizzi il complesso e crescente patrimonio informativo di UniTrento, al fine di una sua migliore rappresentazione online e dell'arricchimento degli strumenti di supporto ai processi decisionali.

L'impegno per la diffusione (LibGuide su Open Access) e la realizzazione in Ateneo dell'accesso aperto alla produzione scientifica, accompagnate da opportune azioni di divulgazione scientifica (eventi, caffè scientifici, video, siti web di progetto), concorreranno ad accrescere la diffusione e l'impatto dei risultati della ricerca (progetto Digital University). La partecipazione ai processi di valutazione della ricerca che saranno avviati a livello nazionale richiederà un coordinamento dei servizi amministrativi, attraverso la costituzione di un gruppo di lavoro trasversale, la definizione di procedure condivise e una specifica attività di formazione, per consentire all'Ateneo di confermare e migliorare i risultati raggiunti in passato.

### **Miglioramento dei servizi di supporto alla ricerca scientifica**

#### **piano operativo 1: miglioramento servizi di supporto alla ricerca scientifica e alla valutazione**

##### **obiettivo operativo a): massimizzazione del risultato della VQR [2011-14]**

**responsabile:** DRSBA

**azioni:** sarà mantenuto attivo il team supporto VQR coordinando e realizzando azioni di supporto rivolte a docenti e ricercatori, ai fini dell'identificazione dei prodotti e la compilazione della scheda prodotto, e ai Comitati di Area (CAR) di Ateneo, ai fini della selezione finale dei prodotti

**indicatori:** n. prodotti della ricerca scientifica inviati; percentuale completamento tabelle entro i termini previsti

**valore target programmato/atteso:** 1072 prodotti inviati; 100% tabelle dati completate entro i termini richiesti ai fini della valutazione dell'attività di ricerca di Ateneo (VQR)

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 2a, 2b, 2g; è prevista la collaborazione del servizio DirGen 7g.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

La struttura gestionale ha condotto azioni di coordinamento e di supporto per facilitare i ricercatori nel reperimento e la certificazione dei dati richiesti dal processo nazionale di valutazione dei risultati della ricerca relativi al periodo 2011-2014 e nella redazione dei documenti previsti.

Il gruppo di lavoro - formato da Ufficio Studi, Ufficio Anagrafe Ricerca, Ufficio personale docente e la struttura dei CAR di Area per la selezione dei prodotti e la loro certificazione finale - ha proseguito la sua attività per tutto il 2016. Il Senato accademico e la Consulta dei Direttori sono stati informati in ogni riunione sullo stato di avanzamento della VQR a partire da gennaio 2016 fino a 6 aprile 2016 (10 riunioni).

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** il valore del target è stato modificato in fase di monitoraggio (aprile/giugno 2016). Il numero di prodotti attesi è stato ridotto da 1072 a 1033 poiché in Ateneo sono risultati: 12 docenti aderenti alla protesta nazionale con 24 prodotti attesi e non presentati; 3 docenti totalmente improduttivi con 6 prodotti attesi e non presentati; 9 docenti parzialmente produttivi con 9 prodotti attesi non presentati

**Valore consuntivo dell'indicatore:** 1033 prodotti inviati e completata al 100% la compilazione entro i termini stabiliti dei dati e delle tabelle richieste ai fini della valutazione dell'attività di ricerca di Ateneo (VQR)

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

##### **obiettivo operativo b): consolidamento della partecipazione di docenti e ricercatori a progetti in risposta a bandi internazionali e Horizon 2020**

**responsabile:** DRSBA

**azioni:**

- sviluppo analisi di fabbisogni/tempistiche condivise con ciascun Direttore di Dipartimento/Centro
- realizzazione incontri a livello di Dipartimento/Centro (rivolti a docenti e ricercatori) e di Polo (dedicati a giovani ricercatori, post doc e dottorandi)

- realizzazione laboratori di scrittura delle proposte che consentano interazione di ricercatori di aree diverse
- redazione documento finale su analisi esigenze formative e risposte utenti suddiviso per Poli di attività.

**indicatori:**

- n. incontri realizzati
- n. laboratori di scrittura proposte realizzati;
- redazione documento finale

**valore target programmato/atteso:**

- realizzazione di 1 incontro formativo indirizzato a docenti e ricercatori in ogni Struttura (totale 13 incontri)
- 3 incontri formativi realizzati nei Poli (dedicati a giovani ricercatori, post doc e dottorandi)
- 2 laboratori scrittura proposte
- Documento di Analisi riguardante i bisogni formativi rilevati in 13 Strutture e relative valutazioni delle iniziative formative da parte degli utenti

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 2a.

**ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

La formulazione di un questionario sul grado di soddisfazione per i servizi della Divisione ha consentito di raccogliere le risposte dei Direttori di Dipartimenti e Centri in modo uniforme e strutturato e di individuare congiuntamente azioni di formazione e di supporto alla scrittura di progetti di ricerca da realizzare in ogni Struttura. Sono quindi stati realizzati incontri formativi dedicati a docenti, giovani ricercatori ed i laboratori di scrittura proposte. Le informazioni derivanti dagli incontri con i Direttori sono state riportate nel Documento di Analisi dei bisogni formativi.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:**

- realizzazione 13 incontri formativi indirizzati a docenti e ricercatori in ogni Struttura (totale 13 incontri)
- 3 incontri formativi realizzati nei Poli (dedicati a giovani ricercatori, post doc e dottorandi)
- 2 laboratori "scrittura proposte"
- Documento di Analisi riguardante i bisogni formativi rilevati in 13 Strutture e relative valutazioni delle iniziative formative da parte degli utenti

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

**obiettivo operativo c): servizi cloud per la ricerca**

**responsabile:** DSISTI

**azioni:** si procederà all'installazione, test e avvio servizi delle piattaforme tecnologiche di Cluster High Performance Computing, General Purpose Computing e Nuovo Storage Ricerca nel Data Center Unitario d'Ateneo

**indicatori:** esistenza e grado di effettiva operatività della nuova piattaforma di cloud computing per la ricerca

**valore target programmato/atteso:** sistemi di Nuovo storage ricerca, Cluster di High Performance Computing e di General Purpose Computing installati, collaudati e resi operativi e accessibili a tutta l'utenza entro 31/12/2016.

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 3b.

**ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Si è proceduto alla realizzazione di una nuova piattaforma dei servizi ICT d'Ateneo a supporto della ricerca basata sul paradigma tecnologico del cloud computing a seguito dell'esito positivo delle procedure di gara avviate nel 2015.

Dopo l'inaugurazione avvenuta nel 2015 del nuovo Data Center unitario d'Ateneo, il 2016 ha visto l'introduzione di nuovi servizi a supporto del calcolo scientifico, al fine di soddisfare le aspettative espresse da più dipartimenti e gruppi di ricerca.

Completata l'acquisizione delle apparecchiature, si è proceduto all'installazione, test e messa in produzione di un sistema di High Performance Computing, con apertura agli utenti a novembre 2016. La nuova piattaforma di calcolo è composta da 25 server per un totale di 500 core (core è l'unità elementare di elaborazione propria dei microprocessori), dotati di ben 6.4 Terabyte di memoria centrale RAM, con una connettività interna ad altissima velocità (40 Gb/sec) e completati da due server con architettura hardware specifica per l'elaborazione parallela per un totale di 20.000 CUDA core.

In ottobre 2016 era già stato messo in produzione il nuovo sistema di storage dedicato alla ricerca che, affiancato quello esistente, ha portato lo spazio disco disponibile per la ricerca a 1,68 Petabyte (= 1.680 Terabyte = 1.680.000 Gigabyte).

Con l'introduzione di quest'ultimo sistema specializzato, il numero totale di sistemi di archiviazione dati gestiti dalla Direzione SISTI è arrivato a 8, per un totale di 2,2 Petabyte installati.



Nel Data Center il numero di server fisici è aumentato a 200, con 550 server virtuali attivi. Di questi sistemi, 94 sono i server fisici gestiti per i servizi d'Ateneo mentre 136 sono sistemi in housing di proprietà di Dipartimenti e gruppi di ricerca.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** sistemi di Nuovo storage ricerca, Cluster di High Performance Computing e di General Purpose Computing installati, collaudati e resi operativi entro 31/12/2016; i primi due sistemi resi accessibili e utilizzati entro fine anno da parte di tutta l'utenza.

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

[target: installazione, collaudo e operatività sistemi di Nuovo storage ricerca, Cluster di High Performance Computing e General Purpose Computing; 2 sistemi su 3 accessibili a tutta l'utenza entro 31/12/2016]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** il terzo sistema, quello di General Purpose Computing, a fine anno era ancora accessibile ai soli key user interni.

## piano operativo 2: divulgazione della ricerca scientifica di Ateneo

### **obiettivo operativo a): progetto Open Science / Digital University (DU)**

**responsabile:** DSISTI

#### **azioni:**

- verrà consolidata la piattaforma di gestione dei dati collegata ai sistemi di Ateneo
- saranno definite, con il nucleo di referenti key user individuati dai Dipartimenti, le classificazioni delle competenze e sviluppati i relativi strumenti di gestione
- saranno sviluppati i servizi: pagina personale dei docenti, produzione scientifica di Ateneo e pubblicazione di Open Data
- saranno prodotte delle prime analitiche a supporto della valutazione della ricerca
- verrà promossa l'iniziativa presso altre università

#### **indicatori:**

- esistenza e grado di effettiva operatività della piattaforma di servizio DU
- numero, caratteristiche e funzionalità dei nuovi servizi sviluppati
- grado di conoscenza e visibilità dell'iniziativa

#### **valore target programmato/atteso:**

- sviluppo dei 3 servizi: pagina personale dei docenti, produzione scientifica di Ateneo e pubblicazione di Open Data
- sviluppo di analitiche a supporto della valutazione della ricerca
- sito pubblico di progetto e organizzazione due eventi di presentazione (uno interno e uno di promozione esterna)

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 3a, 3b, 3c; è prevista la collaborazione dei servizi DRSBA 2a, 2b, 2g, DirGen 7b, 7i.

## **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Partendo dalla piattaforma sperimentale con i primi esempi di prototipi di servizi sviluppata nel corso del 2015 e sulla base della quale Senato accademico e Consulta dei Direttori hanno stabilito il proseguimento del progetto nel 2016, è stato definito un nuovo ciclo di attività.

I moduli che compongono la piattaforma DU sono stati completati; in particolare:

- è stata realizzata una *pipeline* di alimentazione dagli altri applicativi di sistema informativo
- è stato realizzato ex novo il modulo Ermete (per le funzioni di allineamento con ADA, catalogo definizioni, persone, strutture, blacklist ai fini privacy e raccolta di immagini fotografiche)
- sono state prodotte le pagine di presentazione dei dati, inclusi i dati della produzione scientifica
- è stato sviluppato il modulo MyDU a disposizione dei docenti per selezionare la visibilità di diversi sottoinsiemi dei loro dati personali elaborati da DU.

Il progetto DU è stato presentato a fine anno al Rettore, al Direttore Generale e al Delegato per i servizi ICT; ha avuto un proprio spazio all'evento *Trento Smart City Week* ed è stato presentato esternamente ad altri due atenei interessati (Genova, Verona).

Il prototipo del servizio DU è stato mostrato a tutti i referenti dei Dipartimenti e alle altre persone coinvolte nel progetto. La fase di apertura verso un gruppo di utenti pilota allo scopo di testare e collaudare il servizio, con il coinvolgimento di Dipartimenti e Centri, è stata programmata per marzo 2017. Link al prototipo: <http://webappstest.unitn.it/du17tn>.

Per quanto riguarda gli Open data, a valle di un confronto con il Delegato d'Ateneo, sono state progettate due azioni: l'inclusione di un'informativa sul sito; l'implementazione di un pannello in MyUnitn che consente a ciascun utente di abilitare o disabilitare la visualizzazione di alcune informazioni chiave della propria pagina pubblica (es: pubblicazioni, progetti, corsi, tesi di laurea).

Riguardo alle Analitiche a supporto della ricerca, è stata completata una approfondita indagine conoscitiva con interviste raccolte ed elaborate dal punto di vista statistico presso tutti i Direttori di Dipartimento e Centri d'Ateneo.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** è stata consolidata la piattaforma di gestione dei dati collegata ai sistemi di Ateneo; insieme ai key-user di Dipartimento sono state definite le classificazioni delle competenze e sviluppati i relativi strumenti di gestione; sono stati sviluppati i servizi pagina personale dei docenti, produzione scientifica di Ateneo; è terminata la ricognizione delle principali analitiche per la valutazione della ricerca attese ed è iniziata la promozione dell'iniziativa con sito di progetto, eventi esterni presso altre università e pubblicazione di articolo su rivista scientifica ("Journal Cataloging & Classification Quarterly" con titolo "Foundations of Digital Universities").

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

[target: sviluppo di 2 servizi: pagina personale dei docenti, produzione scientifica di Ateneo]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** in due Dipartimenti su 13 (più i due centri) non è stata conclusa la raccolta delle competenze; le analitiche di valutazione sono ancora in fase di sviluppo.

## Area strategica: **Didattica**

### **Obiettivo strategico pluriennale**

#### **Rafforzare i servizi che valorizzano le specificità UniTrento dell'esperienza universitaria**

Il contributo della struttura gestionale alla costruzione e alla crescita della "comunità universitaria" si configura principalmente nell'erogazione di servizi efficienti di supporto alla vita universitaria di coloro che vi prendono parte. Un particolare impegno sarà destinato a migliorare e affinare i servizi di supporto alla didattica e ad ampliare i servizi rivolti agli studenti (nuovi portali dei Corsi di Studio, rafforzamento della mobilità outgoing attraverso Erasmus+ e periodi di tirocinio all'estero) e ai laureati (servizio Job Guidance, formazione su soft skills, rilascio della certificazione internazionale GMAT) in modo da sostenere in maniera fattiva ed efficace le azioni identificate nel Piano strategico d'Ateneo.

In questo ambito saranno anche avviate iniziative finalizzate al rafforzamento del senso "attivo" di appartenenza, sia di quanti operano in Ateneo sia di coloro che hanno concluso il loro rapporto formale con l'Università. Saranno sperimentati e attivati nuovi ambienti collaborativi che facilitino le relazioni e le attività tra gli studenti e, in generale, tra componenti della comunità universitaria.

Dovranno essere identificate e realizzate azioni tese a garantire un buon livello di benessere sia nello studio sia nel lavoro, con una particolare attenzione alle diversità fisiche e socio-culturali. Stimolo al benessere generale sarà anche il potenziamento delle attività ricreative e sportive (Progetto UniSport).

## **Rafforzamento dei servizi che valorizzano le specificità UniTrento dell'esperienza universitaria**

**obiettivo operativo a): miglioramento funzionalità MyUnitn per i docenti al fine della consultazione delle opinioni degli studenti**

**responsabile:** DDSS

**azioni:**

saranno reingegnerizzate le funzionalità del widget in MyUnitn al fine di permettere al docente di consultare in modo agevole tutti i dati relativi agli insegnamenti nei quali ha svolto didattica nei diversi anni accademici

**indicatori:** tempistica di realizzazione del progetto

**valore target programmato/atteso:** rilascio delle funzionalità in MyUnitn entro il 31/05/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 1i; è prevista la collaborazione dei servizi DSISTI 3a, 3b.

### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Nei primi mesi dell'anno è stato riprogettato il widget attraverso cui ogni docente può consultare le opinioni degli studenti riguardo ai corsi di insegnamento nei quali ha svolto tutto o parte del proprio compito didattico. Questa attività è stata condotta in sinergia fra la DDSS, l'Ufficio Studi e la DSISTI. Completata la riprogettazione, si sono svolte le attività di test nel rispetto dei tempi definiti nel piano di lavoro e pertanto, dopo aver ulteriormente adeguato il widget sulla base dei risultati del system test, nel corso del mese di maggio il widget è stato rilasciato in produzione.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** widget all'interno di MyUnitn dei docenti attivato in maggio 2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

## **obiettivo operativo b): realizzazione dei nuovi portali dei Corsi di Studio**

**responsabile:** DDSS; DirGen

### **azioni:**

- saranno riprogettati gli attuali siti dei corsi di studio, riorganizzandone i contenuti e le modalità di navigazione in funzione dell'utente, in particolare del "futuro studente" e dello "studente"
- saranno inoltre armonizzate e integrate le diverse fonti informative del Portale (sito Infostudenti, Portale Orienta, pagine dei Dipartimenti/Centri)
- saranno riprogettati dapprima i siti dei corsi di laurea e di laurea magistrale a ciclo unico, per i quali è prioritaria la gestione delle informazioni in funzione de profilo "futuro studente"; i siti dei corsi di laurea magistrale saranno riprogettati a seguire

**indicatori:** n. di nuovi portali realizzati

**valore target programmato/atteso:** realizzazione dei 23 portali dei CdS di I livello (CdS attivati nell'a.a. 2016/17, di cui UniTrento è sede amministrativa) entro il 31/08/2016 e sarà avviata la riprogettazione dei CdS di II livello entro il 31/12/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 1a, 1b, 1c, 1d, 1i e 7b; è prevista la collaborazione dei servizi DSISTI 3a, 3b.

### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

È stato costituito all'interno della DDSS un gruppo di lavoro trasversale a tutte le strutture accademiche che erogano CdS di I livello. Il GdL ha definito lo schema tipo del portale dei CdS di I livello, schema che è stato condiviso con il Rettore e con il Presidente del PQA.

Realizzate le specifiche grafiche da parte della Divisione Comunicazione ed Eventi sia per la versione in lingua italiana sia per quella in lingua inglese, il GdL ha iniziato a popolare i portali con i nuovi contenuti già nei primi mesi dell'anno, rivedendo quanto presente nelle pagine web dei CdS e avviando un costante confronto con i referenti accademici e amministrativi all'intero dei Dipartimenti. Le attività sono state intensificate nei mesi estivi, riuscendo a pubblicare tutti i portali tra fine agosto e inizio settembre.

Per quanto riguarda la riprogettazione dei portali dei CdS di II livello, nell'ultimo quadrimestre è stato dato avvio all'analisi finalizzata alla definizione del modello di portale da adottare. In alcuni casi e, in particolare, per le LM erogate in lingua italiana il modello elaborato per i CdS di I livello si è rivelato adeguato a gestire la maggior parte dei requisiti dei CdS di II livello che non fossero CdS Internazionali. Pertanto è stato possibile non solo finalizzare l'analisi entro il 2016, ma anche andare in produzione con i primi portali dei CdS di II livello erogati in italiano.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** tutti i 23 portali sono stati progettati e realizzati entro i tempi definiti nel piano di lavoro per essere messi in produzione in tempo utile per l'avvio dell'a.a. 2016/17. In alcuni casi l'avvio in produzione è stato leggermente posticipato rispetto al 31 agosto a causa dei ritardi di risposta da parte di alcuni CdS. Tutti i portali sono stati comunque attivati contestualmente all'avvio delle attività didattiche del nuovo anno accademico. È stata, inoltre, condotta l'analisi per la definizione dei portali relativi ai CdS di II livello.

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

## **obiettivo operativo c): Fondo giovani e nuove iniziative Erasmus+**

**responsabile:** DDSS

**azioni:** saranno realizzate sia le nuove iniziative di mobilità degli studenti/dottorandi previste dal "Fondo giovani", sia quelle previste dalla nuova azione KA1 - International Credit Mobility del Programma Erasmus+

**indicatori:** grado di realizzazione delle iniziative e percentuale di utilizzo dei fondi assegnati

**valore target programmato/atteso:** utilizzo entro il 31/12/2016 di almeno il 95% dei fondi assegnati all'Ateneo

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 1b, 1c.

### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Recependo le indicazioni del Senato accademico, si è dato avvio alle nuove iniziative di mobilità per gli studenti. In particolare, si tratta delle mobilità in uscita realizzate nella nuova modalità di "richiesta a sportello" attivabile da parte dello studente in ogni momento dell'anno e delle mobilità in entrata relative alla nuova azione "ICM - International Credit Mobility". L'attività di raccolta delle candidature e l'avvio delle mobilità degli studenti comprensive delle nuove iniziative sono state portate a regime nel corso dell'anno. Ciò ha consentito di impegnare per l'erogazione delle borse di mobilità, assegnate agli studenti selezionati all'interno dei bandi gestiti nel corso dell'anno, la pressoché totalità delle risorse attribuite dal MIUR all'Ateneo.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** i fondi impegnati a fine anno sono pari al 97% di quanto assegnato dal MIUR all'Ateneo

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto  
**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

**obiettivo operativo d): definizione del nuovo sistema di contribuzione studentesca da introdurre nell'a.a. 2017/18 (nuovo obiettivo)**

Il Senato Accademico ha espresso la necessità inderogabile di introdurre il nuovo sistema di contribuzione a decorrere dall'a.a. 2017/18. L'obiettivo è stato identificato, definito rispetto ad azioni, indicatori e target, e assegnato alla DDSS in occasione del monitoraggio che ha avuto luogo ad aprile 2016.

**responsabile:** DDSS

**azioni:**

- sarà sviluppato un nuovo modello di contribuzione, recependo le indicazioni degli Organi di governo dell'Ateneo
- sarà sviluppata una soluzione che permetterà di determinare il gettito stimato da contribuzione sulla base dei valori dei parametri del modello
- il modello sarà presentato al Comitato paritetico per il diritto allo studio, per ottenere il relativo parere come previsto dallo Statuto

**indicatori:** tempistiche di definizione del modello e relativa approvazione da parte degli Organi di Ateneo

**valore target programmato/atteso:** definizione del modello; valutazione in seno al Comitato paritetico per il diritto allo studio; approvazione da parte del Senato accademico e del Consiglio di amministrazione entro il 30/09/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 1i;

**ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

È stata condotta, in primo luogo, un'analisi relativa agli interventi da attuare nel sistema di contribuzione al fine di recepire le indicazioni provenienti dagli Organi di governo dell'Ateneo. Il risultato dell'analisi ha portato alla definizione del nuovo sistema di contribuzione basato sull'indicatore della condizione economica ISEE, superando il precedente modello basato sull'indicatore ICEF. Ottenuto il parere positivo del Comitato paritetico per il diritto allo studio e la valorizzazione del merito, il sistema è stato presentato al Senato accademico nel mese di giugno. Il Senato accademico ha deciso di dedicare alla valutazione del modello ulteriori sedute e il 7/09/2016 ha dato parere positivo al nuovo modello di contribuzione. Il modello è stato poi sottoposto al Consiglio di amministrazione che lo ha approvato nella seduta del 19/09/2016.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** l'obiettivo è stato assegnato in sede di monitoraggio (aprile 2016). Contemporaneamente sono state ripianificate alcune attività in capo alla Direzione Didattica e Servizi agli Studenti.

**Valore consuntivo dell'indicatore:** definizione del modello, valutazione e approvazione da parte degli Organi entro il 30/09/2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

**Area strategica: Trasferimento delle conoscenze**

**Obiettivo strategico pluriennale**

**Migliorare il supporto all'innovazione sociale e imprenditoriale**

La promozione del trasferimento di conoscenze a vantaggio della società e delle imprese, a livello locale, nazionale e internazionale verrà realizzata attraverso il sostegno alla ricerca applicata e la promozione della nascita di start up per lo sfruttamento dei risultati della ricerca.

In collaborazione con le istituzioni di ricerca del territorio e le realtà imprenditoriali saranno promossi momenti di incontro e di formazione volti alla tutela e valorizzazione della conoscenza (anche tramite nuove piattaforme tecnologiche) ai fini di una maggiore consapevolezza del potenziale sociale ed economico delle nuove conoscenze e tecnologie (Sportello Servizi). Attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio delle attività delle imprese innovative patrocinate dall'Ateneo (spin off e start up) la struttura gestionale dovrà individuare e implementare ulteriori azioni di supporto allo sviluppo dell'attività imprenditoriale e del network a livello locale, nazionale e internazionale.

**Miglioramento del supporto all'innovazione sociale e imprenditoriale anche attraverso la tutela e la valorizzazione dei risultati della ricerca**

**obiettivo operativo a): individuazione delle competenze di Dipartimento/Centro necessarie anche per l'implementazione del progetto Open Science / Digital University**

**responsabile:** DRSBA

### **azioni:**

- realizzazione di incontri nei Dipartimenti/Centri che consentano di confrontarsi con i gruppi di ricerca ai fini dell'individuazione di tecnologie innovative
- interazione con i delegati Digital University di Dipartimento/Centro ai fini dell'identificazione delle competenze necessarie per il sistema di rappresentazione della conoscenza di UniTrento previsto dal progetto Digital University
- stesura di un documento riassuntivo che riporti lo schema di competenze per singolo Dipartimento/Centro

### **indicatori:**

- n. risultati di ricerca identificati a seguito di attività di scouting interno (technology disclosure 2015=20)
- n. Dipartimenti/Centri censiti
- documento sulle competenze

### **valore target programmato/atteso:**

- 22 technology disclosure realizzate
- 13 Strutture censite ai fini dell'identificazione delle competenze
- documento riportante i risultati per tutte le 13 Strutture censite

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 2b; è prevista la collaborazione del servizio DSISTI 3a.

### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Con l'intento di rafforzare il processo di analisi, monitoraggio e valutazione delle tecnologie sviluppate in Ateneo sono stati realizzati incontri finalizzati con i Direttori di 13 Strutture e i responsabili di 125 gruppi di ricerca. Gli incontri con i Direttori hanno consentito di redigere il documento sintetico sulle competenze di ogni singola Struttura. Durante i numerosi incontri con i gruppi di ricerca sono stati raccolti dati cruciali che, riportati in schede informative condivise con docenti e ricercatori del gruppo, sono utili anche ai fini del sistema di rappresentazione della conoscenza di UniTrento previsto dal progetto Digital University. Sono state realizzate 22 technology disclosure complete di modulo descrittivo.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

### **Valore consuntivo dell'indicatore:**

- 22 technology disclosure realizzate
- 13 Strutture censite ai fini dell'identificazione delle competenze
- redazione documento riportante i risultati per tutte le 13 Strutture censite

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

## **Area strategica: Persone**

### **Obiettivi strategici pluriennali**

#### **Monitorare, sviluppare e valorizzare il contributo professionale del personale**

L'azione tecnico-amministrativa dell'Ateneo sempre più si esplica nella gestione di servizi il cui valore è determinato principalmente dall'apporto del fattore umano.

Nell'ambito delle politiche del personale, le linee di indirizzo che l'Ateneo intende perseguire nel triennio prevedono il mantenimento e lo sviluppo dell'efficienza e della flessibilità organizzativa e la valorizzazione del contributo professionale dei dipendenti, mettendo in atto iniziative volte a ottimizzare le competenze e le capacità del personale amministrativo e tecnico. Ciò avverrà attraverso una costante attività di aggiornamento e di formazione, promossa anche mediante forme di e-learning. Il piano di formazione e aggiornamento prevederà interventi non solo di tipo specialistico 'funzionale', ma anche di formazione relativa ai soft skills (es. team building, problem solving), alle nuove tematiche organizzative e comportamentali (es. mobbing, etica, trasparenza) e più in generale iniziative finalizzate all'acquisizione delle competenze utili a facilitare il perseguimento degli obiettivi strategici.

Per individuare gli ambiti in cui procedere al rafforzamento delle competenze specialistiche, si dovranno tra l'altro identificare anche i nuovi bisogni organizzativi e i nuovi profili e professionalità connessi con l'evoluzione di una organizzazione complessa come un ateneo. Le competenze e le capacità saranno valorizzate non solo con un piano di aggiornamento e formazione specifico, ma anche attraverso l'utilizzo di appropriati sistemi di responsabilizzazione e di promozione del merito individuale.

#### **Sviluppare il benessere organizzativo e le pari opportunità**

La qualità dei servizi resi agli studenti, ai ricercatori e alla comunità è strettamente collegata al benessere delle persone che lavorano: garantire un ambiente di lavoro piacevole, in grado di valorizzare le capacità individuali e di massimizzare il contributo di tutti rappresenta un obiettivo fondamentale per garantire l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione.

Il benessere organizzativo viene costantemente monitorato attraverso un'indagine volta a rilevare la qualità della vita all'interno dell'organizzazione, a fronte della quale viene redatto il "Piano azioni per il miglioramento del benessere organizzativo". La realizzazione delle iniziative previste nel suddetto Piano, nonché di quelle contenute nel Piano del Family Audit, a favore della conciliazione tra vita lavorativa e familiare dei/le dipendenti, opera nella direzione del miglioramento continuo delle condizioni di vita lavorative, al fine dello sviluppo qualitativo e quantitativo della performance dell'organizzazione. Al tempo stesso, verrà promossa un'indagine sul benessere organizzativo del personale docente e ricercatore, al fine di individuare eventuali criticità e definire, dopo una necessaria condivisione con gli organi accademici, adeguate azioni di miglioramento.

### **Rafforzare la comunità universitaria tramite un buon sistema di comunicazione e azioni che migliorino l'attrattività e il senso di appartenenza**

Un'organizzazione complessa per essere efficace deve disporre di un buon sistema di comunicazione inteso come un insieme di modalità, di strumenti e di persone che mettono in relazione l'istituzione con soggetti esterni e i singoli soggetti interni tra di loro. In questa accezione, il sistema di comunicazione non comprende solo la comunicazione istituzionale e la comunicazione interna normalmente 'gestita' da strutture preposte, ma comprende anche le modalità di relazione interne tra strutture e tra singoli soggetti. Nell'ambito del rafforzamento della comunicazione istituzionale, in raccordo con le indicazioni espresse dagli Organi di governo, sarà rivolta una particolare attenzione alla valorizzazione dei portali dei Dipartimenti e Centri, aggiornandoli al format già adottato per il portale di Ateneo, e allo sviluppo del senso di appartenenza alla comunità universitaria attraverso apposite iniziative rivolte agli ex studenti. A questo proposito, si realizzerà un sistema per raccogliere e gestire le informazioni relative ai laureati di Trento dopo il conseguimento del titolo di studio (avvio del portale Alumni) per rafforzare il senso di comunità e di appartenenza all'Ateneo.

### **Monitoraggio, valorizzazione e sviluppo del contributo professionale del personale**

#### **obiettivo operativo a): definizione regolamentazione per progressione triennale personale docente su base valutativa**

**responsabile:** DRUO

**azioni:** predisposizione del regolamento per il riconoscimento delle progressioni su base meritocratica ex artt. 6 c. 14 e 8 c. 1 della legge 240/2010

**indicatori:** grado di completamento del regolamento e livello di condivisione con gli organi accademici

**valore target programmato/atteso:** regolamento approvato entro il 31/12/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 5a, 5b.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Il testo regolamentare è stato predisposto nei termini previsti, mentre la sua approvazione è stata volutamente differita in quanto il Senato accademico ha deciso di inserire, prima della sua definitiva decretazione, una fase partecipativa (forum) a favore della comunità accademica coinvolta nel processo di valutazione.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** regolamento predisposto e sottoposto al Senato accademico nella seduta del 19/12/2016 per l'opportuna condivisione

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

*[target: elaborazione regolamento; condivisione con gli organi accademici entro il 31/12/2016]*

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** lo scostamento nell'approvazione del regolamento è da attribuire all'introduzione, voluta dal Senato accademico, di un forum partecipativo rivolto alla comunità accademica, da realizzare prima della decretazione finale

#### **obiettivo operativo b): Nuovo applicativo presenze**

**responsabile:** DSISTI

**azioni:** verrà sviluppata una nuova soluzione "applicazione presenze" del personale la quale attraverso una rivisitazione tecnologica, raggiunga la scalabilità e flessibilità necessaria per garantire la sostenibilità futura delle nuove esigenze gestionali e l'introduzione di nuovi giustificativi

**indicatori:** grado di aggiornamento funzionale del Modulo SAP HR, predisposizione di una nuova soluzione per la gestione online delle presenze;

**valore target programmato/atteso:**

- rilascio in produzione delle modifiche al modulo presenze SAP necessarie a supportare la piena funzionalità del nuovo applicativo Presenze WEB e supporto alla fase di go-live dell'applicativo
- realizzazione prototipale nuovo portale presenze web

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 3a; è prevista la collaborazione del servizio DRUO 5d.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Sono state rilasciate in produzione le modifiche al modulo presenze SAP sulla base dell'analisi realizzata insieme a DRUO e Informatica Trentina. È stato garantito il supporto al personale DRUO durante la fase di introduzione degli aggiornamenti all'applicativo, condiviso con DRUO il documento di requisiti del nuovo portale e condotte verifiche tecniche sulla fattibilità.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** modifiche modulo "presenze" in produzione; completata l'analisi congiunta dei requisiti tecnici del nuovo portale e testato lo sviluppo del prototipo secondo nuove specifiche del settore Sistemi Informativi (nuova architettura applicativa front end – back end)

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

## Sviluppo del benessere organizzativo e delle pari opportunità

### **obiettivo operativo a): attuazione delle azioni previste dal Piano azioni positive, Family Audit e benessere organizzativo**

**responsabile:** DRUO

**azioni:** definizione e realizzazione delle azioni previste nei 3 Piani per l'anno di riferimento, secondo le priorità stabilite dal prorettore e dai delegati di riferimento

**indicatori:** grado di avanzamento dei piani (al 31/12/2015 è stato complessivamente realizzato il 50% delle azioni previste nei 3 Piani; su un totale di n=19 azioni in carico alla DRUO per il periodo 2014-17, sono state realizzate n=9 azioni al 31/12/2015)

**valore target programmato/atteso:** completamento del 100% delle azioni contenute nei tre Piani (azioni positive, Family Audit, benessere organizzativo) entro il 31/12/2016 (equivale al completamento del 30% delle azioni previste nei 3 piani, n=6)

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 5d, 5f, 5g, 5i

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Nel corso del 2016 sono state portate a compimento tutte le azioni contenute nei Piani delle Azioni Positive, Family Audit e Benessere organizzativo per l'anno di riferimento, equivalente al completamento del 30% delle azioni previste nei piani stessi. È stato quindi predisposto e consegnato all'Agenzia Provinciale per la Famiglia della PAT il rapporto annuale contenente la descrizione dello stato di attuazione delle azioni contenute nel Piano Family Audit; in particolare:

- in data 6 maggio 2016, è stato realizzato l'evento "*Con noi all'Università*", visita guidata alle sedi dei Dipartimenti e strutture amministrative, aperte per l'occasione per far conoscere i luoghi di lavoro a familiari e conoscenti;
- attraverso un primo incontro effettuato nel mese di dicembre 2016, è stato dato avvio a un progetto di gestione organizzativa innovativa, anche in un'ottica di genere, finalizzato ad elaborare un percorso di gestione delle lunghe assenze, quali la maternità/paternità o la malattia, accompagnando le persone dalla fase di allontanamento al rientro, al fine di favorire e agevolare il reinserimento lavorativo;
- è stato portato a termine il percorso formativo, in tema di benessere organizzativo, dedicato al personale afferente ai Servizi amministrativi di Polo, condotto attraverso *focus group* appositamente dedicati;
- si è proceduto nella realizzazione dei due sportelli di supporto alla genitorialità (età 0-6 e 6-18), quale servizio di consulenza e supporto per madri e padri che lavorano o studiano in UniTrento; in particolare, sono stati definiti i contenuti e le modalità di utilizzo degli sportelli e individuati i referenti attraverso apposita procedura selettiva;
- relativamente alle leve gestionali opzionabili nel breve-medio termine, è stata condotta un'analisi ricognitiva della normativa esistente e degli istituti già attivati, che ha portato alla stesura di un primo documento di presentazione degli strumenti. L'intento è quello di fornire una sorta di "cassetta degli attrezzi" a disposizione dei dipendenti e dei responsabili di struttura che vogliono approfondire il tema del benessere organizzativo e della conciliazione vita-lavoro.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** completato il 100% delle azioni contenute nei Piani (azioni positive, Family Audit, benessere organizzativo) entro il 31/12/2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

## Rafforzamento della comunità universitaria tramite un buon sistema di comunicazione e con azioni che migliorino l'attrattività e il senso di appartenenza

### **obiettivo operativo a): armonizzare e sviluppare la comunicazione per l'internazionalizzazione**

**responsabile:** DirGen

**azioni:**

- progettazione e realizzazione nuovo sito web su piattaforma più evoluta e in ottica responsive web design, coadiuvato da test di usabilità
- progettazione e realizzazione materiali cartacei ad uso delle fiere internazionali (10 tra brochures di area e generali)
- progettazione e realizzazione video di presentazione dell'offerta formativa in lingua inglese (1 video per ogni area/dipartimento)

**indicatori:** grado di avanzamento nella progettazione e realizzazione del sito web; n. materiali progettati e realizzati; n. video progettati e messi online

**valore target programmato/atteso:** messa online del nuovo sito web; realizzazione 100% dei materiali cartacei; realizzazione 3 video

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 7a, 7b; è prevista la collaborazione del servizio DDSS 1c e del servizio DSISTI 3a.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Si è proceduto alla riprogettazione e allo sviluppo degli strumenti di comunicazione sul fronte internazionale e nel dicembre 2016 è stato messo online il nuovo sito web internazionale. Il sito raccoglie, in particolare, tutte le opportunità di mobilità rivolte agli studenti, nonché l'offerta formativa in lingua inglese e le informazioni relative al reclutamento internazionale degli studenti. Sul piano operativo, partendo dall'analisi di alcuni siti di importanti università straniere (di matrice anglosassone) è stato definito il progetto grafico e strutturati i contenuti d'intesa con la Divisione cooperazione e accordi internazionali. L'ottimizzazione testuale è stata condotta mediante diffusione controllata in fase pilota. Il sito è completamente *responsive* e realizzato sia in italiano sia in inglese.

Nell'estate 2016 sono state realizzate le 11 brochures informative relative ai corsi di laurea magistrale offerti in lingua inglese, suddivisi per dipartimento/centro di appartenenza. È stata, inoltre, prodotta la nuova brochure per la laurea triennale che sarà offerta in lingua inglese dalla Facoltà di Giurisprudenza a partire dall'a.a. 2017/18. Infine, è stata rivista e aggiornata la brochure generale di Ateneo in inglese che viene utilizzata in occasione della partecipazione dell'Ateneo alle fiere internazionali.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** il valore del target è stato modificato in fase di monitoraggio (settembre 2016) eliminando l'azione relativa alla realizzazione dei video in quanto è stata posticipata l'acquisizione della risorsa professionale dedicata inizialmente prevista.

**Valore consuntivo dell'indicatore:** nuovo sito messo online il 13/12/2016; realizzazione 13 brochures cartacee

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

#### **obiettivo operativo b): nuovo portale MyUnitn e webapp**

**responsabile:** DSISTI

**azioni:** sviluppo di una nuova soluzione per il portale myUnitn, aggiornata ai più recenti standard tecnologici, fruibile in modalità mobile (es: tablet, smartphone)

**indicatori:** esistenza e grado di effettiva operatività delle nuove caratteristiche tecnologiche/funzionali

**valore target programmato/atteso:** messa in produzione del nuovo myUnitn 3.0 entro 31/12/2016 in parallelo alla versione precedente e inizio transizione per adozione da parte degli utenti.

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 3a, 3b, 3c; è prevista la collaborazione del servizio DirGen 7b.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Si è operato per ottimizzare l'attuale versione di MyUnitn per una maggiore disponibilità e integrazione di widget profilati e una migliore efficacia come cruscotto di applicazioni intranet.

È stato completato il prototipo di nuova versione del portale d'Ateneo profilato, MyUnitn 3.0, che è stato sviluppato sulla base del feedback ottenuto dall'utilizzo dei primi applicativi che sfruttano un nuovo modello architeturale. Sono già aggiornati i moduli Ermete (<https://webapps.unitn.it/ermete>) e MyDU (<https://webapps.unitn.it/mydu>) del servizio Digital University, il servizio Gestione Corsi (<https://webapps.unitn.it/geco>) per la didattica online della Direzione DSS, l'applicativo GAIE (<https://webapps.unitn.it/gaie>) per la gestione degli incarichi esterni dei docenti per la Direzione DRUO.

Tutti questi ambienti applicativi sono già stati rilasciati in produzione e vengono utilizzati dagli utenti. La parte tecnologica e innovativa del nuovo MyUnitn è quindi consolidata, non come prototipo 'parallelo' a limitato utilizzo, bensì come incorporazione delle nuove funzionalità nella normale operatività del portale myUnitn.

La transizione – diversamente da quanto avvenuto nel passaggio da myUnitn 1.0 a myUnitn 2.0 – è già iniziata e sarà trasparente per gli utenti e senza interruzione di alcun servizio.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** la nuova architettura del portale myUnitn 3.0 è attiva e già adottata dai primi moduli applicativi

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

*[target: sviluppo prototipo di nuovo portale profilato myUnitn; test da parte di un campione significativo di key user per le tre tipologie di utenti studenti, docenti, staff]*

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** cambio di strategia per il rilascio del nuovo portale (da *switch off* passando per un rilascio parallelo e limitato come utenza del nuovo portale ad un *continuous improvement* di quello esistente, con utilizzo della nuova architettura subito da parte di tutti gli utenti).



## **obiettivo operativo c): realizzazione di un "Postino elettronico personale"**

**responsabile:** DSISTI

**azioni:** verrà sviluppato un software applicativo per veicolare le comunicazioni, di qualsiasi tipo e fonte, su più canali informativi e con diverse tecnologie e per creare un unico punto di raccolta, visione e controllo per l'utente

**indicatori:** esistenza e grado di effettiva operatività del nuovo servizio, livello di integrazione con gli applicativi di SI che generano messaggi utente

**valore target programmato/atteso:** rilascio in produzione entro 31/12/2016 della prima versione di postino elettronico personale, accessibile da parte degli utenti dal proprio myUnitn

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 3a, 3b, 3c; è prevista la collaborazione del servizio DirGen 7b.

### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

L'obiettivo di realizzare un postino elettronico personale risponde a esigenze molto sentite, ma anche diversificate, da parte di tutti gli utenti, esigenze che si possono riassumere nel "mettere a punto una consolle personale attraverso cui gestire tutte le comunicazioni e messaggi provenienti dalle diverse applicazioni utilizzate" secondo le preferenze di ciascuno. Purtroppo le applicazioni quando interagiscono con il singolo utente (per esempio per segnalare che deve intervenire in qualche processo con una propria autorizzazione altrimenti ne blocca l'iter o, viceversa, per comunicare che un procedimento che lo vede coinvolto ha fatto un passo ulteriore) sfruttano quasi sempre o la posta elettronica o messaggi interni all'applicazione stessa. Nel primo caso il rischio è quello di ignorare le comunicazioni perché si ricevono troppi messaggi, nel secondo caso perché l'accesso agli applicativi non è costante. Il prototipo del sistema chiamato "Postino" ha oggi il modulo cd. di business logic già funzionante, così come sono state rese disponibili le interfacce applicative (API - Application Programming Interface), lato utente e progettate tutte le relative procedure di test delle API. Sono state anche formalizzate le decisioni relative all'inserimento nella logica del sistema per le comunicazioni via e-mail provenienti da applicazioni di tipo *legacy* (es. Esse3), ma si è deciso di non intervenire ancora in questa fase per problemi di privacy e di un non facilmente prevedibile carico possibile sui sistemi di posta elettronica. Rimane da sviluppare la parte di interfaccia Web e il widget MyUnitn come front-end delle funzionalità utente, specificamente quelle che permetteranno a ciascuno di decidere quali messaggi ricevere, quando e con che frequenza per ciascun applicativo utilizzato.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** il modello concettuale è completato (applicativi, tipi di comunicazione, funzionalità utente, integrazione); sono state scelte e adottate le tecnologie più adatte e sviluppate le componenti fondamentali del "postino" e le interfacce di integrazione (API).

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo parzialmente raggiunto

*[target: progetto e sviluppo di un software applicativo - flessibile e modulare - che permetta di veicolare le comunicazioni, di qualsiasi tipo e fonte, su più canali informativi e con diverse tecnologie, secondo una logica SAAS, e permetta di creare un unico punto di raccolta, visione e controllo per l'utente]*

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** la soluzione attuale è un prototipo con molte funzionalità, ma ancora mancante di interfaccia utente user friendly.

## **Area strategica: Servizi**

### **Obiettivi strategici pluriennali**

#### **Migliorare l'efficienza dell'organizzazione gestionale nell'attività ordinaria**

Dovrà essere ulteriormente presidiata la gestione dei servizi e delle attività istituzionali al fine di migliorare, nel tempo, i livelli di efficienza e di gestione operativa ad oggi conseguiti. A tal fine, relativamente alle attività ordinarie ritenute rilevanti nella determinazione della qualità dei servizi di ciascuna Direzione, saranno costantemente monitorati i livelli di spesa, i volumi delle attività, la complessità dei relativi processi e il personale impegnato. Particolare attenzione dovrà essere posta al controllo delle risorse umane e finanziarie attraverso l'ottimizzazione degli strumenti di gestione del personale (mobilità interna, efficace distribuzione dei carichi di lavoro, ecc.) e la revisione dei processi di competenza delle singole strutture, al fine di garantire una sempre più efficiente azione amministrativa gestionale.

#### **Migliorare l'efficacia complessiva dell'organizzazione gestionale**

Negli ultimi anni l'Università di Trento ha implementato la riforma del proprio assetto organizzativo e regolamentare - a seguito di importanti innovazioni normative a livello nazionale e locale - innescando una importante fase di cambiamento. Anche la struttura tecnico-gestionale ne è stata investita ed è stata oggetto di una significativa riorganizzazione che ha consentito di avvicinare agli utenti finali alcuni dei servizi prima centralizzati. Base dell'intervento riorganizzativo è stata principalmente la volontà di sviluppare la struttura tecnico-gestionale in un'ottica di servizio privilegiando la specializzazione professionale e al contempo sfruttando economie di scala. Tuttavia, per essere e rimanere funzionale ed efficiente, l'organizzazione deve essere costantemente monitorata, migliorata ed eventualmente adeguata alle nuove esigenze. In questo senso vanno lette le indagini periodiche, condotte dall'Ateneo, che misurano la qualità percepita dei servizi attraverso il livello di soddisfazione degli utenti interni; tali indagini offrono importanti spunti di perfezionamento

a fronte dei quali possono essere individuate azioni mirate di intervento, definite in specifici piani a livello di singole Direzioni (Piano di miglioramento dei servizi). Indispensabile sarà inoltre verificare periodicamente gli effetti prodotti dalle azioni di miglioramento sul livello di soddisfazione dell'utenza in relazione ai principali servizi erogati. Terminata la fase di contrattazione a livello integrativo e di avvio sperimentale di alcuni istituti definiti all'interno del C.C.I. di ateneo volti a garantire una maggiore flessibilità organizzativa, verrà poi avviata una nuova fase di contrattazione. All'interno del nuovo Contratto, dovranno, comunque, essere confermati gli istituti già attivati, garantendo nel contempo alti livelli qualitativi e quantitativi dei servizi. Inoltre, dovrà essere consolidato il sistema di trattamento economico differenziato, in relazione a criteri di merito individuale. L'applicazione degli istituti previsti dal C.C.I., oltre a consentire nuove opportunità di sviluppo di carriera a favore del personale già in servizio, potrà pertanto favorire il contenimento, quanto più possibile, del bisogno di nuovo personale a fronte dei sempre più numerosi e complessi servizi richiesti.

#### **Re-ingegnerizzare, semplificare, dematerializzare i processi di gestione**

Sempre più la qualità dei servizi si misura in riferimento alla fluidità dei processi e alla semplificazione degli adempimenti connessi alle procedure burocratiche. Un contributo essenziale al miglioramento della qualità percepita è costituito dall'avvicinamento degli utenti all'amministrazione attraverso l'informatizzazione e la dematerializzazione delle procedure e attraverso un accesso agevole alle informazioni (gestione online test d'ammissione, immatricolazione, applicativo CALL, implementazione sistema Pago PA, sistema e-travel, ecc.). Un'efficace dematerializzazione e informatizzazione dovrà essere resa possibile innanzitutto dalla revisione dei processi che dovranno essere adattati e ottimizzati per eliminare le ridondanze e valorizzare le caratteristiche insite nell'adozione di nuove modalità, quali ad esempio l'accessibilità ai dati indipendentemente dal dispositivo utente utilizzato, la disponibilità delle applicazioni non limitata da orari di servizio tradizionali, l'inserimento unico e non duplicato dei dati e la loro propagazione automatica all'intero sistema informativo. L'accento sulla trasparenza verso i cittadini come principio generale per l'attività amministrativa va nella direzione di integrare il diritto a una buona amministrazione con la necessità di prevenire e contrastare le possibili deviazioni dalle buone prassi. Intenso dovrà quindi essere lo sforzo per dare agli utenti una amministrazione il più possibile aperta e a tutti i cittadini la possibilità di accedere ai dati favorendo un controllo diffuso sul perseguimento dei fini istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche. Tutto questo richiederà uno sforzo pluriennale consistente e un impegno trasversale dell'intera struttura tecnico-gestionale nell'innovazione dei processi e nella loro re-ingegnerizzazione, nella gestione e conservazione dei dati digitali (piattaforma Alfresco per la gestione documentale e archiviazione a lungo termine) e nella loro valorizzazione attraverso piattaforme di open data, nell'apertura di servizi a cittadini e imprese mediante l'adesione al nuovo sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale.

## **Miglioramento dell'efficacia complessiva dell'organizzazione gestionale**

### **obiettivo operativo a): revisione regolamento per l'autorizzazione incarichi extra-istituzionali personale docente**

**responsabile:** DRUO

**azioni:** condivisione dell'impianto con gli organi accademici ed elaborazione nuovo testo regolamentare

**indicatori:** grado di completamento dello specifico regolamento e livello di condivisione con gli organi accademici

**valore target programmato/atteso:** approvazione regolamento entro il 31/10/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 5a.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Nel corso del 2016 è stata completata l'istruttoria tecnica, anche alla luce delle novità introdotte dalla recente normativa in materia (D.Lgs. 175/2016), e definito l'impianto regolamentare con il Rettore e la Commissione istruttoria per la valutazione di compatibilità degli incarichi esterni, per la successiva condivisione con gli Organi accademici.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** il target è stato modificato in sede di monitoraggio (settembre 2016) prevedendo l'approvazione del regolamento entro il 31/12/2016.

**Valore consuntivo dell'indicatore:** il regolamento è stato sottoposto al Rettore e alla Commissione istruttoria entro i termini (30/09/2016), ma non è stato portato all'approvazione degli Organi competenti

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

*[target: regolamento sottoposto al Rettore e alla Commissione istruttoria entro il 30/09/2016]*

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** l'approvazione del regolamento è stata differita in quanto gli Organi di vertice hanno ritenuto prioritario portare in approvazione del Consiglio di amministrazione altri regolamenti

### **obiettivo operativo b): regolamentazione autorizzazione incarichi extra-istituzionali personale tecnico-amministrativo**

**responsabile:** DRUO

**azioni:**

- elaborazione proposta di revisione
- stesura nuovo regolamento da adeguare alle recenti disposizioni normative
- condivisione con OO.SS.

**indicatori:** grado di completamento del regolamento, livello di condivisione con gli organi di vertice e con le organizzazioni sindacali

**valore target programmato/atteso:** regolamento approvato entro il 31/10/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 5d.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

A seguito dell'approvazione del CCI in data 30/06/2016, è stata avviata un'attività di revisione e integrazione del regolamento, secondo le disposizioni previste dal nuovo CCI di Ateneo; il nuovo regolamento è stato quindi presentato alle OO.SS. e RSU nell'incontro del 6 ottobre 2016 per la necessaria informazione preventiva. Il testo regolamentare è stato successivamente approvato dal CdA nella seduta del 27/10/2016, per essere poi emanato con DR n.792 di data 21 novembre 2016.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** regolamento approvato in data 27/10/2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

#### **piano operativo 1: monitoraggio e sviluppo dell'organizzazione**

##### **obiettivo operativo a): definizione e implementazione nuovo Contratto Collettivo Integrativo (CCI)**

**responsabile:** DRUO

##### **azioni:**

- conduzione trattativa c/o Apran per la definizione dell'impianto contrattuale per il periodo 2016-2018, secondo quanto previsto dalle linee di indirizzo elaborate dal CdA
- adeguamento politiche di incentivazione e gestione del personale

**indicatori:** grado di avanzamento delle trattative per la sottoscrizione del Contratto e di adeguamento delle politiche di incentivazione e gestione del personale

**valore target programmato/atteso:** stipula del CCI entro maggio 2016 e adeguamento politiche entro settembre 2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 5d, 5f.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

La trattativa per la sottoscrizione del contratto si è conclusa in data 30/06/2016 con la stipula presso l'APRAN del CCI per il triennio 2016-2018. Sulla base della definizione dei criteri generali per l'attuazione delle politiche di incentivazione e di gestione del personale TA e CEL, si è proceduto all'adeguamento delle politiche di gestione e di incentivazione già in essere, con riferimento in particolare alle seguenti azioni innovative:

- implementata una diversa periodicità delle attività di valutazione per il personale B, C, D senza incarico di responsabilità e revisionata la relativa scheda di valutazione, da sottoporre a OO.SS. e RSU
- implementate nuove regole per l'assegnazione e la gestione dei progetti affidati ai collaboratori linguistici
- aggiornate e implementate le modalità di fruizione degli orari plurisettimanali ed elaborata una nuova regolamentazione relativamente alle prestazioni di lavoro straordinario.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** la trattativa si è conclusa con la stipula del CCI in data 30/06/2016; le politiche di incentivazione e gestione del personale sono state progressivamente adeguate entro il mese di ottobre 2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

*[target: stipula del CCI entro giugno 2016 e adeguamento politiche entro ottobre 2016]*

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** lo scostamento di un mese nella stipula del Contratto rispetto al termine previsto (maggio 2016) è dovuto al protrarsi della trattativa in sede sindacale

#### **piano operativo 2: sviluppo qualità dei servizi**

##### **obiettivo operativo a): transizione da attuale contratto appalto servizi di accesso e ricevimento del pubblico a nuovo contratto**

**responsabile:** DRUO

##### **azioni:**

- gestione del trasferimento del servizio qualora affidato a un nuovo gestore contrattuale
- coordinamento del nuovo affidamento con la gestione del personale UniTrento e degli studenti impiegati presso le reception delle sedi

**indicatori:** grado di mantenimento degli standard di servizio attualmente assicurati misurati attraverso il sistema di rilevazione predisposto (numero di segnalazioni di disservizio pervenute nel 2015 = 4)

**valore target programmato/atteso:** invarianza degli standard, rispetto a quelli assicurati nel 2015, per l'intero periodo di riferimento (nessun aumento, o aumento trascurabile  $n \leq 6$ , nel numero di segnalazioni di disservizio rispetto a quelle del 2015)

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 5I.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

L'Ateneo ha visto modificare nel corso del 2016 tanto i referenti quanto le modalità per finalizzare la stipula di un nuovo contratto per i servizi di accesso e ricevimento del pubblico.

Relativamente al servizio appaltato di accesso e ricevimento del pubblico, CONSIP ha più volte differito i termini di aggiudicazione, fino al 31/12/2016. Nel contempo, la Giunta provinciale ha esteso l'ambito di operatività proprio dell'APAC anche ai servizi di Facility management a cui lo stesso Ateneo è chiamato ad accedere.

In data 2/09/2016 l'Avvocatura Distrettuale dello Stato ha reso all'Ateneo un parere dove si indica che ai sensi dell'art. 5 L.p. n. 2/2016, l'Università è soggetta all'applicazione dell'intera normativa provinciale in materia di contratti di lavori, forniture e servizi. Rispetto alla situazione precedente l'Ateneo si è quindi rivolto all'Agenzia APAC anziché a CONSIP.

In stretta collaborazione con APAC sono stati, quindi, svolti i lavori preparatori e la raccolta dei dati per la stesura di un bando di gara in grado di garantire il mantenimento degli standard qualitativi attualmente assicurati. Tale bando, la cui stesura è terminata nel novembre 2016, in data 30 dicembre 2016 è stato inviato alla Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea (GU) per la pubblicazione, a seguito del positivo completamento delle procedure di controllo interne dell'APAC.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** Azioni, indicatori e target sono stati modificati in fase di monitoraggio (settembre 2016). Si è ritenuto di concentrare l'azione sulla gestione di tutte le attività per il trasferimento del servizio a un nuovo gestore contrattuale; come indicatore è stato assunto il livello di completamento delle attività propedeutiche alla stesura del bando; target fissato è il completamento del 100% delle attività istruttorie per la definizione della convenzione provinciale con APAC entro il 30/11/2016.

**Valore consuntivo dell'indicatore:** completato il 100% delle attività istruttorie per la definizione del bando di gara, la cui stesura è terminata il 30/11/2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

#### **obiettivo operativo b): riorganizzazione dei responsabili del presidio edilizio e delle connesse attività di manutenzione sedi coerentemente con lo stabilizzarsi degli spazi a disposizione e il turn over della DPIA in atto**

**responsabile:** DPIA

**azioni:** attuazione di un piano di riorganizzazione per garantire la continuità della funzione di presidio delle sedi in un contesto di turn over in corso e minimizzare i disagi del passaggio "generazionale" della funzione

**indicatori:** tempi di definizione e attuazione del piano

**valore target programmato/atteso:** attuazione del piano entro il 31/10/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 4b; è prevista la collaborazione dei servizi DRUO 5d, 5e.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Si è provveduto a sostituire i Responsabili dei due Presidi di Collina, posti in quiescenza, con due colleghi che si sono inseriti senza particolari criticità. In particolare, il responsabile del Presidio di Scienze, che ha preso servizio a luglio 2016, ha saputo gestire le varie problematiche in un clima collaborativo che ha incrementato l'efficacia degli interventi. L'organizzazione centrale della Direzione ha aumentato il proprio supporto operativo sia incrementando il numero dei "contratti quadro" per le manutenzioni ordinarie sia per quelle straordinarie ivi compresi i lavori di minor entità (ma di maggior numerosità). L'integrazione con colleghi e collaboratori ha consentito di affrontare problematiche delicate (ad es. gestione dei rifiuti dei laboratori) con una impostazione nuova e più coerente alle necessità.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** piano attuato limitatamente all'attivazione, in emergenza, di personale e successiva attribuzione di incarico, comunque garantendo la continuità della funzione di presidio delle due sedi coinvolte nel turn-over

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo parzialmente raggiunto

[target: attuazione del piano di riorganizzazione entro il 31/12/2016]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** non è stato formalizzato un piano di riordino complessivo che tenga in considerazione la necessaria revisione del ruolo a tendere dei responsabili, rispetto alle mutate esigenze di erogazione del servizio, e che consenta di passare dall'attuale situazione di "gestione delle problematiche emergenti" a una programmazione di breve/medio periodo.

### **piano operativo 3: trasparenza e anticorruzione**

#### **obiettivo operativo a): Albo elettronico d'Ateneo**

**responsabile:** DSISTI; DirGen; IS

**azioni:**

- attivazione del servizio Albo elettronico d'Ateneo
- implementazione dell'Albo Ufficiale nel sistema PITre

**indicatori:** esistenza e grado di effettiva operatività del nuovo servizio applicativo; livello di integrazione con il sistema di protocollo informatico PITre

**valore target programmato/atteso:** attivazione Albo elettronico d'Ateneo e sua piena operatività entro 31/12/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 3a, 7b, 7h, 7i, IS.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

In seguito all'analisi svolta in collaborazione con Informatica Trentina e NTT Data, fornitore del software PITre, è stato configurato il repertorio dell'albo nell'ambiente di test PITre. Contestualmente sono stati sviluppati internamente a UniTrento uno spazio dedicato all'albo telematico sull'ambiente di sperimentazione del portale di Ateneo e un connettore che consente la pubblicazione automatica sul portale dei documenti provenienti da PITre. Si è provveduto a testare, nei rispettivi ambienti di sperimentazione, la pubblicazione automatica, che avviene con successo entro 5 minuti dalla richiesta di pubblicazione impostata dall'utente in PITre.

Si è quindi configurato il sistema di produzione PITre con tutte le funzionalità necessarie per la messa in produzione della soluzione dell'Albo telematico di Ateneo.

Completata la parte applicativa del servizio di Albo, sia per la componente di integrazione con PITre, sia per l'interfaccia web di presentazione e ricerca dei documenti, il prototipo è stato presentato il 5/12/2016 alla Direzione Generale e al Responsabile di Ateneo per la trasparenza. Il sistema è tecnicamente pronto sia per un rilascio in ambiente controllato sia per un rilascio in produzione. L'interfaccia web del servizio è consultabile all'indirizzo <http://webappstest.unitn.it/albo>.

All'esito dell'effettuazione del test di operatività dell'applicativo, la complessa organizzazione dell'Ateneo e le connesse problematiche, nonché le interferenze della disciplina della pubblicità legale con il nuovo Regolamento europeo sulla privacy operativo dall'anno 2018, hanno suggerito di posticipare al 2017 sia una prima fase di sperimentazione pilota in ambiente controllato, sia l'estensione della fase di test a 2 Direzioni e a 2 Dipartimenti. Una volta definite le specifiche di carattere organizzativo (strutture coinvolte, accessi da abilitare, ecc.) necessarie per ultimare la configurazione del sistema, si potrà procedere con il rilascio in produzione.

Dopo la somministrazione della necessaria formazione agli operatori interessati, la cui programmazione è già stata definita entro il 30/09/2016, il sistema verrà applicato a tutte le strutture di Ateneo.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** il servizio applicativo accessibile online – integrato con il sistema di protocollo informatico d'Ateneo PITre – è disponibile e definito il programma di formazione del PTA

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto per quanto riguarda la soluzione tecnica [DSISTI, DirGen], ma parzialmente raggiunto per quanto attiene l'ambito organizzativo e formativo [IS] [*target: sperimentazione del nuovo canale di pubblicazione da PITre a Portale; programmazione della formazione al PTA entro il 30/09/2016*]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** l'erogazione della formazione generalizzata a tutto il PTA interessato al rilascio finale dell'ambiente applicativo è stata, una volta definite le specifiche di carattere organizzativo, procrastinata al termine della fase di sperimentazione da parte delle strutture pilota

#### **obiettivo operativo b): avanzamento del piano triennale di prevenzione della corruzione**

**responsabile:** IS

**azioni:**

- individuazione di misure atte a neutralizzare o ridurre il livello dei rischi mappati e all'implementazione di attività ispettive e di controllo sullo svolgimento di tutti i processi presidiati
- definizione delle linee guida in materia di conflitto di interessi
- definizione degli aspetti giuridici delle attività di formazione specifica rivolte al personale maggiormente esposto e/o mirate rispetto al ruolo ricoperto

**indicatori:** grado di realizzazione dell'iniziativa

**valore target programmato/atteso:**

- approvazione delle misure da parte del Direttore Generale

- redazione delle linee guida comprensive della relativa modulistica

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio IS; è prevista la collaborazione del servizio DRUO 5g.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2017–2019 accoglie tutti i risultati relativi all'obiettivo in parola. In particolare sono state definiti:

- le misure atte a neutralizzare o ridurre il livello dei rischi mappati e all'implementazione di attività ispettive e di controllo sullo svolgimento di tutti i processi presidiati;
- le linee guida in materia di conflitto di interessi;
- gli aspetti giuridici delle attività di formazione specifica rivolte al personale maggiormente esposto e/o mirate rispetto al ruolo ricoperto

Tutto ciò è stato approvato dagli organi deputati (Direttore Generale, Comitato di Ateneo per la Trasparenza e la Prevenzione della corruzione, Consiglio di Amministrazione) secondo le proprie competenze

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** l'approvazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza 2017–2019 integra la piena realizzazione dell'iniziativa

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

#### **obiettivo operativo c): aggiornamento e riordino degli adempimenti in tema di trasparenza ed integrità**

**responsabile:** IS

##### **azioni:**

- supporto giuridico e conduzione della necessaria attività istruttoria e di controllo relativa agli adempimenti in materia di pubblicità e aggiornamento della Sezione Amministrazione trasparente del portale
- attività di consulenza legale ai fini della revisione del regolamento d'Ateneo sul trattamento dei dati personali e del regolamento d'Ateneo sul trattamento dei dati sensibili e giudiziari

**indicatori:** grado di completamento dell'iniziativa; grado di completamento della regolamentazione

**valore target programmato/atteso:** aggiornamento completo del portale amministrazione trasparente validato dal NdV al 31/12/2016; approvazione dei due regolamenti da parte degli Organi di Governo entro il 31/12/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio IS; è prevista la collaborazione del servizio DirGen 7i.

**valore target programmato/atteso:** aggiornamento completo del portale Amministrazione trasparente validato dal NdV al 31/12/2016; approvazione dei due regolamenti da parte degli Organi di Governo entro il 31/12/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio IS; è prevista la collaborazione del servizio DirGen 7i.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Considerato che il nuovo Regolamento europeo sulla privacy sarà operativo dall'anno 2018 e che nel frattempo è entrata in vigore la nuova normativa in materia di trasparenza e integrità - di cui al D.lgs. 97/16 - che impone una completa revisione dei contenuti della pagina Amministrazione trasparente, la redazione di Linee guida per l'accesso civico generalizzato, un nuovo Regolamento sulle forme di accesso (ex l. 241/90, civico ex D.lgs. 33/13: FOIA) - si è ritenuto di avviare le attività imposte dal Decreto citato, rinviando all'anno successivo quelle più operative relative alla privacy, fermo restando comunque il completamento della fase di studio della nuova normativa, ai fini dell'adeguamento della regolamentazione interna all'Ateneo.

Si è perciò proceduto all'aggiornamento e al riordino degli adempimenti in tema di trasparenza e integrità. In particolare:

- è stato completamente aggiornato il portale Amministrazione trasparente; la conseguente nuova griglia della trasparenza richiesta da ANAC ha ottenuto la validazione da parte del NdV;
- sono state sottoposte sia al Comitato di Ateneo per la Trasparenza e la Prevenzione della corruzione, sia al NdV le linee guida per l'accesso civico generalizzato. Il nuovo Regolamento sulle forme di accesso (ex l. 241/90, civico ex D.lgs. 33/13, FOIA) sarà portato all'approvazione da parte degli Organi di vertice entro i termini di legge.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** il target è stato modificato in fase di monitoraggio (giugno 2016) eliminando le azioni relative ai regolamenti sui dati personali e sensibili e prevedendo l'approvazione delle Linee guida per l'accesso civico generalizzato - Nuovo Regolamento sulle forme di accesso (ex l. 241/90, civico ex D.lgs. 33/13, FOIA) da parte degli Organi di vertice

**Valore consuntivo dell'indicatore:** attuazione del nuovo codice della trasparenza di cui al D.lgs. 97/16

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

[target: identificazione modalità e tempi di produzione dei dati con specifiche proposte di interventi sui processi; approvazione di un atto di regolazione da parte degli Organi di vertice]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** l'opportunità di approvazione entro l'anno 2016 della nuova regolamentazione interna d'Ateneo sul trattamento dei dati personali, nonché dei dati sensibili e giudiziari, è venuta meno a fronte della moratoria riconosciuta agli Stati membri sull'entrata in vigore del nuovo Regolamento europeo sulla privacy. Per contro si è prospettata nel corso del secondo semestre l'urgente necessità di applicare la normativa sulla trasparenza introdotta dalla riforma Madia (D.lgs. 97/16), provvedendo alla completa revisione del portale Amministrazione trasparente, formulando delle apposite linee guida per il nuovo istituto dell'accesso civico generalizzato e avviando la regolamentazione di tutte le forme di accesso.

#### **piano operativo 4: gestione della prevenzione e sicurezza sul lavoro e della sostenibilità ambientale**

##### **obiettivo operativo a): verifica delle emissioni dell'edificio di Povo 2**

**responsabile:** DPIA

**azioni:**

- analisi delle emissioni dell'edificio con particolare riferimento alle canalizzazioni dei laboratori
- redazione linee guida per la progettazione futura ricavate dalle esperienze in corso

**indicatori:** grado di completamento della documentazione

**valore target programmato/atteso:** completamento documento di analisi con l'indicazione della situazione attuale, delle criticità e degli eventuali interventi da porre in atto, compreso un piano di fattibilità tecnica ed economica; redazione linee guida

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 4a, 4e.

##### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

È stata effettuata l'analisi delle emissioni in atto a Povo 2 (con particolare approfondimento sugli agenti chimici) con il supporto di un'azienda specializzata.

Il rapporto finale ha fornito una disamina completa delle emissioni che hanno restituito una situazione delle emissioni rientrante nel campo di esenzione dalla autorizzazione. Ciò ha consentito di esibire, anche verso l'esterno oltretutto agli uffici preposti al controllo, dati utili alla gestione del contesto relazionale con la comunità circostante.

Sono state, inoltre, ricavate alcune indicazioni utili alla progettazione degli impianti di immobili con analoga destinazione d'uso e riportate in una prima bozza di linee guida.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** mappatura/verifica delle intere canalizzazioni di Povo2; bozza di linee guida

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

[analisi della situazione attuale ed evidenza delle criticità; bozza linee guida]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** la redazione delle linee guida non è stata completata in ragione del fatto che la grande frammentarietà dei gruppi di ricerca, anche all'interno dello stesso filone scientifico, determina situazioni difficilmente comparabili per cui si rendono necessari ulteriori approfondimenti

##### **obiettivo operativo b): attuazione del primo Piano di sostenibilità ambientale di UniTrento**

**responsabile:** DPIA

**azioni:**

- inventario CO2: mappare le variabili interne all'organizzazione che determina la cosiddetta "impronta carbonica" dell'Ateneo, ovvero il quantitativo delle emissioni di CO2 prodotto dalle attività dell'Ateneo
- sistemi di misurazione per edifici: dotare almeno 3 sedi di Dipartimenti di sistemi di controllo e monitoraggio dei consumi energetici con accesso remoto e funzionali ad un efficace controllo di gestione al fine di definire azioni di efficientamento degli stessi
- interventi per migliorare la raccolta differenziata: intensificare l'impegno nella raccolta differenziata anche con iniziative finalizzate alla riduzione della produzione dei rifiuti non differenziabili (collocazione isole per raccolta differenziata, riduzione consumo plastica, campagne di sensibilizzazione)
- green procurement: definire e implementare una policy omogenea di Ateneo per gli acquisti verdi, anche con riferimento all'approvvigionamento - a livello di Ateneo - della carta
- iniziative per il benessere organizzativo: sostenere iniziative per il personale dell'Ateneo - docenti/ricercatori, PTA e CEL - finalizzate a migliorare la qualità, anche percepita, del tempo lavorativo in relazione al luogo di lavoro

- comunicazione della "sostenibilità UniTrento": sostenere le iniziative dell'Ateneo in materia di sostenibilità con il duplice ruolo di informazione dei risultati conseguiti dalle iniziative e di promotore di iniziative con l'obiettivo di sostenerle e rafforzarle

**indicatori:** grado di completamento delle singole iniziative rispetto a quanto indicato nel piano di sostenibilità

**valore target programmato/atteso:** completamento delle seguenti 4 iniziative gestite dalla DPIA secondo le specifiche indicate nel piano di sostenibilità dell'Ateneo: inventario CO2; sistemi di misurazione per edifici; interventi per migliorare la raccolta differenziata; green procurement

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 4b, 4c, 4d; è prevista la collaborazione dei servizi DRUO 5h, 5i e del servizio DirGen 7e.

## **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Il piano di sostenibilità è stato approvato dal Senato accademico il 7 dicembre 2016. È mancato quindi un documento programmatico che potesse guidare gli obiettivi in maniera organica ed efficace. Si è comunque proceduto negli ambiti presidiati dalla DPIA nell'attuazione di iniziative legate alla sostenibilità. In dettaglio: RACCOLTA DIFFERENZIATA:

è stato individuato il polo di Rovereto come luogo per migliorare la raccolta differenziata. In tal senso è stato individuato all'interno del contratto di pulizie un impegno diretto da parte della ditta per contribuire a migliorare la qualità del rifiuto conferito. Attraverso interventi mirati sulle sedi (in particolare Palazzo Istruzione) abbiamo ottenuto una riduzione di oltre il 6% dei rifiuti (residuo), pari a oltre 10.000 litri di riduzione dei rifiuti. Il risultato, pur migliorabile, è stato ottenuto anche grazie alla riduzione dei punti di raccolta indifferenziati, all'allestimento di isole ecologiche negli spazi comuni e alla riduzione dei cestini nei vari uffici. In parallelo ogni sede dell'Ateneo è stata mappata e allestita con isole negli spazi comuni ove mancavano. Tale processo è comunque ancora in corso.

GREEN PROCUREMENT:

ciascun ambito di approvvigionamento gestito dalla DPIA ha fatto propri principi green, sia sul fronte degli acquisti (adesione a convenzioni CONSIP "verdi" per complessivi 279.000 euro, IVA esclusa) sia dei servizi (standard ECOLABEL per consumabili, ENERGY STAR per noleggio multifunzione,). È stata inoltre definita una policy di partenza focalizzata su 4 macro aree (arredi, carta, pulizie e consumabili, attrezzature elettroniche). Nel corso del 2016 il fabbisogno di carta dell'Ateneo gestito direttamente da DPIA è stato soddisfatto solo con carta green.

CO2:

è stata completata una prima analisi delle determinanti delle emissioni di CO2, dopo aver preso contatto, direttamente e indirettamente, con Atenei che hanno esperienza sulla tematica. Il tutto è confluito in un primo documento di sintesi "CARBON FOOTPRINT - Analisi preliminare" funzionale all'avvio della definizione dell'impronta carbonica di Ateneo. In tale senso sono state individuate le variabili principali utili al calcolo dell'impronta carbonica – combustibile utilizzato dai mezzi di UniTrento (missioni con mezzo proprio); energia elettrica acquistata; calore acquistato; merce acquistata; mobilità dipendenti; mobilità studenti; spostamenti casa-lavoro della community UniTrento; gestione rifiuti – quantità e trasporto; l'unità di misura e la disponibilità/qualità del dato attualmente disponibile.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** sono state perseguite 3 iniziative su 4

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo quasi completamente raggiunto

*[target: completamento di 3 iniziative gestite dalla DPIA secondo le specifiche indicate nel piano di sostenibilità dell'Ateneo: inventario CO2, interventi per migliorare la raccolta differenziata, green procurement]*

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** è stata avviata, e non ancora perfezionata, la certificazione degli edifici rispetto ai consumi energetici.

## **Re-ingegnerizzazione, semplificazione, dematerializzazione dei processi di gestione**

### **piano operativo 1: semplificazione e dematerializzazione dei servizi rivolti agli studenti**

**obiettivo operativo a): realizzazione di un sistema gestionale per i Corsi di dottorato**

**responsabile:** DDSS; DSISTI

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** l'obiettivo è stato eliminato in sede di monitoraggio (aprile 2016).

Nel primo quadrimestre 2016 sono state contattate altre Università al fine di verificare il loro interesse a partecipare a un progetto congiunto per lo sviluppo di un sistema gestionale per i Corsi di Dottorato. Gli Atenei con cui ci si è confrontati sono stati Verona, Venezia e Politecnico di Torino e tutti si sono dichiarati prontamente interessati. Nel mese di aprile si è tenuto a Verona un incontro per individuare e condividere i macro-requisiti funzionali che dovrà possedere il nuovo sistema. Dal questo lavoro congiunto, che



completa la fase di analisi impostata da UniTrento nel 2015, è emerso con chiarezza come lo sviluppo di un sistema gestionale di questo tipo richieda un investimento in termini di risorse che non soltanto per UniTrento non è possibile affrontare da soli. Lo stesso Consorzio CINECA, interpellato, ha dichiarato di non avere al momento la possibilità di pianificare un tale impegno.

Il periodo necessario per rimodulare l'obiettivo, allo scopo di realizzare un progetto con relativo ciclo di sviluppo software e attività connesse (system test, formazione, set-up sistema, reingegnerizzazione processi, etc.) è stimabile infatti in almeno 2 o 3 anni dal momento in cui viene individuato ed affidato a un fornitore il compito di sviluppare un sistema con le caratteristiche richieste al momento della messa in produzione.

L'obiettivo è stato sostituito con nuovi obiettivi:

- *Nuovo modello di servizio in ambito ICT a livello d'Ateneo [DSISTI]*

- *Definizione del nuovo sistema di contribuzione studentesca da introdurre nell'a.a. 2017/18 [DDSS].*

### **obiettivo operativo b): introduzione nuovo badge per studenti neo-immatricolati**

**responsabile:** DDSS

**azioni:** sarà introdotto un nuovo badge e assegnato a un campione di immatricolati nell'a.a. 2016/17, in sostituzione dell'attuale tessera dell'Opera Universitaria, adottando una soluzione che soddisfi anche i requisiti di documento di riconoscimento

**indicatori:** grado di realizzazione dell'iniziativa

**valore target programmato/atteso:** analisi tecnico-organizzativa entro il 30/04/2016 e rilascio di almeno 100 nuovi badge entro il 30/09/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 1b, 1i; è prevista la collaborazione dei servizi DSISTI 3a, 3b.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

L'analisi tecnico-organizzativa finalizzata all'adozione del badge fornito dall'Ente Istituto cassiere è stata sospesa, in quanto si è preso atto che i tempi l'adozione in via sperimentale del nuovo badge a decorrere dal mese di settembre, non erano sufficienti

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** in corso d'anno si è preso atto che i tempi per l'adozione di un nuovo badge per gli studenti, che necessariamente avrebbe dovuto essere consegnato entro il mese di settembre, non erano più sufficienti per perseguire l'obiettivo, che pertanto è stato rinviato a un successivo anno accademico

**Valore consuntivo dell'indicatore:** analisi degli impatti tecnico/organizzativi svolta parzialmente

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo non raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** è stata svolta parte dell'analisi propedeutica alla fase operativa per il rilascio dei badge che non è stata, quindi, avviata

### **obiettivo operativo c): analisi funzionale e system test di un sistema per la gestione ticket degli studenti**

**responsabile:** DDSS

- sarà svolta un'analisi di mercato per verificare soluzioni di ticket system adeguate alle esigenze del front office, riguardo la gestione delle richieste degli studenti, anche in termini di tracciatura della domande/risposte da e verso ogni studente

- sarà svolta l'attività di test per almeno una soluzione attivando un progetto pilota

**indicatori:** grado di realizzazione del progetto

**valore target programmato/atteso:** completamento analisi di mercato entro il 30/04/2016 e progetto pilota concluso entro il 31/10/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 1b, 1c, 1i; è prevista la collaborazione dei servizi DSISTI 3a, 3b, 3c.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

È stata svolta l'analisi di mercato, che ha evidenziato un significativo livello di complessità organizzativo/gestionale riguardo l'attività di valutazione, tramite sperimentazione, di un sistema di ticket. L'analisi svolta ha anche evidenziato la complessità relativa all'integrazione del ticket system con i sistemi informatici di Ateneo, anche con riferimento alla gestione dei dati personali ed eventuali dati sensibili.

Il modello di ticket system per la gestione degli utenti nell'ambito dei servizi presidiati dalla DDSS è stato formalizzato con la produzione nel mese di settembre di un documento di requisiti. Questo documento di specifiche può essere utilizzato per verificare se risponde alle esigenze di altre unità organizzative dell'Ateneo. Effettuata questa verifica, il documento eventualmente integrato, può essere utilizzato come disciplinare tecnico all'interno di una procedura di gara per l'individuazione del fornitore.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** azioni e target sono stati modificati in sede di monitoraggio (giugno e settembre 2016) in quanto, nel corso dell'analisi, è emersa la necessità di adottare un nuovo

sistema di ticket system a livello di Ateneo e non più limitato all'ambito della DDSS ed è stata contestualmente fissata al 30/04/2016 la formalizzazione del modello

**Valore consuntivo dell'indicatore:** il modello è stato formalizzato nel mese di settembre con la produzione di un documento di requisiti

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo parzialmente raggiunto

[target: formalizzazione del modello entro il 30/09/2016]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** l'analisi è stata completata nel mese di settembre e non, come programmato, entro il primo quadrimestre

**obiettivo operativo d): Nuovo modello di servizio in ambito ICT a livello d'Ateneo (nuovo obiettivo)**

**responsabile:** DSISTI

**azioni:**

- analisi delle attività svolte dalla Direzione SISTI, anche alla luce dell'evoluzione del cloud computing, basata sull'approccio EDUCAUSE/ITIL;

- produzione e pubblicazione del primo Catalogo dei Servizi ICT d'Ateneo;

- evoluzione tecnico organizzativa nell'ambito del supporto all'utenza

**indicatori:** pubblicazione del catalogo dei servizi ICT d'Ateneo e allineamento organizzativo funzionale delle strutture di supporto (Service Desk) in ottica *Single Point of Contact* (SPOC)

**valore target programmato/atteso:**

- pubblicazione del Catalogo dei Servizi ICT di UniTrento;

- revisione dell'assetto organizzativo coerentemente con il nuovo Catalogo dei Servizi

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 3a, 3b, 3c.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

La necessità di adottare un nuovo modello per i servizi in ambito ICT d'Ateneo è stata suggerita innanzitutto dai risultati emersi dei questionari di valutazione dei servizi compilati negli anni precedenti. Per rispondere alla richiesta espressa dagli utenti d'Ateneo di una migliore comprensione e accessibilità ai servizi ICT si è deciso di adottare una metodologia di classificazione standard – definita a livello internazionale come ITIL e declinata dal sistema accademico USA nello specifico catalogo dei servizi EDUCAUSE per le loro Università – e calarlo nella realtà specifica di UniTrento.

Dopo un percorso di formazione interna – che ha visto anche l'organizzazione di un workshop di tre giorni con formatori esterni su "ITSM e Service Desk: impianto teorico, laboratorio, casi di studio" cui hanno partecipato 9 soggetti con responsabilità organizzative (dirigente, responsabili di Polo, dei Servizi Utente, Sistemi Informativi e ufficio HelpDesk) – è iniziata una fase di interviste e raccolta informazioni strutturate secondo la metodologia EDUCAUSE/ITIL attraverso una application online per la raccolta delle schede necessarie per la costruzione del catalogo. I 312 servizi mappati sono stati inseriti in un database e i contenuti sono stati normalizzati e sintetizzati in un catalogo pubblicato sul sito dei servizi d'Ateneo (<http://icts.unitn.it>). I risultati dei lavori sono stati presentati e approfonditi con il delegato del Rettore per i servizi ICT, con il Board dei Dirigenti e con tutto il personale della Direzione. In parallelo è stata avviata la definizione di un nuovo modello di Service Desk coerente con la nuova mappatura dei servizi ed individuata la struttura organizzativa per la realizzazione di uno SPOC virtuale, sfruttando anche un confronto con gli altri Atenei favorito dalla nomina del Dirigente a coordinatore in ambito CODAU ICT di un Gruppo di lavoro sugli aspetti organizzativo gestionali.

È stata, quindi, elaborata e presentata formalmente una proposta di evoluzione organizzativa volta a riordinare i servizi attualmente articolati per poli, evidenziando e valorizzando i servizi trasversali di Ateneo (es: nell'Area tecnologie) e nuove modalità di analisi e sviluppo dei sistemi informativi. In dettaglio: riordinati i Servizi Utente sui tre Poli: città, collina, Rovereto; scorporate le funzioni, precedentemente inserite nei servizi di Polo, nella funzione «Servizi e Infrastrutture tecnologiche» (Audio video e Multimedia, Network e TLC, Gestione sistemi e Data center, e la nuova funzione «Cloud e collaboration») e riordinata la funzione «Sistemi Informativi» e creata la funzione «Servizi di back-office».

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nuovo obiettivo assegnato in sede di monitoraggio (aprile 2016)

**Valore consuntivo dell'indicatore:** pubblicato il Catalogo dei Servizi ICT di UniTrento e rivisto coerentemente l'assetto organizzativo della Direzione.

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

## **piano operativo 2: reingegnerizzazione, semplificazione e dematerializzazione dei processi amministrativi**

### **obiettivo operativo a): perfezionamento del sistema di valutazione del PTA e dirigenziale: attivazione del sistema in modalità online a supporto del processo di gestione degli obiettivi dei dirigenti**

**responsabile:** DRUO; DSISTI

**azioni:**

- analisi e sviluppo di un sistema online a supporto dell'intero processo di gestione degli obiettivi (assegnazione/valutazione) e dei comportamenti organizzativi del personale dirigente
- introduzione strumenti di propagazione a cascata della pianificazione annuale per obiettivi

**indicatori:** grado di implementazione del sistema: grado di gestione online della valutazione dirigenti, disponibilità ed efficacia di strumenti automatici di precompilazione delle schede di assegnazione obiettivi del personale

**valore target programmato/atteso:** predisposizione ambiente per messa in produzione per la sessione 2017 entro il 31/12/2016; rilascio in produzione entro 31/12/2016 di una nuova versione applicativo VaPe (Valutazione Performance) per tutto il personale, inclusi Dirigenti; creazione di una nuova funzionalità applicativa per la propagazione top-down degli obiettivi del Piano delle Performance

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 5f, 3a.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Conclusa la fase di analisi funzionale per lo sviluppo dell'applicativo finalizzato alla gestione online del processo di valutazione dei dirigenti, si è proceduto allo sviluppo delle funzionalità concordate; in particolare: rilascio in ambiente di test dell'insieme di funzionalità relative al back-office, per l'opportuno test sui processi, e successiva messa in produzione delle nuove funzionalità dell'applicativo VaPe relative all'intero processo (valutazione risultati 2016 e assegnazione obiettivi 2017).

Dopo una valutazione dello strumento informativo più adeguato a supportare l'attività di propagazione top-down degli obiettivi di Piano Integrato, è stato reso disponibile a DRUO e Dirigenti un tool di export dei dati da VaPe realizzato sull'infrastruttura della G-Suite.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** al 31/12/2016 risultano estese e già utilizzate le funzionalità dell'applicativo VaPe per il processo di valutazione online anche dei Dirigenti; risultano inoltre implementati strumenti generali di export automatico degli obiettivi presenti nelle schede

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

### **obiettivo operativo b): gestione online processo di autorizzazione incarichi extra-istituzionali personale docente**

**responsabile:** DRUO; DSISTI

**azioni:** analisi e sviluppo di un sistema di gestione online dell'intero processo autorizzatorio (richiesta, step autorizzatori e/o comunicazione dell'incarico):

- stesura di un documento di analisi e di implementazione (analisi funzionale, modello concettuale e implementativo)
- sviluppo, test e rilascio in produzione (sviluppo sw, test key user, preparazione documentazione, formazione e supporto operatore di back office)

**indicatori:** esistenza e grado di effettiva operatività del nuovo Sistema Informativo; caratteristiche delle funzionalità disponibili per gli utenti (docenti e operatori di back office)

**valore target programmato/atteso:** test key user e messa in produzione dell'intero processo online (richiesta, step autorizzatori e comunicazioni incarichi non soggetti ad autorizzazione) entro il 31/12/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 5a, 5d, 3a; è prevista la collaborazione del servizio DirGen 7h.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Si è proceduto alla realizzazione di un nuovo ambiente applicativo online per la gestione della richiesta e valutazione delle domande relative all'assunzione di incarichi esterni da parte dei docenti.

All'analisi del processo di autorizzazione incarichi svolto con il contributo di DRUO e del Gabinetto del Rettorato è seguita la produzione da parte della DSISTI di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un applicativo di gestione del processo. Valutate due diverse opzioni per l'implementazione della soluzione (utilizzo G-Suite o realizzazione di un applicativo verticale), la scelta infine è caduta su questa seconda modalità che ha permesso una maggiore personalizzazione dello sviluppo rispetto alle funzionalità richieste e al rispetto delle interfacce utente standard d'Ateneo. Superata la fase di test, è stato messo in produzione l'intero ambiente applicativo per la gestione sia delle comunicazioni sia delle autorizzazioni per lo svolgimento di incarichi esterni. Allo stesso tempo l'ambiente è già stato reso compatibile con la gestione

delle comunicazioni relative allo svolgimento degli incarichi esterni ed è pronto per essere utilizzato una volta emanato il nuovo regolamento relativo agli incarichi extra-istituzionali per il personale docente e ricercatore.

Il servizio è disponibile all'indirizzo <https://webapps.unitn.it/gaie>.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** Effettuati i test da parte dei key user e messo in produzione l'intero processo online (richiesta, step autorizzatori e comunicazioni incarichi non soggetti ad autorizzazione) entro il 31/12/2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

### **obiettivo operativo c): sistema di approvvigionamento di Ateneo**

**responsabile:** DPAF; DSISTI

#### **azioni:**

- definizione di dettaglio delle funzioni e competenze nei processi decisionali di spesa e relative deleghe di firma e funzioni
- stabilizzazione processi di fatturazione elettronica passiva
- attivazione pilota del sistema applicativo di supporto alla gestione richieste di acquisto (SGA), inclusivo di supporto al ciclo di vita degli asset tecnologici acquisiti con le nuove procedure
- revisione disposizioni regolamentari in materia di attività contrattuale e spese in economia

**indicatori:** numerosità di strutture (centri gestionali) utilizzatrici del sistema applicativo SGA; grado di aggiornamento regolamenti interni

**valore target programmato/atteso:** adozione da parte del 50% delle strutture (centri gestionali); regolamentazione spese in economia e attività contrattuale aggiornata

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 6f, 3a.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

L'attività si è concentrata sull'adozione dell'applicativo SGA. Sono stati proposti, alle Direzioni centrali, al Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione, a CIBIO e ai responsabili dei Poli Amministrativi incontri formativi in aula per testare il gestionale SGA. I destinatari del corso sono stati dipendenti che si occupano di acquisti, compresi i richiedenti, dal tecnico all'amministrativo (57 partecipanti). È stato presentato il gestionale che, in sintesi, supporta l'addetto partendo dalla descrizione del bene/servizio da acquistare, all'identificazione delle piattaforme di riferimento (Apac, Consip, Mepat e Mepa), alla prenotazione della spesa sul fondo, alla redazione delle "determinazioni" per arrivare fino alla presa in carico del bene. Oltre a informazioni relative all'utilizzo di SGA dal punto di vista informatico, sono state fornite durante il "percorso" anche nozioni relative alle novità normative e ci si è confrontati relativamente all'ottimizzazione dei modelli organizzativi.

L'applicativo è stato rilasciato in produzione a fine 2016 ed è utilizzato da 6 Direzioni (DSISTI, DRUO, DDSS, DPAF, DRSPA, DG) su 21 centri gestionali (7 Direzioni + 10 Dipartimenti + 3 Centri + Rettorato).

L'applicativo è raggiungibile all'indirizzo <http://webapps.unitn.it/sga>.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** indicatori e target sono stati modificati in sede di monitoraggio (giugno 2016): è stata scorporata l'attività di revisione regolamentare e il target è passato dal 50% al 25% in considerazione delle modifiche normative intervenute ad aprile 2016 (d.lgs. 50/2016)

**Valore consuntivo dell'indicatore:** adozione dell'applicativo SGA da parte del 29% delle strutture

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

### **obiettivo operativo d): procedure di selezione incarichi esterni**

**responsabile:** DPAF; DSISTI

#### **azioni:**

- area ricerca: a.1 estensione utilizzo applicativo CALL a tutte le strutture accademiche; a.2 realizzazione di funzionalità di integrazione fra CALL e procedure esterne; a.3 interventi di manutenzione evolutiva;
- area didattica: b.1 estensione utilizzo applicativo CALL; b.2 realizzazione funzionalità di generazione automatica della documentazione; b.3 realizzazione di funzionalità di integrazione fra CALL e procedure esterne
- reportistica: realizzazione reportistica operativa - lato utenza

**indicatori:** grado di adozione da parte delle strutture accademiche; livello di integrazione con altri sistemi; numerosità di reportistica operativa implementata; monitoraggio tempi di evasione pratiche

**valore target programmato/atteso:**

- adozione da parte del 100% dei Dipartimenti per la Ricerca; del 30% per la Didattica

- integrazione di CALL con altre procedure esterne (Adeline-gestione contratti e invio a banche dati ministeriali di comunicazioni obbligatorie; Amministrazione Trasparente; invio CV, Apply 2; raccolta dati fiscali e domande iscrizione, Alfresco-archiviazione documenti generati da CALL
- reportistica dati relativi ai contratti presenti in CALL integrati con quelli provenienti da Adeline, SAP, Esse3 con viste per Dipartimenti/Centri, tipologia di contratti (durata, scadenza, importo), dati per Ufficio Studi e conto annuale
- monitoraggio complessivo tempistica per analisi eventuali fasi critiche

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 6a, 6e, 3a; è prevista la collaborazione dei servizi DRUO 5a, 5b.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

L'applicativo CALL è in produzione e utilizzato:

- per la parte di ricerca dai Poli di Collina e di Città e dal CIMEC;
- per la parte di didattica da 4 strutture: Dipartimento di Ingegneria Industriale, CIBIO, Dipartimento di Lettere e Filosofia, Dipartimento Facoltà di Giurisprudenza.

È stata realizzata l'integrazione di CALL con altre procedure esterne previste: interfaccia verso Adeline completa e disponibile in ambiente test (estensione didattica, evolutive adeline); apply2 per domanda di iscrizione integrata (estesa a tutti i dipartimenti didattica e ricerca); apply2 fiscale, soluzione realizzata nel 2016 e in corso di adozione; Amministrazione trasparente e curriculum (gestito nei flussi operativi, ma non integrato direttamente in visualizzazione). È stato realizzato un report di monitoraggio dettagliato e rilasciata reportistica con profiliture diversificate per polo e staff di dipartimento.

L'applicativo CALL è stato presentato in vari incontri sia a operatori dei Poli amministrativo-contabili sia ad assistenti delle segreterie dei Dipartimenti. È stata effettuata una ricognizione in merito allo stato di avanzamento di CALL ed è stata formalmente individuata una persona di riferimento per la raccolta di istanze, quesiti e suggerimenti da parte dei Poli nei confronti del gruppo di lavoro dedicato e di altri uffici di Ateneo, oltre che per il monitoraggio in fase di sperimentazione, di messa in produzione e di programmazione delle attività

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** indicatori e target sono stati modificati in sede di monitoraggio (giugno 2016): la verifica del grado di adozione è stata limitata alle strutture per le quali l'Ateneo ha concordato l'adozione del sistema ed è stato rivisto il target: adozione da parte del 100% delle strutture concordate per la Ricerca; del 30% per la Didattica

**Valore consuntivo dell'indicatore:** adozione da parte di tutte le strutture (eccetto Polo Rovereto) per l'area ricerca e 30% (4su 13) per l'area didattica

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto rispetto all'ambito amministrativo-gestionale [DPAF] e quasi completamente raggiunto in ambito tecnico [DSISTI]

[target: adozione da parte del 100% delle strutture concordate per la Ricerca, 30% per la Didattica; integrazione di CALL con altre procedure esterne (Adeline-gestione contratti ed invio a banche dati ministeriali di comunicazioni obbligatorie, Amministrazione Trasparente- invio CV, Apply 2- raccolta dati fiscali e domande iscrizione); reportistica dati relativi ai contratti presenti in CALL integrati con quelli provenienti da Adeline, SAP, Esse3 con viste per Dipartimenti/Centri, tipologia di contratti (durata, scadenza, importo)]

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** non è stata completata l'integrazione con Alfresco per l'archiviazione dei documenti generati da CALL

#### **obiettivo operativo e): gestione dei pagamenti con modalità informatiche, ex art. 15 del CAD: passaggio a "PagoPA" per la riscossione delle tasse e contributi studenti**

**responsabile:** DPAF; DSISTI; DDSS

#### **azioni:**

- supporto tecnico-contabile alla definizione del modello organizzativo e del relativo piano di Ateneo per la gestione di pagamenti ai sensi del Codice di Amministrazione Digitale (PagoPA) in sintonia con i referenti dell'istituto tesoriere, del sistema universitario nazionale, CINECA e l'Agenzia per l'Italia Digitale
- sarà identificata la soluzione tecnico-organizzativa e sviluppato il relativo piano di Ateneo per la gestione dei pagamenti con modalità informatiche in collaborazione con gli altri Atenei, CINECA e AgID, attivando dei servizi di integrazione con il "Nodo dei Pagamenti-SPC" nazionale.
- sarà svolta l'analisi per l'adozione del sistema "PagoPA" per il pagamento delle tasse e dei contributi dovuti dagli studenti e conforme alle specifiche del Codice dell'Amministrazione Digitale,
- saranno implementate le soluzioni tecnico/organizzative necessarie per garantire la continuità nei servizi online di pagamento di tasse e contributi, propedeutiche alla messa in produzione del nuovo sistema a decorrere da gennaio 2017

**indicatori:** livello di operatività del servizio PagoPA di ateneo

**valore target programmato/atteso:** piena operabilità sulla nuova piattaforma PagoPA del flusso tasse studenti entro 30/11/2016

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 6b, 6c, 3a, 1i.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Da un confronto con un referente di AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) e analizzando il CAD con le modifiche di settembre 2016, è stato verificato che l'Ateneo di Trento non era tenuto normativamente ad attivare PagoPA entro dicembre 2016 in quanto detto obbligo è legato alla scadenza del contratto con il Tesoriere (quindi 2019), come previsto da AgID nelle "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi". Inoltre, il MAV non è indicato fra i sistemi di pagamento nell'ambito di PagoPA in quanto non viene considerato "strategico" a livello europeo ma non è stata ancora fissata la data dalla quale lo stesso non sarà più utilizzabile. È stato, inoltre, verificato che per le Università, come UniTrento, che hanno stipulato delle Convenzioni di Tesoreria che non prevedono oneri a carico dell'Ateneo e considerato che a carico degli studenti non vi sono costi nel momento in cui si utilizza il MAV, l'utilizzo di PagoPA non porta benefici né all'Ateneo né allo studente.

Si è ritenuto comunque di impegnarsi per attivare il canale PagoPA, senza costi fissi di attivazione, mantenendo anche quello relativo ai MAV, come previsto anche da una presentazione di Cineca dal titolo "PagoPA e PagoAtenei" del 21/06/2016.

La predisposizione della piattaforma interna per l'integrazione con il fornitore di servizi PagoPA (Banca Popolare di Sondrio) è stata completata entro il 31/12/2016. Le attività relative al system test della soluzione hanno dato esito positivo; pertanto i sistemi informativi dell'Ateneo sono pronti a ricevere i flussi di pagamento nel nuovo formato dal tesoriere. Questo richiede, tuttavia, una attività preliminare di integrazione con il tesoriere da parte di Cineca rispetto al flusso tasse studenti, integrazione il cui rilascio è programmato per marzo 2017.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** la piattaforma per la gestione dematerializzata dei pagamenti con procedura conforme alle specifiche del Codice dell'Amministrazione Digitale è stata realizzata nell'ambiente di pre-produzione. L'avvio in produzione è stato posticipato come da indicazioni fornite da AgID, in attesa che AgID stesa consolidi le funzionalità del portale tramite il quale gli utenti effettueranno i pagamenti.

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

#### **obiettivo operativo f): gestione documentale dematerializzata dei giustificativi di spesa e archiviazione a lungo termine**

**responsabile:** DPAF; DSISTI

##### **azioni:**

- completamento dell'adeguamento tecnologico e funzionale dell'applicativo e-travel implementato
- sperimentazione della gestione dematerializzata della documentazione giustificativa raccolta dagli uffici amministrativi
- integrazione del sistema Alfresco nei servizi di conservazione documentale a lungo termine

**indicatori:** livello di integrazione delle funzioni

**valore target programmato/atteso:** rilascio in produzione nuova versione e-travel completa delle funzioni di gestione documentale

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 6d, 6f, 3a; è prevista la collaborazione dei servizi DirGen 7h.

#### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Si è proceduto nelle attività intese ad arricchire le funzionalità del sistema e-travel per favorire la gestione dematerializzata della documentazione necessaria per la liquidazione delle missioni.

Mentre si procedeva nella realizzazione di una nuova funzionalità del sistema e-travel di gestione dematerializzata, si è accertato che non è giuridicamente possibile non conservare anche gli originali dei titoli di spesa. Quindi, chiedere di procedere alla dematerializzazione o effettuarla a cura degli operatori dei poli amministrativo/contabili e dover comunque procedere all'archiviazione della documentazione originale avrebbe esclusivamente appesantito il processo senza portare a velocizzare la liquidazione e a risparmi di costi. Pertanto ci si è posti un duplice obiettivo: da un lato, rendere più agevole per coloro che richiedono la liquidazione delle missioni il caricamento diretto dei documenti che nascono già in formato "elettronico" es. biglietti aerei acquistati online, e dall'altro lato, sensibilizzare il personale incaricato della liquidazione delle missioni a non richiedere/effettuare stampe inutili.

Tenuto conto anche di queste considerazioni, a dicembre 2016 è stata rilasciata in ambiente di test all'interno dell'applicativo e-Travel la nuova funzionalità per la gestione dematerializzata della documentazione connessa alla liquidazione delle missioni.

L'applicativo è raggiungibile all'indirizzo <http://webappstest.unitn.it/MissioniTest>

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** target modificato in sede di monitoraggio (giugno 2016): si prevede la realizzazione di una funzionalità che permetta il caricamento e la gestione a video di contenuti dematerializzati all'interno del processo gestionale attuale, e il loro test e validazione da parte dei key user al fine di definire le modifiche applicative da sviluppare e mettere in produzione nel 2017

**Valore consuntivo dell'indicatore:** funzionalità di e-Travel per la gestione dematerializzata della documentazione rilasciata in dicembre 2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

**obiettivo operativo g): verifica, aggiornamento e normalizzazione delle banche dati riferite al patrimonio immobiliare**

**responsabile:** DPIA

**azioni:** aggiornamento dei dati costituenti la banca dati del patrimonio immobiliare di UniTrento completando le seguenti attività riferite agli immobili sede dei Dipartimenti:

a) sopralluogo per verificare la coerenza tra mappe (file dwg) in dotazione e la situazione reale

b) rilevazione e presa in carico delle eventuali modifiche (legate, per esempio, ad interventi di ridefinizione degli spazi interni non considerati);

c) aggiornamento dei file delle mappe e delle tabelle di sintesi contenenti i valori quantitativi degli spazi  
Le attività riguarderanno principalmente l'aggiornamento dei seguenti campi riferiti agli spazi: mq, altezza, destinazione d'uso e utilizzo. La profondità dell'aggiornamento sarà quella massima, ovvero il singolo vano.

**indicatori:** % di immobili censiti (in mq)

**valore target programmato/atteso:** aggiornamento di almeno il 70% dei mq. degli immobili

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 4b.

**ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

La banca dati degli immobili dell'Ateneo è stata aggiornata per circa il 90% dei mq. (220mila mq. lordi su 240mila). Si sono resi coerenti simbologie e colorazioni in modo da poter procedere a caricamenti massivi una volta individuato il prodotto gestionale informatico più adeguato alla nostra università. Le piante dei vari siti immobiliari sono state rese disponibili con discreta facilità a tutti gli interlocutori autorizzati.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** 90% di immobili censiti (circa 220mila mq lordi)

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

**obiettivo operativo h): conservazione documentale digitale**

**responsabile:** DirGen

**azioni:** avrà inizio e sarà consolidato il processo di versamento dei documenti digitali dalla piattaforma di protocollo informatico e gestione documentale PITre al sistema di conservazione dei documenti digitali SACER. Il versamento riguarderà, in una prima fase, la documentazione per la quale sussiste un obbligo normativo esplicito di conservazione (es. registro giornaliero di protocollo). Verrà progressivamente esteso all'intera produzione documentaria digitale.

**indicatori:**

- grado di estensione del processo alle diverse tipologie documentali individuate

- introduzione di policy per la configurazione di versamenti automatici

**valore target programmato/atteso (100%):** versamento in conservazione di almeno 4 delle 6 tipologie documentarie individuate per il versamento (documenti protocollati, documenti repertoriati, documenti non protocollati, stampe registro di protocollo, stampe giornali di repertorio, fattura elettronica passiva)

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nel servizio 7h.

**ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

È stato avviato il conferimento dei documenti digitali al sistema informatico di conservazione del polo archivistico dell'Emilia Romagna (ParER) denominato SACER, in base all'Accordo di collaborazione siglato tra la Provincia autonoma di Trento e l'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali (IBACN) della Regione Emilia-Romagna

Nel corso del 2016 sono state versate complessivamente 178.473 unità documentarie dal sistema di protocollo informatico e gestione documentale PITre al sistema di conservazione dei documenti digitali SACER del Polo Archivistico dell'Emilia Romagna (ParER).

Si tratta, nello specifico, di:

- 157.088 documenti protocollati del periodo 2009-2016

- 4664 documenti repertoriati relativi all'anno 2009 (i documenti degli anni successivi verranno progressivamente riversati nel corso del 2017)

- 251 stampe del registro giornaliero di protocollo (per il solo 2016, anno dal quale esiste l'obbligo di versamento delle stampe giornaliere di protocollo)

- 3379 stampe dei giornali di repertorio (per il solo 2016, anno dal quale esiste l'obbligo di versamento delle stampe dei giornali di repertorio)

- 13082 fatture elettroniche passive dell'anno 2015.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** versamento in conservazione di 5 tipologie documentarie

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

## Area strategica: **Infrastrutture**

### **Obiettivi strategici pluriennali**

#### **Migliorare la fruibilità delle infrastrutture fisiche e immateriali**

Al fine di sostenere al meglio le attività istituzionali è fondamentale che le infrastrutture d'Ateneo siano costantemente raccordate con le finalità d'uso e che siano periodicamente adattate ai mutamenti delle esigenze e alle innovazioni tecnologiche. Risulta, quindi, strategico presidiare accuratamente tale ambito e cercare di ottimizzare la fruibilità delle infrastrutture. Con riguardo alle infrastrutture tecnologiche e ai sistemi ICT di servizio sarà necessario procedere al loro consolidamento e introdurre nuove architetture che sfruttino al meglio tecnologie e soluzioni innovative (nuovo Data Center di Ateneo; sviluppo di nuovi ambienti applicativi basati sul cloud computing). Rispetto alle infrastrutture e attrezzature scientifiche - fattori abilitanti per lo sviluppo della ricerca scientifica - sarà importante supportare le strutture accademiche e di governo nel definire un modello di programmazione dei fabbisogni di investimento, nonché nell'introdurre nella gestione delle infrastrutture quelle modalità che promuovano la loro condivisione tanto tra strutture interne (dipartimenti e centri) quanto con altri enti di ricerca del territorio. Con analogo approccio dovrà essere affrontato il tema dell'assetto dei laboratori didattici. Tra le infrastrutture di servizio saranno considerate con attenzione sia quelle fisiche sia quelle immateriali, rappresentate dal patrimonio bibliografico e dalle collezioni di dati online per lo studio e la ricerca, su cui l'Ateneo ha da sempre creduto e investito ingenti risorse. Infine, si dovrà portare a completamento la realizzazione del piano edilizio pluriennale con una sempre maggiore attenzione agli aspetti di funzionalità e di comfort degli spazi al fine di rendere più gradevole lo stare negli edifici e di favorire le attività di coloro che partecipano alla vita dell'Ateneo. Si dovrà, inoltre, migliorare la gestione degli immobili nell'ottica dell'uso razionale dello spazio e dell'efficienza energetica e definire un articolato Piano di sostenibilità ambientale.

## **Miglioramento della fruibilità delle infrastrutture fisiche e immateriali**

### **obiettivo operativo a): avanzamento del piano edilizio**

**responsabile:** DPIA

**azioni:** prosecuzione dell'attuazione del piano edilizio di Ateneo con particolare riferimento al compendio "Manifattura" (Polo di Rovereto) e alle sedi scientifiche, secondo le priorità definite

**indicatori:** rapporto tra il budget a disposizione e l'importo contabilizzato al 31/12/2016

**valore target programmato/atteso:** almeno l'80% del budget disponibile finalizzato - ovvero utilizzato - per gli interventi edilizi

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 4a, 4b, 4d.

### **ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

I programmi e le priorità definite dal CdA sono stati perseguiti con coerenza. Nel corso dell'anno sono stati effettuati investimenti per circa 6 milioni di euro sui principali cantieri (BUC, Povo2, Mesiano, Manifattura, Scienze) e si sono potute impostare 40 gare e altrettanti confronti concorrenziali.

Per quanto riguarda la BUC si sono consumati 2,2 milioni, per Povo2 1,4 milioni, per Mesiano 700mila; in Manifattura 300mila; per Scienze 500mila, a cui si aggiungono altri interventi minori.

L'attuazione delle previsioni di investimento sono state tuttavia condizionate da fattori esterni: da un lato, le incertezze legate all'attuazione del quadro normativo provinciale e nazionale tuttora in evoluzione, e dall'altro le difficoltà da parte della PAT ad erogare liquidità rispetto al quadro dei trasferimenti assegnati. Nondimeno, l'insieme delle attività è stato coerente con le disponibilità finanziarie effettive, producendo comunque risultati finanziari e di realizzazioni di grandezza analoga a quelli dell'anno precedente.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** circa il 60% del budget inizialmente disposto

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo parzialmente raggiunto

*[target: almeno il 60% del budget disponibile finalizzato - ovvero utilizzato - per gli interventi edilizi]*

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** gli investimenti sono stati significativamente condizionati, in particolare, dalla ridotta disponibilità di liquidità. Inoltre, la numerosità dei partecipanti (230) in alcune gare relative alla nuova biblioteca di Mesiano, non ha consentito una maggiore contabilizzazione di quel cantiere.



**obiettivo operativo b): Biblioteca Universitaria Centrale (BUC): consegna spazi arredati e operativi**

**responsabile:** DPIA

**azioni:** aggiudicazione delle gare e successiva esecuzione contrattuale

**indicatori:** tempi di allestimento degli spazi

**valore target programmato/atteso:** spazi allestiti al 31/12/2016 e piano di trasferimento biblioteca definito

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 4a, 4b, 4c, 4d.

**ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

La BUC è stata inaugurata il 19 novembre 2016, con un mese di anticipo tenendo conto delle modalità di inaugurazione definite dal Rettorato. La contrazione dei tempi ha costretto la ricontrattazione delle tempificazioni con aziende e fornitori. Sono state espletate tutte le gare necessarie per il completamento dei lavori impiantistici e degli arredi, ottenendo condizioni economiche molto positive (mediamente una scontistica del 35%) e con il coinvolgimento di molte imprese locali.

La Direzione si è costantemente interfacciata con la Direzione Lavori e i progettisti della società "Renzo Piano Building Workshop". Si tratta dell'immobile a maggiore contenuto tecnologico nella disponibilità dell'Ateneo. Esso sta già diventando il termine di paragone per i nuovi sistemi gestionali da implementare anche negli altri immobili.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** inaugurazione il 19/11/2016, trasloco perfezionato, attivazione dei servizi e apertura al pubblico il 22/12/2016

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno.

**obiettivo operativo c): definizione dei servizi da erogare presso la Biblioteca Universitaria Centrale (BUC) e relative attività preparatorie**

**responsabile:** DRSBA

**azioni:**

- definizione modello organizzativo: risorse umane da dedicare (sia interne che esternalizzate), orari, ecc.
- individuazione materiale librario da traslocare (circa 200.000 volumi) verso le due sedi (BUC e via Verdi)
- ricatalogazione online e rietichettatura dei volumi da trasferire
- definizione di un piano di comunicazione relativo alle modalità e alla tempistica degli spostamenti, alla collocazione della nuova sede (BUC) e ai servizi forniti

**indicatori:** grado di realizzazione delle iniziative

**valore target programmato/atteso:** ricatalogazione e rietichettatura del 100% del materiale da collocare presso la BUC; definizione del piano di comunicazione

**risorse economiche, umane e strumentali:** le risorse sono ricomprese nei servizi 2c, 2d, 2e; è prevista la collaborazione dei servizi DPIA 4a, 4d e del servizio DirGen 7e.

**ATTIVITÀ/RISULTATI 2016**

Il modello organizzativo di questa nuova grande struttura è stato dapprima formulato dai Responsabili del Sistema bibliotecario di Ateneo nel corso di numerosi incontri e successivamente proposto al Consiglio di Biblioteca che lo ha approvato. Sulla base di queste linee guida sono stati programmati gli interventi necessari in previsione del trasloco, la logistica e le tempistiche degli spostamenti, nonché le risorse necessarie per svolgere il lavoro con precisione e nei tempi stabiliti. Sono stati movimentati e dislocati tutti i volumi previsti dal programma (circa 300.000), coinvolgendo nelle operazioni anche il personale bibliotecario esternalizzato e circa 30 studenti collaboratori impiegati prima nella rietichettatura dei volumi da dislocare tra le due sedi, poi nel trasloco vero e proprio.

Le informazioni intorno all'andamento dei lavori e alla progressiva riapertura dei servizi bibliotecari nella nuova sede hanno raggiunto gli utenti tempestivamente secondo un piano di comunicazione che ha previsto avvisi sul sito SBA e via email, con aggiornamenti quotidiani.

Completato il trasloco, l'apertura della BUC al pubblico ha avuto luogo il 22/12/2016.

**Variazioni intervenute nel corso dell'anno:** nessuna

**Valore consuntivo dell'indicatore:** ricatalogazione e rietichettatura del 100% del materiale da ricollocare e completamento del trasferimento secondo i tempi previsti; implementato il piano di comunicazione

**Grado di raggiungimento dell'obiettivo:** obiettivo totalmente raggiunto

**Scostamento (differenza) tra risultato atteso e raggiunto:** nessuno

### 3.3 Obiettivi individuali

Si espone di seguito la descrizione sintetica dell'attuale sistema di valutazione del Direttore Generale e del personale dirigente e tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

Sono inoltre illustrati i dati riassuntivi sugli esiti del processo di valutazione dei risultati per il personale a cui sono stati assegnati obiettivi individuali nell'anno 2016, secondo i criteri previsti dai vigenti C.C.N.L. e C.C.I.

In particolare, nella relazione si riporta una sintesi delle valutazioni completate alla data del 9 giugno 2017; una volta concluso il processo valutativo, verranno elaborati i dati a consuntivo e i risultati finali saranno illustrati in una relazione sul monitoraggio della premialità, che verrà messa a disposizione del Nucleo di Valutazione.

Come disposto dall'ultimo C.C.I. 2016-2018, a far data dall'1.1.2016 la valutazione della prestazione individuale del personale di cat. B, C, D senza incarico di responsabilità verrà effettuata con cadenza biennale, fatti salvi i casi di conseguimento di valutazione negativa o sufficiente, per i quali la valutazione è annuale, e fermo restando la possibilità in capo al responsabile di differenziare le valutazioni sul periodo annuale. La procedura sarà quindi avviata nel 2018 in riferimento al biennio 2016-2017.

Entro la metà del periodo di valutazione, qualora il Responsabile di struttura ravvisi un andamento fino a quel momento negativo o significativamente peggiorativo della prestazione del dipendente, deve darne preavviso al dipendente stesso. Alla comunicazione farà seguito un colloquio con l'interessato allo scopo di individuare possibili azioni di miglioramento della prestazione.

#### **Il sistema di valutazione del Direttore Generale e del personale dirigente e tecnico-amministrativo**

Il sistema di misurazione e valutazione della performance costituisce lo strumento con cui l'Ateneo valuta annualmente le performance individuali di tutto il personale e assume valenza positiva di sostegno ai processi di miglioramento dell'organizzazione e dei singoli individui, essendo strettamente correlato con il sistema di incentivazione.

In linea con l'obiettivo strategico di sviluppo e integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e dematerializzazione dei processi, dall'anno 2014 è stata introdotta la gestione informatizzata del sistema di valutazione, che si avvale dell'apposito applicativo online "Valutazione Performance". A partire dall'anno 2016, tale sistema è stato esteso anche alla gestione del personale con incarico dirigenziale.

#### **Misurazione e Valutazione della Performance - Direttore Generale**

A valere dall'anno 2016 è stato introdotto un nuovo sistema di valutazione della performance del Direttore Generale, i cui criteri generali sono stati approvati dal CdA nella seduta del 31 marzo 2016. La descrizione del sistema è di seguito riportata.

Il sistema si articola nelle seguenti sezioni, che incidono percentualmente in maniera diversificata sul risultato complessivo:

- *Performance organizzativa* (peso = 40%): risultato conseguito complessivamente dall'organizzazione rispetto agli obiettivi globali di Ateneo
- *Performance individuale* (peso = 40%): risultati conseguiti dal DG rispetto agli obiettivi individuali di performance assegnati. Gli obiettivi assegnati al DG vengono definiti in rapporto agli obiettivi inseriti nel Piano Integrato, valorizzando in particolare quelli considerati più qualificanti rispetto al ruolo del DG. È inserito in maniera formale nel sistema anche un obiettivo legato alla gestione del ciclo della performance, che consenta al Nucleo di Valutazione stesso di esprimersi sull'efficacia ed efficienza della gestione attraverso un monitoraggio in itinere costante e strutturato.
- *Comportamenti organizzativi* (peso = 20%): competenze/capacità organizzative messe in atto dal DG. Nella definizione dei comportamenti "attesi" viene prestata attenzione al fatto che essi siano: coerenti con gli obiettivi strategici, correlati alla performance organizzativa

dell'Ateneo e alle peculiarità dei processi e attività in capo al DG. A ciascun fattore comportamentale è associato un peso percentuale.

### **Misurazione e Valutazione della Performance - Dirigenti e PTA**

Relativamente al personale dirigente, il sistema di valutazione prevede, quale istituto incentivante, la retribuzione di Risultato, da corrispondere in base agli esiti dei risultati raggiunti dai singoli dirigenti.

Il sistema di valutazione delle performance individuale del personale tecnico-amministrativo e collaboratore esperto linguistico è integrato con gli istituti introdotti dal C.C.I. 2014, successivamente aggiornati dal C.C.I dd 21.07.2016, a valere dal 1 gennaio 2016.

Tale contratto non si applica al personale dirigente.

Il sistema di incentivazione del personale tecnico-amministrativo prevede, in sintesi, i seguenti istituti:

- istituti incentivanti legati alla performance individuale, previsti dal vigente C.C.N.L.:
  - *retribuzione di Risultato* per il personale inquadrato in ctg. EP;
  - *indennità di Risultato* per i titolari di posizione organizzativa o funzione specialistica di ctg. D.;
  - *incentivazione individuale, ctg. B, C e D senza incarico di responsabilità*: tale incentivo prevede una quota variabile corrisposta in base agli esiti della valutazione delle prestazioni individuali. La relativa procedura di valutazione riguarda le competenze e i comportamenti organizzativi, senza assegnazione di obiettivi individuali.
- istituti incentivanti previsti dal C.C.I.:
  - *premio di Ateneo (art. 9 C.C.I.)*, finalizzato a riconoscere l'impegno di tutto il personale in relazione ai risultati complessivamente raggiunti dall'Ateneo da misurare secondo criteri oggettivi, stabiliti dal Consiglio di Amministrazione.  
Definito l'ammontare complessivo del premio, le quote individuali spettanti sono graduate in base alla valutazione delle prestazioni conseguita da ciascun collaboratore, nell'ambito della valutazione periodica delle performance individuali.
  - *premio performance individuale (art. 11 C.C.I.)*, prevede l'assegnazione di un budget a ciascuna struttura, direttamente utilizzato dal Responsabile per riconoscere premi ai propri collaboratori in riferimento al raggiungimento di obiettivi di miglioramento dei servizi/sviluppo di nuove infrastrutture tecnico-scientifiche o al riconoscimento di particolari competenze lavorative.  
Il premio spettante viene graduato in base alla valutazione delle prestazioni conseguita da ciascun collaboratore, nell'ambito della valutazione periodica delle performance individuali. Relativamente a tale istituto, il Responsabile di ciascuna Struttura può individuare tra tutto il personale, indipendentemente dal ruolo ricoperto (ctg. EP, ctg. D con responsabilità e ctg. C, D senza incarico organizzativo), coloro ai quali attribuire obiettivi di miglioramento del servizio.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance si estende a tutto il personale dirigente e tecnico-amministrativo, variando di complessità a seconda del target:

#### 1. *Personale con incarico dirigenziale*

- valutazione dei *risultati* conseguiti rispetto agli obiettivi di *performance* individuali assegnati (Peso sezione: 60% della valutazione complessiva)
- valutazione dei *comportamenti organizzativi*, ovvero le competenze/capacità organizzative messe in atto nel perseguimento di tali obiettivi (Peso sezione: 40% della valutazione complessiva).

#### 2. *Responsabili fino al 3° livello organizzativo e funzioni tecnico specialistiche equiparate (ctg. EP e D con responsabilità)*:

- valutazione dei *risultati* conseguiti rispetto agli obiettivi di *performance* individuali assegnati

#### 3. *Personale tecnico-amministrativo senza incarico di responsabilità (sistema semplificato)*.

Per il personale senza incarico di responsabilità (categorie B, C e D non titolare di incarico), è previsto un sistema semplificato di valutazione della performance, finalizzato alla corresponsione su base meritocratica della quota variabile del trattamento accessorio.

Il modulo adottato prevede una valutazione riferita a due ambiti distinti:

- le "abilità tecnico-professionali" necessarie allo svolgimento delle attività;
- i "comportamenti organizzativi" manifestati dal collaboratore nel corso del periodo oggetto di valutazione.

## Risultati sull'andamento della performance – anno 2016

Le tabelle di seguito riportate illustrano gli esiti del processo di valutazione dei risultati per il personale a cui sono stati assegnati obiettivi nell'anno 2016.

In particolare, i dati riguardano gli esiti degli obiettivi individuali assegnati ai sensi del C.C.N.L. (personale dirigente e tecnico-amministrativo di ctg. EP e D con responsabilità) e ai sensi dell'art. 11 del C.C.I. (personale di ctg. EP, D con responsabilità e ctg. C, D senza incarico organizzativo). I dati sono aggiornati al 12 giugno 2016, dal momento che il processo di valutazione dei risultati è in via di completamento. I dati definitivi verranno forniti nella successiva relazione sul monitoraggio della premialità che verrà messa a disposizione del Nucleo di Valutazione.

### A. Personale dirigente: periodo 2016

**Tabella 13:** Esiti valutazione obiettivi

Esiti valutazione obiettivi ( <i>dato parziale</i> ) n = 6 Schede valutate	% Retribuzione di Risultato rispetto alla quota max spettante ( <i>quota obiettivi</i> )
Valore minimo	78,4%
Valore massimo	100%
Valore medio	86,1%

**Tabella 14:** Distribuzione per fasce di punteggio

Fasce di punteggio	Numerosità	%
95 ≤ valore ≤ 100	1	17%
90 ≤ valore < 95	1	17%
85 ≤ valore < 90	1	17%
80 ≤ valore < 85	1	17%
valore < 80%	2	33%
Totale	6	100%

### B. Personale tecnico e amministrativo (Direzioni centrali e Strutture accademiche): periodo 2016

#### B.1 Obiettivi assegnati ex C.C.N.L.

**Tabella 15:** Esiti valutazione risultati ex C.C.N.L. - ctg. EP

Esiti valutazione obiettivi ( <i>dato parziale</i> ) n = 43 schede valutate su 58	% Retribuzione di Risultato rispetto alla quota max spettante
Valore minimo	88,3%
Valore massimo	100%
Valore medio	96,4%

**Tabella 16:** Esiti valutazione risultati ex C.C.N.L. - ctg. D con responsabilità

Esiti valutazione obiettivi ( <i>dato parziale</i> ) n = 63 schede valutate su	% Retribuzione di Risultato rispetto alla quota max spettante
Valore minimo	73,4%
Valore massimo	100%
Valore medio	96,8%

## **B.2 Obiettivi assegnati ex C.C.I.**

**Tabella 17:** Esiti valutazione ex art. 11 C.C.I. - **ctg. EP**

Popolazione complessiva	Numerosità personale inserito nel sistema ex C.C.I.	Valore medio % premio incentivante (dato parziale)
58	16 (27%)	95,9%

**Tabella 18:** Esiti valutazione ex art. 11 C.C.I. - **ctg. C e D**

Popolazione complessiva	Numerosità personale inserito nel sistema ex C.C.I.	Valore medio % premio incentivante (dato parziale)
603	291 (48%)	95,5%

## 4. PARI OPPORTUNITÀ E BILANCIO DI GENERE

L'Ateneo riconosce la tutela delle pari opportunità tra i suoi obiettivi fondamentali e si impegna a promuovere, nei corsi di studio e nel proprio modello organizzativo, una cultura di tolleranza e di valorizzazione delle differenze. Lo stesso Statuto prevede, infatti, tra i propri obiettivi, "la rimozione degli ostacoli che non consentono ai componenti della Comunità universitaria l'eguaglianza delle opportunità..." (art. 36, comma 2).

In attuazione dei principi sopra esposti, a inizio 2014 è stato definito il "Piano triennale di azioni positive in materia di pari opportunità" per il triennio 2014-16.

Nell'ambito di tale piano, di seguito sono riportati gli obiettivi individuati dall'amministrazione in tema di pari opportunità di genere e i relativi risultati conseguiti nel 2016. Alcuni di questi obiettivi sono definiti sia a livello strategico sia operativo. A questi si aggiungono altre dimensioni che comunque attengono la materia delle pari opportunità, per le quali l'Ateneo ha intrapreso azioni specifiche.

### Risultati conseguiti

#### Piano delle Azioni Family Audit

Nell'ambito del work-life balance, l'Ateneo di Trento ha deciso di aderire al progetto Family Audit per l'ottenimento del certificato di base. Il percorso, di durata triennale, individua e pone in atto un Piano delle azioni "Family Audit" per il triennio 2014-2016, volte a favorire la conciliazione tra vita lavorativa e personale di quanti, a vario titolo, vi sono occupati. La certificazione è stata ottenuta nel marzo 2015.

Nel corso del 2016 sono state portate a compimento le azioni contenute nel Piano del Family Audit per l'anno di competenza, di seguito descritte.

- Misure a sostegno della genitorialità

Attraverso un primo incontro effettuato nel mese di dicembre 2016, è stato dato avvio ad un progetto di gestione organizzativa innovativa, anche in un'ottica di genere, finalizzato ad elaborare un percorso di gestione delle lunghe assenze, quali la maternità/paternità o la malattia, accompagnando le persone dalla fase di allontanamento al rientro, al fine di favorire ed agevolare il reinserimento lavorativo.

Sono stati, inoltre, attivati due sportelli di supporto alla genitorialità (età 0-6 e 6-18), quale servizio di consulenza e supporto per madri e padri che lavorano o studiano in UniTrento; gli sportelli intendono offrire uno spazio di ascolto e consulenza psicologica sulle problematiche relazionali legate alle dimensioni della crescita e dell'educazione dei figli/e.

- Comunicazione

Il Piano Family Audit prevedeva l'organizzazione di un evento di aggregazione rivolto alle famiglie di quanti, a vario titolo, lavorano all'interno dell'Ateneo, valutando la possibilità di coinvolgere anche la comunità aprendo l'evento all'esterno. In data 6 maggio 2016 è stato realizzato l'evento "Con noi all'Università", visita guidata alle sedi dei Dipartimenti e strutture amministrative, aperte per l'occasione per presentare i luoghi di lavoro a familiari e conoscenti (Family Day).

- Formazione

Si è proseguito nell'attivazione di percorsi formativi su tematiche legate alle pari opportunità e alla valorizzazione delle differenze di genere, attraverso specifica formazione al personale tecnico-amministrativo. In particolare sono state realizzate le seguenti iniziative:

- gennaio 2016, 2ª edizione del seminario sul linguaggio di genere, rivolto a titolari di posizione organizzativa in UniTrento (la 1ª edizione si è svolta nel dicembre 2015);
- giugno 2016, incontro formativo rivolto al personale in regime di telelavoro (follow up)
- percorso in tema di benessere organizzativo, rivolto a responsabili di 2° livello, realizzato nel periodo giugno - ottobre 2016 (follow up relativo al percorso avviato nel 2015) e specifico per personale afferente alla Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza, realizzato nel periodo aprile - giugno 2016. Quest'ultima iniziativa, destinata al personale afferente ai servizi amministrativi di Polo, è stata erogata a fronte dei risultati dell'indagine sul benessere

organizzativo e stress lavoro-correlato condotta nel 2014 e visto quanto previsto dal piano delle azioni positive 2014-2016.

#### Piano delle azioni positive volte al miglioramento del benessere organizzativo

L'anno 2016 ha visto l'Amministrazione dell'Ateneo impegnata nell'attuazione del "Piano delle azioni per il miglioramento del benessere organizzativo", elaborato a fronte delle indagini condotte su benessere organizzativo e stress lavoro-correlato, in cui sono individuate puntualmente quelle azioni da mettere in atto in risposta alle criticità riscontrate.

Nello specifico, le azioni sono le seguenti:

- realizzazione di iniziative formative; nel corso del 2016 sono stati realizzati vari interventi formativi, rivolti a Dirigenti e responsabili di II livello, sui temi dello stile di leadership, la comunicazione e valorizzazione dei collaboratori ("motivare, valutare, dare feed-back"), la promozione del benessere. A dicembre 2016, inoltre, è stato avviato un percorso di progettazione organizzativa partecipativa che ha visto coinvolti i responsabili di staff assieme ai responsabili dei servizi amministrativi e contabili di Polo (focus group);
- strutturazione e rafforzamento delle attività di comunicazione, prevedendo incontri annuali, all'interno delle Direzioni, per la condivisione con il personale dei piani di performance e la discussione su raggiungimento degli obiettivi e qualità dei servizi. Tali incontri si sono svolti nel corso del 2016, in momenti diversi per ciascuna struttura;
- adozione di misure di coordinamento volte a favorire un funzionamento più integrato ed efficace tra servizi di Polo e a ridurre le forme di disagio. A tal fine, sono stati realizzati tavoli di lavoro trasversali tra servizi amministrativi-contabili di polo e staff dei Dipartimenti;
- organizzazione flessibile del lavoro, prevedendo l'attivazione di ulteriori postazioni di telelavoro (oltre a quelle sperimentali già attivate) e forme di flessibilizzazione degli orari di lavoro, quali ad esempio, calendari plurisettimanali e chiamata fuori orario.

#### Indagine benessere organizzativo 2016

A fronte delle nuove disposizioni normative, l'Amministrazione ha provveduto a elaborare un nuovo questionario per la realizzazione dell'indagine annuale relativa al benessere organizzativo, rivolta al Personale Tecnico e Amministrativo e CEL dell'Ateneo.

Il questionario è stato ideato sulla base degli appositi modelli forniti dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) per la raccolta dati sulla percezione di benessere/malessere nel posto di lavoro, integrandoli con gli strumenti di indagine sullo stress lavoro-correlato, per la parte relativa al GHQ (General Health Questionnaire).

L'indagine è stata avviata nel mese di dicembre 2016. Sulla base delle risposte ottenute sarà possibile monitorare la qualità della vita organizzativa, individuare aree di miglioramento, programmare interventi di gestione delle risorse umane e di sviluppo organizzativo, anche confrontando i dati con quelli di altri Atenei comparabili.

#### Telelavoro

L'istituto del telelavoro è stato introdotto nel 2015, in attuazione a quanto previsto dal Contratto Integrativo e al fine di ottimizzare l'impiego delle risorse umane favorendo, nel contempo, l'incremento del livello motivazionale dei lavoratori. A seguito dell'emanazione del "Regolamento per l'applicazione del telelavoro a favore del PTA" (D.R. n.38 del 29/01/2015), è stato pubblicato il bando che ha portato all'assegnazione di 15 postazioni di telelavoro, a cui, coerentemente con le previsioni regolamentari, si sono aggiunte 5 postazioni sperimentali, per un totale di 20 postazioni attivate. Le restanti 15 postazioni di telelavoro in graduatoria saranno eventualmente attivate nel corso del 2017, coerentemente e in applicazione delle politiche di gestione del personale adottate dall'Amministrazione.

Con l'introduzione del telelavoro l'amministrazione intende coniugare innovazione, flessibilità e razionalizzazione della spesa con il benessere organizzativo. In una logica di efficienza, efficacia ed economicità, il telelavoro può, infatti, costituire uno strumento per ottimizzare l'impiego delle risorse e la produttività, incrementando il benessere del personale e permettendo, tra l'altro, una maggiore realizzazione delle pari opportunità fra uomini e donne.

### Smart working

L'Amministrazione ha sancito sul piano giuridico, prevedendolo nel nuovo Contratto Collettivo Integrativo 2016-2018, la decisione di introdurre, in via sperimentale, l'istituto dello Smart Working all'interno della struttura tecnico-gestionale di UniTrento.

Tale modalità innovativa si basa sull'attribuzione ai collaboratori di flessibilità e autonomia, a fronte di una maggiore focalizzazione sugli obiettivi e di un rapporto tra collaboratore e diretto responsabile basato sulla fiducia reciproca, sul merito e sul dialogo trasparente.

La decisione di introdurre lo Smart Working tra le leve gestionali opzionabili nel breve-medio termine rientra tra le azioni finalizzate ad incrementare la produttività e nel contempo a favorire il benessere lavorativo dei collaboratori, nonché una migliore conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Nel corso del 2016 si è svolta una fase di studio e analisi, finalizzata a definire i termini e le modalità per l'avvio della "fase pilota", prevista per il 2017. Tale fase sperimentale, di durata biennale, verrà utilizzata per valutare l'impatto dello Smart Working sull'organizzazione del lavoro, al termine della quale, a fronte di specifica analisi dei risultati raccolti, si procederà ad una regolamentazione dell'istituto che ne consenta l'implementazione a regime.



## 5. ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

### Anticorruzione

L'attività di prevenzione della corruzione posta in essere nel 2016 si è sviluppata secondo le seguenti principali direttrici, in attuazione dei contenuti del Piano triennale:

- mappatura dei processi, dei rischi e loro gestione;
- formazione/informazione;
- conflitti di interesse e codici comportamentali;

Riguardo alla **mappatura**, l'azione svolta nel 2016 ha riguardato l'analisi degli acquisti di merci e servizi posti in essere dai Dipartimenti. Dato che nelle precedenti mappature – concernenti in particolare i rischi operativi – non si erano ravvisate rilevanti problematiche in questo particolare settore e in questo particolare ambito, il gruppo di lavoro si è concentrato sulla mappatura dei rischi corruttivi. Si sono tenute presenti da un lato le specifiche indicazioni contenute nell'Aggiornamento 2015 al Piano Nazionale Anticorruzione emanato con Determinazione ANAC n. 12 del 28/10/2015 e dall'altro le peculiarità degli acquisti dipartimentali e, in particolare, la necessità di fornire ai vari gruppi di ricerca tutto il necessario per svolgere la loro attività, in tempi e con modalità tali da permettere agli stessi il rispetto delle scadenze e dei vincoli posti dai finanziatori – per lo più esterni all'Ateneo – dei progetti stessi.

I risultati ottenuti dalla mappatura sono stati positivi e hanno ribadito l'insussistenza di aree o processi altamente critici.

La formazione in materia di prevenzione della corruzione è già stata erogata al PTA e si è rivelata appropriata nei contenuti, atteso che lo specifico modulo erogato con modalità in FAD ha riscosso risultati soddisfacenti: su un totale di 693 accessi, ben 655 si sono conclusi positivamente. Meno soddisfacente è stata la messa a disposizione di un corso in auto-somministrazione proposto sui temi di etica e legalità e destinato a tutto il personale Docente e Ricercatore, che al 31/12/2016 ha registrato solo 181 accessi su una platea di 611 soggetti.

L'azione informativa si è concentrata, in particolare, sui referenti di polo e di direzione, con l'obiettivo di aggiornare i componenti di questo gruppo ristretto riguardo a tutte le novità legislative in materia di trasparenza e corruzione affinché all'interno delle loro strutture di appartenenza gli stessi possano rappresentare un punto di riferimento – per i colleghi e per il responsabile – su tali tematiche. Nell'ambito delle riunioni mensili con i referenti, il personale del Servizio ha perciò curato degli appositi momenti di informazione, non limitandosi ad una mera elencazione di principi giuridici, ma cercando di calare questi ultimi nella complessa realtà lavorativa: lo scambio dialettico che si è così creato ha permesso di ottenere pareri e osservazioni che il Servizio sta tenendo in debita considerazione in particolari settori o attività – ad esempio: introduzione dell'albo telematico di Ateneo, risposta alle varie richieste di accesso civico – in cui è chiamato direttamente o indirettamente ad operare.

In ottemperanza a quanto disposto dalla L. 190/2012 (art. 1, co. 9, lett. e) e dal codice di Ateneo (D.R. 582 del 27 ottobre 2014), nel corso del 2016 è stata introdotta, in via sperimentale, una procedura di registrazione e fascicolazione delle segnalazioni di conflitto di interesse all'interno del sistema PITre.

In particolare, all'interno del sistema PITre sono stati aperti appositi fascicoli, uno per ogni responsabile di II livello titolare di una struttura alla quale afferisca una pluralità di uffici; a tale fascicolo può accedere, oltre al titolare, il diretto superiore.

I soggetti coinvolti hanno ricevuto una notifica di avvenuta consegna del fascicolo di competenza nel loro profilo PITre.

Nella prima fase si è inserito nel predetto fascicolo il modello di dichiarazione preventiva di insussistenza di conflitti di interesse, debitamente compilato e all'uopo scansionato.

È poi stato trasmesso un secondo modulo, da utilizzare successivamente alla sottoscrizione e registrazione della dichiarazione preventiva, che poteva essere redatto dai responsabili di II livello individuati nella fase sperimentale, nonché registrato elettronicamente con le stesse

modalità del precedente, in caso di insorgenza di un eventuale conflitto di interessi nell'espletamento delle mansioni.

Stante il buon esito, il meccanismo sarà esteso ad altre figure nel corso del 2017.

## Trasparenza

Il d.lgs 97 del 25 maggio 2016, seguendo il disposto dell'art. 7 della legge 124 del 2015 (Deleghe al Governo in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche), ha modificato il d.lgs 33/2013, meglio noto come decreto trasparenza.

Scopo principale della riforma è il rafforzamento della trasparenza amministrativa, attraverso una razionalizzazione degli obblighi di pubblicazione in capo alle amministrazioni e l'introduzione dell'accesso civico generalizzato.

In coerenza con il nuovo quadro normativo e stante il fatto che le pubbliche amministrazioni dovevano adeguarsi al disposto legislativo entro 6 mesi dall'entrata in vigore della nuova normativa, si è provveduto a implementare le modifiche riguardanti gli obblighi di pubblicazione sul sito istituzionale.

Molteplici sono i nuovi obblighi: si segnala, a titolo esemplificativo, l'art. 14, che riguardava gli obblighi di pubblicazione concernenti i titolari di incarichi politici e di amministrazione e che viene applicato ora anche ai titolari di incarichi dirigenziali. L'art. 15, che prima si occupava degli incarichi di consulenza e degli incarichi dirigenziali, ora si riferisce ai soli titolari di incarichi di collaborazione e di consulenza. In merito ai pagamenti viene aggiunto l'obbligo di indicare l'ammontare complessivo dei debiti e il numero delle imprese creditrici.

Taluni obblighi di pubblicazione risultano, invece, obliterati: l'art. 10 sopprime l'obbligo di redigere il piano triennale per la trasparenza e l'integrità, prevedendo che siano indicati nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione i responsabili della trasmissione e della pubblicazione dei documenti, l'art. 13 elimina l'obbligo di pubblicare i dati relativi alle risorse assegnate a ciascun ufficio, l'art. 23 elimina l'obbligo di pubblicare i provvedimenti relativi a concorsi e procedure selettive, le autorizzazioni e le concessioni, nonché la scheda sintetica relativa ai provvedimenti qui disciplinati, l'art. 35 elimina l'obbligo di pubblicare le indagini di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati.

In definitiva, è stato completamente aggiornato il portale Amministrazione trasparente: la conseguente nuova griglia della trasparenza richiesta da ANAC ha ottenuto la piena validazione da parte del Nucleo di Valutazione.

Quanto all'accesso civico, il d.lgs 97/2016 ha apportato modifiche sostanziali all'istituto, ora notevolmente ampliato. Il nuovo art. 5, pur confermando l'accesso ai dati oggetto di pubblicazione ai sensi del decreto trasparenza, ha previsto, "allo scopo di favorire forme diffuse di controllo" che "chiunque" ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni (ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione) nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti.

L'art. 5 novellato disciplina sommariamente la procedura per lo svolgimento della richiesta, la presa in consegna, le tempistiche e le modalità di esecuzione. In breve, l'istanza di accesso civico, non abbisogna di interesse concreto, né di motivazione; necessari sono esclusivamente l'identificazione dei dati, informazioni o documenti richiesti. La richiesta va poi presentata all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti o, alternativamente, all'Ufficio relazioni con il pubblico o ad altro ufficio indicato dall'amministrazione nella sezione "Amministrazione trasparente" ed al Responsabile Anticorruzione e Trasparenza (RPCT), qualora l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto.

In adeguamento a quanto disposto dal decreto 97/2016 e dalla delibera ANAC 1309/2016 sono state sottoposte al Comitato per la Trasparenza e la Prevenzione della corruzione le linee guida interne per l'accesso civico generalizzato.

Il nuovo Regolamento di Ateneo sulle forme di accesso (ex L. 241/90, civico ex D.lgs. 33/13, FOIA) sarà portato all'approvazione da parte degli Organi di vertice entro i termini di legge.

Infine, di non minore rilievo, nel corso del 2016 è stata completata l'individuazione dei referenti per la trasparenza e l'anticorruzione per ogni Direzione dell'Ateneo, i quali hanno affiancato i preesistenti referenti di Polo, formando un gruppo di lavoro che permette al RPCT di monitorare al meglio le attività delle diverse articolazioni organizzative dell'Università - fornendo alle varie strutture informazioni tempestive e dettagliate in merito alle innovazioni in materia di trasparenza. Si è di fatto creato un canale bidirezionale di informazione e controllo, i cui primi beneficiari sono pure i Dirigenti, responsabili - secondo la normativa vigente - delle pubblicazioni richieste alle strutture da loro dirette.

## 6. IL PROCESSO DI REDAZIONE DELLA RELAZIONE SULLA PERFORMANCE

### Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

Di seguito viene rappresentato il processo seguito nella redazione e adozione della relazione specificando i tempi e i soggetti coinvolti.

	<b>FASE DEL PROCESSO</b>	<b>STRUTTURE COINVOLTE</b>	<b>feb-2017</b>	<b>mar-2017</b>	<b>apr-2017</b>	<b>mag-2017</b>	<b>giu-2017</b>
1	Raccolta dati	Direzioni, Uffici					
2	Analisi per singola Direzione e ambito	Direzioni, Uffici					
3	Integrazione e condivisione analisi	DG/Direzioni					
4	Stesura Relazione	Direzione Generale					
5	Presentazione al CdA						

### Punti di forza e di debolezza del ciclo di gestione della performance

L'Università di Trento, anche nella sua componente gestionale, è impegnata in modo convinto nello sviluppo e nella diffusione della cultura della qualità e nell'implementazione di strumenti trasparenti di programmazione, di controllo e di valutazione.

Con questo intento la Direzione Generale ha cercato di migliorare, sulla base dell'esperienza e dei feedback e rilievi ricevuti, anche il ciclo di gestione delle performance. Tuttavia, all'impegno profuso dalla struttura tecnico-gestionale per rispondere adeguatamente alle previsioni di legge in materia di ciclo delle performance, fa da sfondo un panorama normativo articolato e destrutturato che rende spesso difficoltosa l'integrazione e la coerenza di processi e documenti previsti (Anticorruzione, Trasparenza, Performance, Accreditamento, Piano Strategico, Piano di sviluppo dei servizi, Rapporto Annuale, Piano di Azioni Positive, ...), anche per la tempistica con cui questi devono essere approvati e implementati. Tale criticità, rilevata anche a livello normativo nazionale, è stata in parte affrontata nelle "Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane" di luglio 2015, dove si è cercato di ricondurre a una logica integrata le tematiche relative a Anticorruzione, Trasparenza e Performance. L'Ateneo ha recepito, in modo sperimentale, le principali indicazioni contenute nelle Linee guida nella redazione del Piano Integrato 2016.

Il ciclo di gestione della performance, così come previsto dal D.Lgs. 150/2009, applicato al contesto universitario ha il forte limite di considerare solo la struttura gestionale e non anche le strutture accademiche e le relative attività che sono 'core' per l'università stessa: didattica, ricerca e trasferimento tecnologico; fornisce, quindi, soprattutto al cittadino esterno, una visione solo parziale dell'organizzazione e dei relativi risultati che si vogliono rappresentare.

Tuttavia, è ampiamente condivisa l'idea che un crescente raccordo tra la performance richiesta all'accademia e la performance della struttura gestionale possa incidere positivamente a livello generale. Va in tale direzione il trasferimento di competenze in materia di valutazione delle prestazioni della struttura gestionale degli atenei da ANAC ad ANVUR, passaggio che ha originato forti aspettative riguardo all'organicità dei processi valutativi, caratteristica essenziale per rappresentare comprensibilmente ed esaustivamente all'esterno le performance di un Ateneo, fornendo un quadro complessivo di obiettivi e di risultati.

Nella direzione di una ancor maggiore integrazione si muove con decisione l'Università di Trento e in tale logica ha operato nel definire il Piano Integrato 2017-2019.

Al fine di favorire la qualità e il miglioramento continuo della performance, il livello di raggiungimento degli obiettivi viene verificato costantemente attraverso monitoraggi formali a cadenza trimestrale. I momenti di verifica e monitoraggio vengono condivisi tra i dirigenti in

incontri periodici programmati di avanzamento progetti o incontri di board, e convalidati dal Direttore Generale.

La consuntivazione dei risultati parziali conseguiti alla data del monitoraggio consente di individuare l'eventuale inefficienza/inefficacia dell'azione di perseguimento dell'obiettivo, rilevando lo scostamento tra obiettivi e risultati, e di individuare interventi correttivi in itinere, finalizzati a sanare le carenze dell'attività gestionale e a rimuovere lo scostamento tra obiettivo e risultato. Qualora, invece, un obiettivo risultasse non raggiungibile a causa del verificarsi di condizioni esterne/interne non prevedibili all'atto della sua fissazione, gli obiettivi e/o i target di riferimento possono essere rimodulati in ragione di tali eventi.

Oltre agli incontri programmati, è comunque previsto un monitoraggio continuo, di tipo operativo sull'andamento della gestione, quale parte integrante delle attività quotidiane del personale dirigente.

## **7. ALLEGATI**

Allegato 1 – Servizi erogati, risorse assegnate e volumi gestiti per direzione

Allegato 2 – Risultati su obiettivi operativi 2016

Allegato 3 – Documenti del ciclo di gestione della performance

Allegato 1 - Servizi erogati, risorse assegnate e volumi gestiti per direzione

## 1. Direzione Didattica e Servizi agli Studenti

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2.016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
<b>SERVIZI ALLA DIDATTICA E AGLI STUDENTI</b>									
1a - Servizi di gestione/organizzazione didattica	18,50	746.509	76.500	0	70.000		insegnamenti attivati	1.360	1.511
							CFU erogati	10.008	10.864
							ore di didattica frontale gestite	91.432	86.228
<i>di cui:</i>	10,07						<i>insegnamenti attivati</i>	766	857
<i>polo Città</i>							<i>CFU erogati</i>	5.747	6.185
								43.390	43.788
<i>polo Collina</i>	4,65						<i>insegnamenti attivati</i>	496	548
							<i>CFU erogati</i>	3.602	3.947
							<i>ore di didattica frontale gestite</i>	43.408	37.481
<i>polo Rovereto</i>	2,57						<i>insegnamenti attivati</i>	98	106
							<i>CFU erogati</i>	659	732
							<i>ore di didattica frontale gestite</i>	4.634	4.959
1b - Servizi front-office studenti	19,31	736.703	255.000	55.000	279.600	55.000	candidati alle selezioni	8.948	9.852
							nuove carriere avviate	4.655	4.332
							studenti iscritti	16.319	16.235
							laureati	3.522	3.576
							esami gestiti nelle carriere studenti	97.322	93.079
							transazioni per pagamenti	38.124	37.234
<i>di cui:</i>	9,57						<i>candidati alle selezioni</i>	5.372	5.658
<i>polo Città</i>							<i>nuove carriere avviate</i>	2.597	2.410
							<i>studenti iscritti</i>	9.727	9.633
							<i>laureati</i>	2.138	2.018
							<i>esami gestiti nelle carriere studenti</i>	58.977	56.196
							<i>transazioni per pagamenti</i>	23.016	22.184
<i>polo Collina</i>	5,52						<i>candidati alle selezioni</i>	2.666	3.119
							<i>nuove carriere avviate</i>	1.678	1.560
							<i>studenti iscritti</i>	5.376	5.444
							<i>laureati</i>	1.034	1.185
							<i>esami gestiti nelle carriere studenti</i>	30.132	29.234
							<i>transazioni per pagamenti</i>	11.977	12.280
<i>polo Rovereto</i>	2,23						<i>candidati alle selezioni</i>	910	1.075
							<i>nuove carriere avviate</i>	380	362
							<i>studenti iscritti</i>	1.216	1.158
							<i>laureati</i>	350	373
							<i>esami gestiti nelle carriere studenti</i>	8.213	7.648
							<i>transazioni per pagamenti</i>	3.131	2.770

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2.016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
1c - Servizi per mobilità internazionale e cooperazione									
	24,53	953.477	109.000	3.648.007	63.500	2.768.260	candidati per mobilità outgoing per a.a.	1.435	1.516
							studenti-dottorandi-staff mobilità outgoing per a.a.	632	903
							studenti-dottorandi-staff mobilità incoming per a.a.	330	323
							studenti-dottorandi non-UE degree seeking reclutati	132	131
							accordi attivi (Erasmus+, titoli doppi e congiunti, accordi bilaterali, cotutele dottorato)	805	1.010
<i>di cui:</i>									
<i>polo Città</i>	5,03						<i>candidati per mobilità outgoing per a.a.</i>	1.025	964
							<i>studenti-dottorandi-staff mobilità outgoing per a.a.</i>	456	608
							<i>studenti-dottorandi-staff mobilità incoming per a.a.</i>	199	200
							<i>studenti-dottorandi non-UE degree seeking reclutati</i>	32	20
<i>polo Collina</i>	5,87						<i>candidati per mobilità outgoing per a.a.</i>	332	354
							<i>studenti-dottorandi-staff mobilità outgoing per a.a.</i>	145	245
							<i>studenti-dottorandi-staff mobilità incoming per a.a.</i>	113	98
							<i>studenti-dottorandi non-UE degree seeking reclutati</i>	91	99
<i>polo Rovereto</i>	1,20						<i>candidati per mobilità outgoing per a.a.</i>	78	100
							<i>studenti-dottorandi-staff mobilità outgoing per a.a.</i>	31	50
							<i>studenti-dottorandi-staff mobilità incoming per a.a.</i>	18	25
							<i>studenti-dottorandi non-UE degree seeking reclutati</i>	9	12
1d - Servizi di orientamento	1,65	72.686	129.400	159.600	23.000	145.050	interventi nelle scuole e sul territorio	73	82
							giornate di iniziative realizzate	33	47
							contatti gestiti	14.933	14.813
1e - Servizi di stage e placement	9,14	370.939	74.550	483.740	93.550	260.450	proposte di impiego offerte	590	614
							aziende utenti del servizio	572	538
							partecipanti agli eventi di placement	4.479	2.497
							ore/uomo formazione a laureandi e laureati	248.160	282.520
							studenti/laureati in tirocinio in Italia	1.744	1.670
							studenti/laureati in tirocinio all'estero	143	178
1f - Servizi per l'apprendimento linguistico	5,04	193.245	20.700	509.500	11.700	419.350	ore erogate in corsi di lingua	13.343	13.806
							studenti iscritti ai corsi di lingua	3.892	3.812
<i>inoltre: C.E.L.</i>	36,00						studenti valutati per competenze linguistiche	4.959	4.582
1g - Servizi per l'e-learning e certificazione informatiche	7,02	284.545	2.500	145.500	6.300	95.200	comunità online attive	906	1.055
							utenti delle comunità online	23.153	24.875
							studenti valutati nei corsi erogati online/blended	3.390	3.675
							studenti valutati per competenze informatiche	1.626	2.788
							certificazioni internazionali (GMAT, TOEFL)	-	274



Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2.016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
1h - Servizi per corsi di dottorato e per dottorandi	9,43	379.010	7.500	10.505.368	5.100	9.512.000	candidati alle selezioni nuove carriere avviate borse e assegni finanziati da esterni dottorandi iscritti piani fatturazione per borse e residenzialità dottori di ricerca (titoli conseguiti)	1.227 202 52 742 1.226 181	1.491 192 42 670 1.225 162
<i>di cui:</i> <i>polo Città e Polo Rovereto</i>	3,67						<i>candidati alle selezioni nuove carriere avviate borse e assegni finanziati da esterni dottorandi iscritti piani fatturazione per borse e residenzialità dottori di ricerca (titoli conseguiti)</i>	<i>689 77 11 280 1.226 72</i>	<i>924 72 9 252 1.225 58</i>
<i>polo Collina</i>	4,47						<i>candidati alle selezioni nuove carriere avviate borse e assegni finanziati da esterni dottorandi iscritti piani fatturazione per borse e residenzialità dottori di ricerca (titoli conseguiti)</i>	<i>538 125 41 462 0 109</i>	<i>567 120 33 418 0 104</i>
1i - Servizi per lo sviluppo processi online e supporto	5,38	207.565	105.000	0	45.500		application online gestiti contatti gestiti con gli utenti (ticket, mail)	200 3.400	254 3.370
1l - Servizi per la formazione insegnanti	3,55	141.717	2.500	500.000	2.800	110.400	candidati alle selezioni iscritti ai corsi abilitati	374 185 399	0 185 177
1m - Altri servizi a studenti e laureati	7,12	299.280	105.000	3.464.142	70.300	3.664.500	candidati alle selezioni  contratti collab. e contratti tutorato studenti in iniziative per il merito laureati premiati abilitati agli esami di stato	2.491  579 110 1.223 162	2.119  640 111 1.460 163
<b>TOTALE</b>	<b>110,67</b>	<b>4.385.675</b>	<b>887.650</b>	<b>19.470.857</b>	<b>671.350</b>	<b>17.030.210</b>			

\* Esclusi i Dirigenti e i TDS; i dati del TPE 2016 sono aggiornati al 31/12/2016

Allegato 1 - Servizi erogati, risorse assegnate e volumi gestiti per direzione

## 2. Direzione Ricerca e Sistema Bibliotecario di Ateneo

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
<b>SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA</b>									
2a - Servizi di supporto alla gestione dei progetti	6,50	293.033	141.100	0	55.865	0	valore complessivo progetti gestiti locali e nazionali valore complessivo progetti gestiti UE+USA n. progetti finanziati locali, nazionali e UE+USA n. proposte seguite locali, nazionali, UE+USA n. corsi formazione erogati per docenti, ricercatori, PTA	547.527 6.177.650 32 255 29	1.956.576 4.751.518 43 448 19
2b - Servizi per il trasferimento tecnologico e la ricerca collaborativa	3,50	156.461	56.400	0	85.827	0	n. spin off/start up presentati n. proposte spin off/start up seguite n. spin off/start up gestiti n. brevetti depositati d'Ateneo n. proposte brevetti/tutela diritto d'autore seguite n. corsi formazione 'tutela PI e imprenditoria'	3 8 10 1 20 19	7 11 10 6 26 14
<b>SERVIZI BIBLIOTECARI</b>									
2c - Servizi di front-office utenti biblioteca	12,17	566.099	694.800	81.000	588.000	0	prestiti e rinnovi consultazioni controllate	60.485 32.638	54.481 28.366
2d - Servizio acquisti e catalogazione monografie	7,42	326.943	21.000	351.530	25.000	320.000	n. di inventari download di e-books (1)	6.748 60.314	6.114 67.505
2e - Servizio acquisti e catalogazione periodici e risorse elettroniche	7,58	323.249	22.000	3.090.460	25.000	2.990.000	n. di inventari download di e-journals (1)	2.402 587.377	2.189 603.305
2f - Servizio prestito interbibliotecario	3,50	133.089	44.000	0	35.000	0	ILL (attivo e passivo) + DD (attivo e passivo)	11.073	12.290
2g - Servizio anagrafe ricerca e open access	7,33	300.763	21.200	6.000	25.000	0	inserimenti pubblicazioni in IRIS (2) inserimenti in Unitn Eprints PhD catalogazione tesi di laurea n. volumi pubblicati Staff Editoria Polo Città	5.477 199 2.424 25	3.477 171 1.818 43
<b>TOTALE</b>	<b>48,00</b>	<b>2.099.638</b>	<b>1.000.500</b>	<b>3.528.990</b>	<b>839.692</b>	<b>3.310.000</b>			

\* Esclusi i Dirigenti e i TDS; i dati del TPE 2016 sono aggiornati al 31/12/2016

(1) il dato sul numero di download di ebooks e periodici 2016 è una stima; (2) nel 2015 UGOV/IRIS

### 3. Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
3a - Gestione sistemi informativi	19,60	871.594	1.028.240	0	837.915	0	n. domande completate/anno via Application On Line Portale d'Ateneo - n. visite/anno myUnitn: n. applicazioni (Widget) disponibili n. totale di ID persona presenti nel sistema d'identità digitali d'Ateneo - ADA	42.516 7.792.573 106 132.527	43.135 7.640.107 113 139.134
3b - Gestione infrastrutture tecnologiche e multimediali	13,50	566.454	1.874.024	0	1.426.658	0	storage in TeraByte ad alta affidabilità per i servizi d'Ateneo storage in TeraByte di backup per i dati della ricerca scientifica % utilizzo banda Garr (1 Gb/s) n. nodi attivi in Intranet n. hot spot wifi n. medio di accessi singoli wireless/giorno n. terminali Voip attivi	160 936 75 8.650 620 9.000 2.718	160 1.502 100 10.700 680 9.500 2.804
3c - Servizi front-office utenti	35,57	1.567.330	880.692	0	722.329	0	n. ticket di Service Desk gestiti n. totale di ID persona con un ruolo attivo abilitate ad accedere ai servizi nell'anno n. medio mensile di ID persona unici che accedono effettivamente ai servizi online n. incidenti di sicurezza IT gestiti da CERT @ Unitn n. postazioni di lavoro in Laboratori Didattici Informatici	3.204 32.359 22.457 74 1.012	3.387 32.461 23.151 27 1.025
<i>di cui:</i>									
<i>polo Città</i>	17,88						<i>n. ticket di Service Desk gestiti</i>	1.987	2.012
							<i>n. totale di ID persona con un ruolo attivo abilitate ad accedere ai servizi nell'anno</i>	19.755	19.898
							<i>n. incidenti di sicurezza IT gestiti da CERT @ Unitn</i>	26	12
							<i>n. postazioni di lavoro in Laboratori Didattici Informatici</i>	481	486
<i>polo Collina</i>	8,98						<i>n. ticket di Service Desk gestiti</i>	1.097	1.162
							<i>n. totale di ID persona con un ruolo attivo abilitate ad accedere ai servizi nell'anno</i>	9.968	10.114
							<i>n. incidenti di sicurezza IT gestiti da CERT @ Unitn</i>	44	11
							<i>n. postazioni di lavoro in Laboratori Didattici Informatici</i>	404	412
<i>polo Rovereto</i>	3,90						<i>n. ticket di Service Desk gestiti</i>	120	213
							<i>n. totale di ID persona con un ruolo attivo abilitate ad accedere ai servizi nell'anno</i>	2.636	2.449
							<i>n. incidenti di sicurezza IT gestiti da CERT @ Unitn</i>	4	4
							<i>n. postazioni di lavoro in Laboratori Didattici Informatici</i>	127	127
<b>TOTALE</b>	<b>68,67</b>	<b>3.005.377</b>	<b>3.782.956</b>	<b>0</b>	<b>2.986.902</b>	<b>0</b>			

\* Esclusi i Dirigenti e i TDS; i dati del TPE 2016 sono aggiornati al 31/12/2016

Allegato 1 - Servizi erogati, risorse assegnate e volumi gestiti per direzione

### 4. Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
4a - Sviluppo edilizio	5,53	264.611	96.000	12.720.000	26.919	6.012.780	spazi di Ateneo lordi gestiti (in mq) importo contabilizzato complessivo conseguito per la realizzazione del piano edilizio di Ateneo	220.000 6.200.000	235.000 6.012.780
4b - Gestione manutenzioni edifici	8,90	396.652	40.000	7.431.700	8.041	6.905.750	n. contratti e affidamenti effettuati importo contratti e affidamenti effettuati	536 10.500.000	340 6.876.047
4c - Servizi logistici	7,47	287.704	60.000	4.719.500	6.917	3.912.324	n. contratti e affidamenti effettuati importo contratti e affidamenti effettuati	196 4.020.000	68 3.945.063
4d - Gestione gare e acquisti	9,00	398.216	19.000	0	5.419	0	n. contratti e affidamenti effettuati importo contratti e affidamenti effettuati	430 9.000.000	280 9.700.000
4e - Sicurezza e prevenzione	4,27	190.046	3.500	172.000	976	146.448	n. ore formazione	4.952	6.760
<b>TOTALE</b>	<b>35,17</b>	<b>1.537.229</b>	<b>218.500</b>	<b>25.043.200</b>	<b>48.272</b>	<b>16.977.302</b>			

\* Esclusi i Dirigenti e i TDS; i dati del TPE 2016 sono aggiornati al 31/12/2016

Allegato 1 - Servizi erogati, risorse assegnate e volumi gestiti per direzione

## 5. Direzione Risorse Umane e Organizzazione

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
<b>GESTIONE DEL PERSONALE DOCENTE E RICERCATORE</b>									
5a - Gestione rapporto di lavoro	6,58	280.479	72.917	52.202.048	50.129	49.829.547	n. posizioni gestite n. assunzioni effettuate/promozioni n. autorizzazioni incarichi esterni	611 63 277	639 99 281
5b - Reclutamento	2,00	93.372	60.000	0	29.596	0	n. concorsi banditi	45	56
5c - Servizio accoglienza	2,73	121.202	0	0	0	0	n. contratti stranieri gestiti	115	114
<b>GESTIONE DEL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO E CEL</b>									
5d - Gestione rapporto di lavoro	9,43	405.258	95.583	25.864.922	61.796	25.055.580	n. posizioni gestite n. assunzioni effettuate	762 54	771 59
5e - Reclutamento	1,34	63.440	22.000	0	38.391	0	n. concorsi banditi	17	29
5f - Valutazione personale e gestione sistemi	2,68	124.966	0	4.083.842	0	1.746.572	n. posizioni gestite con sistema obiettivi	386	409
5g - Formazione personale	2,40	111.431	131.000	0	139.234	0	n. corsi erogati n. ore/persona	123 15.326	134 15.481
5h - Servizi a favore del personale	0,83	36.577	712.000	0	719.134	0	n. posizioni benefit gestite n. accessi al servizio ristorazione	657 72.549	650 75.998
5i - Servizi di supporto alla genitorialità	0,41	17.937	297.000	0	375.380	0	n. fruitori servizi infanzia	30	30
5l - Servizi di accesso e ricevimento del pubblico presso le strutture	11,28	404.193	2.090.000	0	1.991.085	0	n. sedi presidiate	15	15
<b>TOTALE</b>	<b>39,68</b>	<b>1.658.856</b>	<b>3.480.500</b>	<b>82.150.812</b>	<b>3.404.746</b>	<b>76.631.699</b>			

\* Esclusi i Dirigenti e i TDS; i dati del TPE 2016 sono aggiornati al 31/12/2016

## 6. Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
6a - Servizi contabilità analitica, budget e supporto alle decisioni	12,62	586.930	30.800	0	14.121	0	n. richieste questionari di valutazione didattica	82.579	86.840
<i>di cui:</i>							n. progetti di ricerca finanziati	1.537	1.620
<i>  polo Città</i>	<i>0,30</i>								
<i>  polo Collina</i>	<i>1,30</i>								
<i>  polo Rovereto</i>	<i>0,20</i>								
6b - Servizi di tesoreria centrale ed entrate	4,23	166.679	8.600	683.115	4.386	460.487	n. mandati di pagamento	49.937	51.822
							n. incassi	4.848	5.537
6c - Servizi di fiscalità	2,00	87.854	9.200	0	4.250	0	n. posizioni/transazioni redditi assimilati	5.121	5.250
							n. certificati fiscali emessi	7.098	7.018
6d - Servizi di contabilità generale e bilancio d'esercizio							n. registrazioni contabili	23.067	24.888
	8,62	330.997	151.300	0	99.373	0	n. spese trasferta liquidate	1.296	1.315
							n. ordini di acquisto inseriti	7.110	7.966
							n. fatture passive registrate	6.698	6.782
							n. incarichi esterni	380	150
6e - Servizi amministrativi a supporto della ricerca e didattica	25,02	1.036.091	15.753	0	29.638	0	n. incarichi esterni	2.257	2.233
<i>di cui:</i>							n. progetti di ricerca finanziati	1.537	1.620
<i>  polo Città</i>	<i>9,90</i>						<i>n. incarichi esterni</i>	<i>957</i>	<i>983</i>
							<i>n. progetti di ricerca finanziati</i>	<i>279</i>	<i>271</i>
<i>  polo Collina</i>	<i>12,30</i>						<i>n. incarichi esterni</i>	<i>978</i>	<i>1001</i>
							<i>n. progetti di ricerca finanziati</i>	<i>1170</i>	<i>1249</i>
<i>  polo Rovereto</i>	<i>2,82</i>						<i>n. incarichi esterni</i>	<i>322</i>	<i>249</i>
							<i>n. progetti di ricerca finanziati</i>	<i>88</i>	<i>100</i>

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
6f - Servizi approvvigionamenti e contabilità a supporto ai dipartimenti	23,84	961.435	11.797	0	23.046	0	n. fatture passive registrate	11.170	11.718
							n. registrazioni contabili	23.524	23.326
							n. spese trasferta liquidate	7.321	7.312
							n. ordini di acquisto inseriti	8.039	7.888
<i>di cui:</i>							<i>n. fatture passive registrate</i>	<i>2.364</i>	<i>2.120</i>
<i>polo Città</i>	6,13						<i>n. registrazioni contabili</i>	<i>7.309</i>	<i>8.311</i>
							<i>n. spese trasferta liquidate</i>	<i>1.894</i>	<i>1.918</i>
							<i>n. ordini di acquisto inseriti</i>	<i>1.978</i>	<i>1.847</i>
<i>polo Collina</i>	14,23						<i>n. fatture passive registrate</i>	<i>7.463</i>	<i>8.350</i>
							<i>n. registrazioni contabili</i>	<i>7.896</i>	<i>7.428</i>
							<i>n. spese trasferta liquidate</i>	<i>4.660</i>	<i>4.872</i>
							<i>n. ordini di acquisto inseriti</i>	<i>5.378</i>	<i>5.479</i>
<i>polo Rovereto</i>	3,48						<i>n. fatture passive registrate</i>	<i>1.343</i>	<i>1.248</i>
							<i>n. registrazioni contabili</i>	<i>8.319</i>	<i>7.587</i>
							<i>n. spese trasferta liquidate</i>	<i>767</i>	<i>522</i>
							<i>n. ordini di acquisto inseriti</i>	<i>683</i>	<i>562</i>
<b>TOTALE</b>	<b>76,33</b>	<b>3.169.986</b>	<b>227.450</b>	<b>683.115</b>	<b>174.814</b>	<b>460.487</b>			

\* Esclusi i Dirigenti e i TDS; i dati del TPE 2016 sono aggiornati al 31/12/2016

Allegato 1 - Servizi erogati, risorse assegnate e volumi gestiti per direzione

## 7. Direzione Generale – Strutture di Staff

Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
<b>COMUNICAZIONE</b>									
7a- Servizi di progettazione e impaginazione pubblicazioni, periodici e materiali promozionali	4,43	180.505	95.000	0	67.500	0	n. impaginati grafici realizzati n. pubblicazioni istituzionali realizzate n. articoli scritti su periodici di Ateneo	595 14 265	550 26 202
7b- Servizi web	5,37	224.769	30.000	0	9.000	0	n. e-mail "webteam" gestite n. editors gestiti n. nuovi siti realizzati n. schede di calendario n. post su social media (1)	11.000 250 53 175 364	13.743 294 64 208 2.124
7c- Servizi organizzazione convegni e manifestazioni	6,93	276.043	123.000	0	139.500	0	n. convegni gestiti	91	96
7d- Servizi di stampa	3,60	138.984	70.000	0	70.600	0	n. diplomi stampati n. stampati promozionali in offset n. stampati promozionali in digitale  n. stampati di comunicazione istituzionale/amministrativa	4.205 135.000 61.000  210.000	4.347 159.675 54.534  366.508
7e- Servizi di comunicazione interna/esterna	2,50	102.218	190.000	0	80.500	0	n. campagne pubblicitarie gestite n. domande di utilizzazione spazi gestite (2) n. e-mail di comunicazione interna	6 111 169	5 -- 85
<b>SERVIZI GENERALI</b>									
7f- Servizi di supporto agli organi	6,67	285.832	14.200	254.950	24.200	189.000	n. procedimenti elettorali gestiti n. decreti rettorali n. riunioni organi di governo (CdA, SA, CdD) n. riunioni comitati (NdV, CESP, OPBA, Com.Reclutam) n. regolamenti emanati n. documenti redatti per Nucleo di Valutazione n. pareri su protocolli sperimentazione e su variazioni	3 74 52 63 51 14 117	4 52 53 58 31 13 151
7g- Servizio di supporto all'assicurazione di qualità	2,00	102.871	2.000	10.000	11.300	0	n. schede SUA-CdS completate n. schede SUA-RD completate n. Rapporti di Riesame n. progetti formativi (nuovi CdS o modifiche)	52 13 52 7	54 13 88 6
7h- Servizio protocollo e gestione documentale	3,83	144.978	15.000	0	4.800	0	n. documenti protocollati n. documenti repertoriati (provvedimenti, ecc.) n. fatture elettroniche passive repertorate n. documenti anno precedente in conservazione	34.194 5.929 13.077 --	39.586 6.091 16.748 46.401

(1) nel corso del 2016 sono stati aperti nuovi canali social oltre a facebook (twitter, instagram)

(2) la gestione delle domande di utilizzazione spazi è passata ad altra struttura



Elenco servizi	Personale TPE*	Costo del personale	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Costi di funzionamento	Altro budget gestito	Indicatori di volume	Volumi	
	2016	2016	preventivo 2016		consuntivo 2016			2015	2016
<b>SERVIZI LEGALI, DI PREVENZIONE CORRUZIONE E PER LA TRASPARENZA</b>									
7l - Servizi legali	3,00	146.798	40.000	0	17.000	16.200	n. interventi di consulenza e supporto giuridico n. contenziosi gestiti di cui n. nuovi contenziosi	1.250 59 19	800 74 22
7l - Servizi di prevenzione corruzione e per la Trasparenza**	1,83	88.665	0,00	0,00	0,00	0,00	n. interventi di compliance giuridica n. controlli e aggiornamenti pagina online Amministrazione Trasparente n. rischi e processi monitorati n. controlli su atti e procedimenti n. incontri per formazione referenti	-- -- -- -- --	180 1.500 73 80 6
<b>TOTALE</b>	<b>40,16</b>	<b>1.691.662</b>	<b>579.200</b>	<b>264.950</b>	<b>424.400</b>	<b>205.200</b>			

\* Esclusi i Dirigenti e i TDS; i dati del TPE 2016 sono aggiornati al 31/12/2016

\*\* Servizio attivato il 20/06/2016

## 9. Servizi di supporto a Dipartimenti, Centri, Scuole e Rettorato

Elenco servizi	TPE	Costo del Personale	Volumi		
	2016*	2016	2015	2016	
<b>SERVIZI DI SUPPORTO AI DIPARTIMENTI, CENTRI, SCUOLE E RETTORATO</b>					
<b>Dipartimento di Economia e Management</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	4,50	192.163	n. docenti e ricercatori n. studenti - di cui stranieri	74 2.504 131	75 2.459 118
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	1,00	35.665	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	11	11
<b>Dipartimento di Fisica</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	4,83	205.652	n. docenti e ricercatori n. dottorandi - di cui stranieri n. studenti - di cui stranieri	42 47 8 409 16	45 49 7 401 10
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	35,83	1.619.473	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	9	9
<b>Dipartimento di Ingegneria Civile Ambientale e Meccanica</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	8,00	324.051	n. docenti e ricercatori n. dottorandi - di cui stranieri n. studenti - di cui stranieri	70 81 22 2.072 13	73 78 16 2.072 14
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	19,83	877.970	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	6	6
<b>Dipartimento di Ingegneria e Scienza dell'Informazione</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	6,00	225.069	n. docenti e ricercatori n. dottorandi - di cui stranieri n. studenti - di cui stranieri	44 151 65 1.355 130	42 133 55 1.310 134
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	7,00	285.809	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	11	11

Elenco servizi	TPE	Costo del Personale	Volumi		
	2016*	2016		2015	2016
<b>SERVIZI DI SUPPORTO AI DIPARTIMENTI, CENTRI, SCUOLE E RETTORATO</b>					
<b>Dipartimento di Ingegneria Industriale</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	5,67	203.831	n. docenti e ricercatori	43	46
			n. dottorandi	49	46
			- di cui stranieri	19	12
			n. studenti	820	917
			- di cui stranieri	65	54
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	14,67	649.445	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	4	4
<b>Dipartimento di Lettere e Filosofia</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	5,17	217.685	n. docenti e ricercatori	77	77
			n. dottorandi	58	52
			- di cui stranieri	2	0
			n. studenti	2.577	2.459
			- di cui stranieri	87	65
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	3,83	169.542	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	2	2
<b>Dipartimento di Matematica</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	4,17	188.658	n. docenti e ricercatori	37	40
			n. dottorandi	29	30
			- di cui stranieri	4	4
			n. studenti	463	474
			- di cui stranieri	7	3
			n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	9	9
<b>Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	3,83	161.501	n. docenti e ricercatori	46	47
			n. dottorandi	20	20
			- di cui stranieri	2	3
			n. studenti	1.149	1.094
			- di cui stranieri	14	10
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	5,00	198.319	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	3	3

Elenco servizi	TPE	Costo del Personale	Volumi		
	2016*	2016		2015	2016
<b>SERVIZI DI SUPPORTO AI DIPARTIMENTI, CENTRI, SCUOLE E RETTORATO</b>					
<b>Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	6,17	241.966	n. docenti e ricercatori n. studenti - di cui stranieri	47 1.700 80	53 1.734 65
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	4,67	220.009	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	9	9
<b>Facoltà di Giurisprudenza</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	5,00	181.432	n. docenti e ricercatori n. dottorandi - di cui stranieri n. studenti - di cui stranieri n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	70 34 1 2.843 23 13	73 34 1 2.873 27 13
<b>CIBIO - Centro di Biologia Integrata</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	3,83	156.710	n. docenti e ricercatori n. dottorandi - di cui stranieri n. studenti - di cui stranieri	26 36 13 257 14	34 39 7 270 10
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	17,50	769.362	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	4	4
<b>CIMeC - Centro Interdipartimentale Mente/Cervello</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	5,83	237.010	n. docenti e ricercatori n. dottorandi - di cui stranieri n. studenti - di cui stranieri	32 44 17 67 29	31 42 10 64 26
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	11,50	515.320	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	5	5

Elenco servizi	TPE	Costo del Personale	Volumi		
	2016*	2016		2015	2016
<b>SERVIZI DI SUPPORTO AI DIPARTIMENTI, CENTRI, SCUOLE E RETTORATO</b>					
<b>C3A - Centro Agricoltura, Alimenti, Ambiente**</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	0,00	0	n. docenti e ricercatori - di cui con doppia afferenza	-- --	3 3
b - servizi tecnici di supporto nei laboratori scientifici e didattici	0,00	0	n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	--	1
<b>Scuola di Studi Internazionali</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	1,83	80.532	n. docenti e ricercatori n. dottorandi - di cui stranieri n. studenti - di cui stranieri  n. gruppi di ricerca/aree di ricerca	20 19 9 103 18  5	18 17 6 108 16  5
<b>Scuola in Scienze Sociali</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	2,00	79.592	n. dottorandi - di cui stranieri	56 17	59 15
<b>Rettorato</b>					
a - servizi amministrativi di supporto	7,00	311.666			
b - Ufficio Stampa	2,00	87.854			
<b>TOTALE</b>	<b>196,66</b>	<b>8.436.286</b>			

\* dati al 31/12/2016

\*\* Il Centro è stato costituito il 4 maggio 2016

## Allegato 2 - Risultati su obiettivi operativi 2016

Descrizione obiettivo	Direzioni coinvolte	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
<b>RICERCA</b>		
<i>Miglioramento dei servizi di supporto alla ricerca scientifica</i>		
Massimizzazione del risultato della VQR (2011-14)	DRSBA	totalmente raggiunto
Consolidamento della partecipazione di docenti e ricercatori a progetti in risposta a bandi internazionali e Horizon 2020	DRSBA	totalmente raggiunto
Servizi cloud per la ricerca	DSISTI	quasi completamente raggiunto
Progetto Open Science/Digital University (DU)	DSISTI	quasi completamente raggiunto
<b>DIDATTICA</b>		
<i>Rafforzamento dei servizi che valorizzano le specificità UniTrento dell'esperienza universitaria</i>		
Miglioramento funzionalità MyUnitn per i docenti al fine della consultazione delle opinioni degli studenti	DDSS	totalmente raggiunto
Realizzazione dei nuovi portali dei Corsi di Studio	DDSS, DirGen	totalmente raggiunto
Fondo giovani e nuove iniziative Erasmus+	DDSS	totalmente raggiunto
Definizione del nuovo sistema di contribuzione studentesca da introdurre nell'a.a. 2017/18	DDSS	totalmente raggiunto
<b>TRASFERIMENTO DELLE CONOSCENZE</b>		
<i>Miglioramento del supporto all'innovazione sociale e imprenditoriale anche attraverso la tutela e la valorizzazione dei risultati della ricerca</i>		
Individuazione delle competenze di Dipartimento/Centro necessarie anche per l'implementazione del progetto Open Science/Digital University	DRSBA	totalmente raggiunto
<b>PERSONE</b>		
<i>Monitoraggio, valorizzazione e sviluppo del contributo professionale del personale</i>		
Definizione regolamentazione per progressione triennale personale docente su base valutativa	DRUO	quasi completamente raggiunto
Nuovo applicativo presenze	DSISTI	totalmente raggiunto
<i>Sviluppo del benessere organizzativo e pari opportunità</i>		
Attuazione delle azioni previste dal Piano azioni positive, Family Audit e benessere organizzativo	DRUO	totalmente raggiunto
<i>Rafforzamento della comunità universitaria tramite un buon sistema di comunicazione e con azioni che migliorino l'attrattività e il senso di appartenenza</i>		
Armonizzare e sviluppare la comunicazione per l'internazionalizzazione	DirGen	totalmente raggiunto
Nuovo portale MyUnitn e webapp	DSISTI	quasi completamente raggiunto
Realizzazione di un "Postino elettronico personale"	DSISTI	parzialmente raggiunto

## Allegato 2 - Risultati su obiettivi operativi 2016

Descrizione obiettivo	Direzioni coinvolte	Grado di raggiungimento dell'obiettivo
<b>SERVIZI</b>		
<i>Miglioramento dell'efficacia complessiva dell'organizzazione gestionale</i>		
Revisione regolamento per l'autorizzazione incarichi extra-istituzionali personale docente	DRUO	quasi completamente raggiunto
Regolamento autorizzazione incarichi extra-istituzionali personale tecnico-amministrativo	DRUO	totalmente raggiunto
Definizione e implementazione nuovo Contratto Collettivo Integrativo (CCI)	DRUO	quasi completamente raggiunto
Transizione da attuale contratto appalto servizi di accesso e ricevimento del pubblico a nuovo contratto	DRUO	totalmente raggiunto
Riorganizzazione dei responsabili del presidio edilizio e delle connesse attività di manutenzione sedi	DPIA	parzialmente raggiunto
Albo elettronico d'Ateneo - ambito tecnico	DSISTI, DirGen	totalmente raggiunto
Albo elettronico d'Ateneo - ambito amministrativo	IS	parzialmente raggiunto
Avanzamento del piano triennale di prevenzione della corruzione	IS	totalmente raggiunto
Aggiornamento e riordino degli adempimenti in tema di trasparenza e integrità	IS	quasi completamente raggiunto
Verifica delle emissioni dell'edificio di Povo2	DPIA	quasi completamente raggiunto
Attuazione del primo Piano di sostenibilità ambientale di UniTrento	DPIA	quasi completamente raggiunto
<i>Re-ingegnerizzazione, semplificazione, dematerializzazione dei processi di gestione</i>		
Introduzione nuovo badge per studenti neo-immatricolati	DDSS	non raggiunto
Analisi funzionale e system test di un sistema per la gestione ticket degli studenti	DDSS	parzialmente raggiunto
Nuovo modello di servizio in ambito ICT a livello d'Ateneo	DSISTI	totalmente raggiunto
Perfezionamento del sistema di valutazione del PTA e dirigenziale	DRUO, DSISTI	totalmente raggiunto
Gestione online processo di autorizzazione incarichi extra-istituzionali personale docente	DRUO, DSISTI	totalmente raggiunto
Sistema di approvvigionamento di Ateneo	DPAF, DSISTI	totalmente raggiunto
Procedure di selezione incarichi esterni - ambito tecnico	DSISTI	quasi completamente raggiunto
Procedure di selezione incarichi esterni - ambito amministrativo-gestionale	DPAF	totalmente raggiunto
Gestione dei pagamenti con modalità informatiche, ex art. 15 del CAD: passaggio a "PagoPA" per la riscossione delle tasse e contributi studenti	DPAF, DSISTI, DDSS	totalmente raggiunto
Gestione documentale dematerializzata dei giustificativi di spesa e archiviazione a lungo termine	DPAF, DSISTI	totalmente raggiunto
Verifica, aggiornamento e normalizzazione delle banche dati riferite al patrimonio immobiliare	DPIA	totalmente raggiunto
Conservazione documentale digitale	DirGen	totalmente raggiunto
<b>INFRASTRUTTURE</b>		
<i>Miglioramento della fruibilità delle infrastrutture fisiche e immateriali</i>		
Avanzamento del Piano edilizio	DPIA	parzialmente raggiunto
Biblioteca Universitaria Centrale (BUC): consegna spazi arredati e operativi	DPIA	totalmente raggiunto
Definizione dei servizi da erogare presso la Biblioteca Universitaria Centrale (BUC) e relative attività preparatorie	DRSBA	totalmente raggiunto

### Allegato 3 – Documenti del ciclo di gestione della performance

Documento	Data approvazione	Data pubblicazione (ultimo aggiornamento)	Data ultimo aggiornamento	Link documento
Sistema di misurazione e valutazione della performance	23 marzo 2011	febbraio 2017	febbraio 2017	<a href="http://www.unitn.it/ateneo/56274/sistema-di-misurazione-e-valutazione-delle-performance">http://www.unitn.it/ateneo/56274/sistema-di-misurazione-e-valutazione-delle-performance</a>
Piano della Performance 2015-2017	2 marzo 2015	marzo 2016	marzo 2016 *	<a href="http://www.unitn.it/ateneo/1072/piano-della-performance">http://www.unitn.it/ateneo/1072/piano-della-performance</a> <a href="http://www.unitn.it/ateneo/170/struttura-gestionale">http://www.unitn.it/ateneo/170/struttura-gestionale</a>
Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2016-2018	26 gennaio 2016	gennaio 2016		<a href="http://www.unitn.it/ateneo/56674/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-la-trasparenza">http://www.unitn.it/ateneo/56674/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-la-trasparenza</a>

\* data di approvazione del Piano Integrato 2016