



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN

LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO

UNIVERSITÀ LIEDIA DE BULSAN

LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO

PIANO DELLA PERFORMANCE 2014-2016

PIANO OPERATIVO PER L'ANNO 2014



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN
LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO
UNIVERSITÀ LIEDIA DE BULSAN

INDICE

1	Premessa	3
1.1	Finalità e contesto normativo	3
1.2	Il sistema di valutazione della performance	3
2	L'Ateneo in generale	6
2.1	Numeri dell'Ateneo	6
2.2	Contesto di riferimento	6
3	La struttura amministrativa	7
3.1	Modello organizzativo della Libera Università di Bolzano	7
3.2	Gli obiettivi strategici della struttura 2014-2016	8
4	Il piano operativo 2014	10
4.1	Direzione	10
4.2	Uffici staff	12
4.3	Aree	17
4.4	Biblioteca universitaria e Centro linguistico	26
4.5	Segreterie di Facoltà	29



1 PREMESSA

1.1 Finalità e contesto normativo

Il presente documento rappresenta il Piano della performance della struttura amministrativa della Libera Università di Bolzano per il periodo 2014-2016. È stato redatto ispirandosi ai dettami del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

In particolare l'articolo 10 di suddetto decreto legislativo prevede che "al fine di assicurare la qualità, comprensibilità ed attendibilità dei documenti di rappresentazione della performance, le amministrazioni pubbliche redigono annualmente:

- un **documento programmatico triennale**, denominato **Piano della performance**, da adottare in coerenza con i contenuti e il ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio, che individua gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisce, con riferimento agli obiettivi finali ed intermedi ed alle risorse, gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, nonché gli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed i relativi indicatori;
- un documento denominato **Relazione sulla performance** che evidenzia, a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Le scadenze per la presentazione dei due documenti di cui sopra sono:

- il **31 gennaio** per il Piano della performance,
- il **30 giugno** per la Relazione sulla performance.

1.2 Il sistema di valutazione della performance

Per il periodo 2014-2016 l'Ateneo ha siglato una convenzione programmatica finanziaria con la Provincia Autonoma di Bolzano ed ha approvato un piano triennale di sviluppo.

Questi due documenti individuano gli obiettivi di medio periodo in termini di potenziamento dell'offerta formativa, sviluppo dell'attività di ricerca, assunzione di qualificato personale accademico, aumento delle infrastrutture, nonché implementazione della nuova struttura organizzativa e revisione dei processi amministrativi.

Gli obiettivi operativi della struttura amministrativa sono definiti in coerenza allo sviluppo dell'Ateneo e devono avere le seguenti caratteristiche:

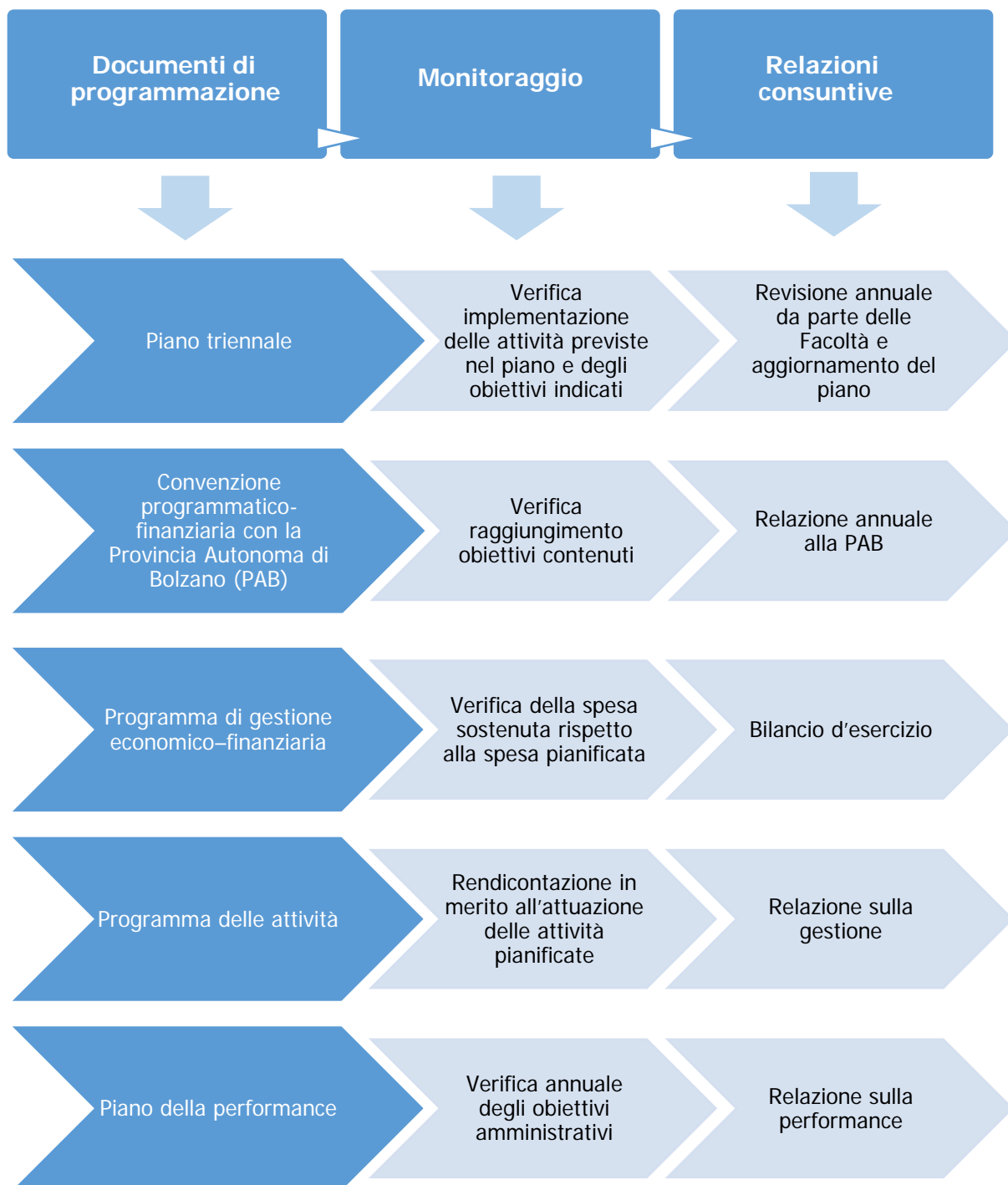
- essere riconducibili agli obiettivi strategici
- essere misurabili e valutabili

In occasione del processo annuale di *budgeting* e di programmazione delle attività si definiscono tra la Direzione e le singole aree amministrative gli obiettivi operativi.

Nel corso dell'esercizio se ne monitora la fattibilità o la necessità di apportare interventi correttivi, a fine anno si misura il risultato conseguito e si procede con l'erogazione del premio.



Il quadro qui di seguito riportato evidenzia i principali documenti di programmazione, l'attività di monitoraggio applicata e le relative relazioni consuntive.





Il sistema di valutazione delle performance amministrative dell'Ateneo è articolato su tre livelli:

- I° livello: Il piano triennale individua gli **obiettivi strategici** di medio periodo della struttura amministrativa, in coerenza con gli obiettivi istituzionali dell'Ateneo;
- II° livello: In concomitanza con la definizione del programma annuale delle attività, che individua le linee di sviluppo di breve termine, si fissano per mezzo del piano della performance i singoli **obiettivi operativi delle aree/uffici di staff nonché dei singoli servizi**;
- III° livello: Definizione degli **obiettivi individuali** dei singoli responsabili e collaboratori per mezzo dell'apposito processo interno.

I tre livelli sono tra loro collegati e vengono sviluppati e aggiornati in coerenza l'uno con l'altro.



L'intero sistema di valutazione sarà gestito a livello informatico in maniera integrata, rendendo il processo di valutazione leggero dal punto di vista burocratico.

Annualmente si procederà con la verifica del raggiungimento degli obiettivi.

Colloqui a livello di singola unità organizzativa individueranno gli obiettivi individuali raggiunti o meno e di riflesso sarà possibile misurare la percentuale di raggiungimento dell'Ateneo nel suo complesso.

Grazie ai diagrammi di funzione ed alla mappatura dei processi e dei carichi di lavoro, sarà possibile verificare il livello di efficienza ed efficacia dell'amministrazione e di impiego delle risorse umane. Per ogni processo si individuerà il valore attuale (in termini di output e/o di *time consuming*) ed il valore atteso (*target*).

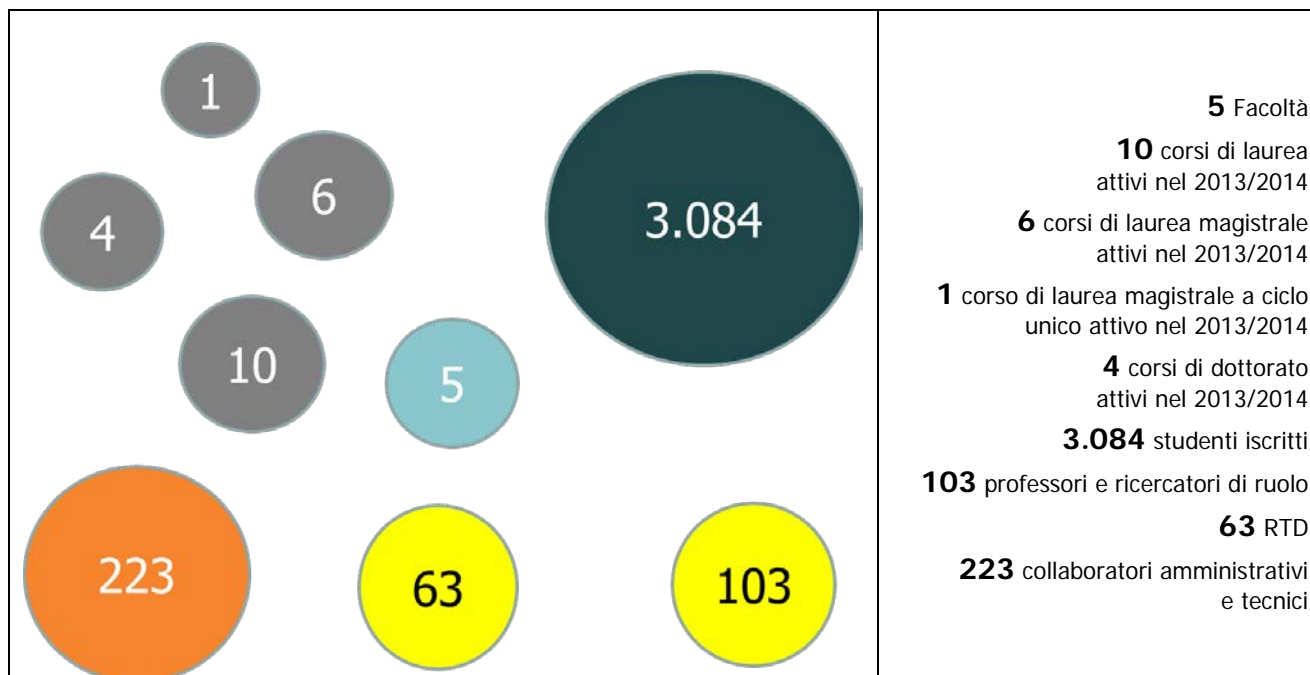
Quest'ultimo rappresenterà l'indicatore da monitorare e da associare agli obiettivi definiti.



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN
LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO
UNIVERSITÀ LIEDIA DE BULSAN

2 L'ATENEO IN GENERALE

2.1 Numeri dell'Ateneo (al 31/10/2013)



2.2 Contesto di riferimento

Nel 2014 entrerà in vigore il nuovo Statuto e conseguentemente dovranno essere riviste procedure e regolamenti alla luce delle novità in esso contenute. La Direzione e l'intera struttura amministrativa si impegneranno concretamente in questo senso.

La Libera Università di Bolzano ha in programma nel piano triennale un ampliamento del personale tecnico-amministrativo per le strutture già operative di circa 2 all'anno. Al fine di supportare adeguatamente lo sviluppo previsto nel campo della didattica e della ricerca sarà pertanto necessario attraverso la semplificazione e l'automatizzazione dei processi amministrativi liberare le risorse da destinare a tal fine.

È questa la principale sfida per l'apparato amministrativo in un contesto ambientale complesso e dinamico.



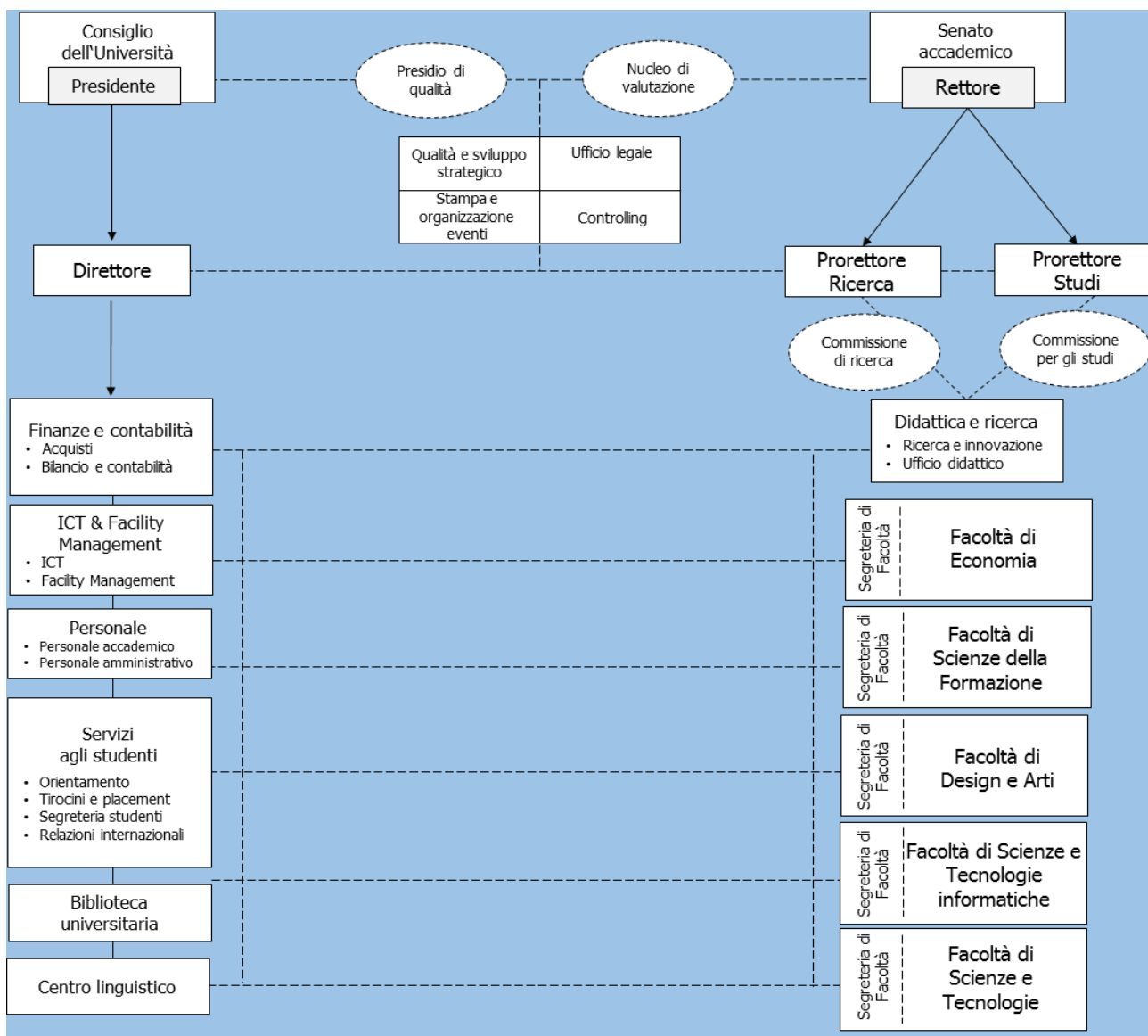
3 LA STRUTTURA AMMINISTRATIVA

Nell'anno 2013 è stato ridisegnato l'assetto organizzativo dell'Ateneo, sia dal punto di vista delle strutture accademiche che amministrative, riorganizzando i servizi in aree/uffici staff secondo una logica funzionale.

Sono operative, oltre alle segreterie di Presidenza, Rettorato e Direzione, le seguenti unità organizzative:

- **4 uffici di staff:** Qualità e sviluppo strategico, Stampa e organizzazione eventi, Legale, Controlling;
- **5 aree:** Finanze e contabilità, ICT & Facility Management, Personale, Servizi agli studenti, Didattica e ricerca;
- **Biblioteca universitaria** e **Centro linguistico**;
- **5 Segreterie di Facoltà:** Scienze e Tecnologie, Scienze e Tecnologie informatiche, Economia, Scienze della Formazione e Design e Arti.

3.1 Modello organizzativo della Libera Università di Bolzano





3.2 Gli obiettivi strategici della struttura 2014-2016

Per ogni obiettivo strategico è stato individuato il responsabile e la tempistica per il raggiungimento dello stesso.



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Tempistica	Responsabile/i
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Adozione del nuovo statuto	2014	Direttivo
	Implementazione del nuovo organigramma	2014	Direttore
	Maggiori responsabilità agli organi monocratici (Presidente, Rettore, Presidi)	2014	Direttivo
	Nomina di responsabili d'area con competenze su più servizi	2014-2016	Direttore
	Nuova nomina degli organi	2014	Direttivo/Responsabile Ufficio legale
	Rielaborazione dei regolamenti interni	2014	Direttore/Responsabili d'area, delle Segreterie di Facoltà e dell'Ufficio legale
	Assegnazione nuove competenze e responsabilità	2014	Direttivo
Focalizzazione della didattica sul concreto fabbisogno del mercato del lavoro	Predisposizione della rilevazione del fabbisogno in collaborazione con l'IRE della Camera di Commercio di Bolzano e le Intendenze scolastiche prima dell'attivazione dei nuovi corsi di studio	continuo	Prorettore agli Studi/Responsabile area Didattica e ricerca
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	continuo	Direttore/Responsabili d'area, delle Segreterie di Facoltà, degli uffici staff, dei servizi
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	continuo	Direttore/Responsabili d'area, delle Segreterie di Facoltà, degli uffici staff, dei servizi
	Digitalizzazione dei servizi	continuo	Responsabile ICT
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi agli studenti	continuo	Responsabile Servizi agli studenti/Responsabile area Didattica e ricerca/Responsabile Centro linguistico/Responsabili Segreterie di Facoltà



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Tempistica	Responsabile/i
Ottimizzazione dei servizi	Istituzione di un albo digitale	2014	Responsabile Ufficio legale
	Rilevamento dei carichi di lavoro dei singoli servizi	2014	Responsabile Controlling/ Responsabile area Personale
	Miglioramento e snellimento delle procedure	continuo	Direttore/Responsabili d'area, dei servizi, degli uffici staff, delle Segreterie di Facoltà
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Eliminazione delle sovrapposizioni	2014	Direttore/Responsabili d'area, dei servizi, degli uffici staff, delle Segreterie di Facoltà
	Aumento delle prestazioni attraverso la flessibilizzazione del processo di definizione degli obiettivi	2014	Direttore
	Adozione di misure volte al risparmio dei costi secondo il patto di stabilità e la <i>Spending review</i>	continuo	Direttore/Responsabile Area Finanze e Contabilità
Sviluppo e formazione del personale	Formazione di competenze dirigenziali del personale accademico	continuo	Rettore/Direttore
	Ottimizzazione delle competenze linguistiche del personale accademico	continuo	Rettore/Direttore/ Responsabile Centro linguistico
	Professionalizzazione tecnica e specializzazione dei collaboratori nelle principali tematiche	continuo	Direttore/Responsabile Ufficio personale amministrativo



4 IL PIANO OPERATIVO 2014

L'anno 2014 sarà incentrato sul miglioramento dell'efficienza ed efficacia dal punto di vista organizzativo ed economico della struttura amministrativa, grazie ad una chiara definizione delle singole responsabilità ed alla semplificazione dell'intera organizzazione. Ciascuna unità organizzativa di seguito indicata porrà in primo piano lo sviluppo di servizi orientati al cliente e *user-friendly*. Tutte le procedure saranno analizzate ed ottimizzate al fine di una semplificazione per l'utente, di una maggior chiarezza e di uno snellimento dei processi.

I flussi gestionali saranno rielaborati e saranno introdotti diagrammi di funzione al fine di chiarire i processi decisionali, risolvere sovrapposizioni di competenze e razionalizzare i flussi informativi tra i servizi, ridurre le tempistiche dei processi, migliorare le procedure, abbreviare i flussi decisionali e sviluppare la cultura del lavoro in *team*. Le risorse umane che si renderanno disponibili in conseguenza alla digitalizzazione dei processi di routine saranno impiegate maggiormente nella consulenza individuale e d'alta qualità e nell'affiancamento da parte di personale qualificato a studenti, docenti ed all'intera comunità.

Saranno inoltre da affrontare nel 2014 tre progetti riguardanti la protezione dei dati personali, l'implementazione della norme in materia di trasparenza e del piano anticorruzione.

4.1 Direzione

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

	Personal	FullTimeEquivalent
Direttore	1	1
Segreterie di supporto al Direttivo		
Segreteria del Presidente e del Vicepresidente	2	1,85
Segreteria del Rettore e dei Prorettori	2	1,75
Segreteria del Direttore	3	2,83
TOTALE	7	6,43

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Adozione del nuovo Statuto	Coordinamento, in collaborazione con l'ufficio legale, dell'intero processo per l'implementazione del nuovo Statuto che prevede: istituzione nuovi organi, assegnazione delle nuove competenze e adeguamento dei regolamenti
	Convenzione programmatico-finanziaria con la Provincia Autonoma di Bolzano	Implementazione degli obiettivi contenuti nella nuova convenzione programmatica con la Provincia individuando per ciascuno un responsabile accademico ed uno amministrativo. Il raggiungimento degli obiettivi verrà monitorato tramite indicatori
	Rielaborazione dei regolamenti interni	Rielaborazione del documento di <i>mission</i> della Libera Università di Bolzano



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Assegnazione nuove competenze e responsabilità	Istituzione di servizio di supporto alla piattaforma per il trasferimento del sapere scientifico e di un servizio di <i>eventmanagement</i> interno all'Ateneo
	Fondazione della Libera Università di Bolzano	Analisi dell'attuale forma giuridica della Fondazione della Libera Università di Bolzano e adozione di una nuova forma più snella e meno burocratica, in collaborazione con l'Ufficio legale e l'area Finanze e contabilità
Ottimizzazione dei servizi	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Adozione di una nuova procedura sia per la gestione delle sedute degli organi e sia per la gestione delle chiamate di nuovi professori attraverso la definizione di workflow standard
	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	In base al questionario sul fabbisogno di supporto nel campo della ricerca, saranno rivisti e ottimizzati i servizi da offrire in questo ambito
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Eliminazione delle sovrapposizioni	Attraverso la realizzazione di diagrammi di funzione e l'analisi dei volumi di attività: verifica della distribuzione del lavoro all'interno di ciascuna unità di servizio, eliminazione di eventuali doppioni e redistribuzione delle competenze
	Aumento delle prestazioni attraverso la flessibilizzazione del processo di definizione degli obiettivi	Implementazione di una procedura digitale per la definizione degli obiettivi individuale tramite il programma <i>Project Manager</i>
	Adozione di misure volte al risparmio dei costi secondo il patto di stabilità e la <i>Spending review</i>	Analisi e individuazione di voci di spesa da ridurre, incremento fondi terzi
	Collaborazione con Studio teologico accademico e Conservatorio	Offerta di servizi congiunti con i due Istituti per quanto riguarda l'offerta ICT, la Biblioteca e il Centro linguistico
Sviluppo e formazione del personale	Ottimizzazione delle competenze dirigenziali e linguistiche da parte del personale accademico	Al corpo accademico saranno offerte iniziative di formazione nelle materie didattiche, metodologiche e soprattutto linguistiche
	Professionalizzazione tecnica e specializzazione dei collaboratori amministrativi in aree principali	Saranno organizzati eventi informativi anche internamente per aumentare le competenze tecniche specifiche del personale in particolare sui temi: coordinamento di gruppi di lavoro, potenziamento del lavoro in rete, trasparenza, anticorruzione, <i>privacy</i> , sistema della qualità AVA, <i>Horizon 2020</i>



4.2 Uffici di staff

Gli uffici di staff dell'Ateneo, che operano a supporto degli organi decisionali, sono i seguenti:

- Qualità e sviluppo strategico;
- Stampa e organizzazione eventi;
- Ufficio Legale;
- Controlling.

4.2.1 QUALITÀ E SVILUPPO STRATEGICO

L'ufficio staff Qualità e sviluppo strategico è stato istituito nel mese di giugno 2013.

Tra i compiti più importanti dell'ufficio staff Qualità e sviluppo strategico si configurano principalmente il supporto tecnico amministrativo del Presidio di Qualità nell'attuazione della politica di qualità dell'Ateneo e l'attuazione degli strumenti e delle attività proposte dal Presidio di Qualità. Inoltre l'ufficio staff assiste e monitora il processo della rilevazione dell'opinione degli studenti nonché l'elaborazione dei relativi dati statistici.

Due altri compiti dell'Ufficio staff sono l'attuazione della convenzione quadro Euregio nonché ricerche per i vertici dell'Ateneo su tematiche strategiche dell'università.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Qualità e sviluppo strategico	1	1

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Nuova nomina degli organi	Supporto tecnico-amministrativo al Presidio di Qualità nell'attuazione di un sistema di qualità, delle Linee guida in materia, nonché delle relative misure
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Rielaborazione dei processi attinenti all'assicurazione della qualità
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Realizzazione e coordinamento di strumenti comuni ed uniformi per l'assicurazione della qualità
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Verifica del grado di realizzazione delle attività previste nel piano triennale	Implementazione di un sistema di monitoraggio; definizione di indicatori quali-quantitativi
Focalizzazione della didattica sul concreto fabbisogno del mercato del lavoro	Monitoraggio dei programmi di studio	Pianificazione e organizzazione di strumenti comuni ed uniformi per l'assicurazione della qualità (p.es. SUA, Riesame); attuazione graduale del sistema online per la rilevazione dell'opinione degli studenti in conformità alle disposizioni AVA Monitoraggio dei requisiti ministeriali di docenza



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Sviluppo delle reti scientifiche internazionali	Attuazione della convenzione-quadro Euregio	Coordinamento di attività congiunte nella didattica e ricerca, mobilità di studenti e docenti in collaborazione con le Facoltà, servizi, uffici staff nonché le Università partner di Innsbruck e Trento
	Ricerche strategiche	Ricerche per i vertici dell'Ateneo su tematiche strategiche in relazione all'implementazione del Piano triennale e della convenzione programmatico-finanziaria

4.2.2 STAMPA E ORGANIZZAZIONE EVENTI

L'Ufficio staff Stampa e organizzazione eventi è responsabile della comunicazione, del lavoro stampa e del coordinamento degli eventi che si svolgono alla Libera Università di Bolzano. Svolge inoltre diverse attività di marketing.

Il lavoro del settore stampa comporta contatti con i giornalisti, la redazione di comunicati stampa e contenuti editoriali, l'organizzazione di conferenze stampa, il lavoro di pubbliche relazioni in occasione di eventi, la redazione delle *UniNews*, la rassegna stampa, e la consulenza nei rapporti tra i media e i vertici dell'Università.

La comunicazione comprende l'aggiornamento delle pagine web, l'archiviazione e l'aggiornamento del database di immagini, curando la stampa e lo sviluppo dei progetti di comunicazione.

L'organizzazione di eventi ed il marketing includono la consulenza per gli eventi esterni che si svolgono in Università, l'organizzazione diretta di grandi eventi come per esempio il *Dies Academicus*, la creazione e la pianificazione di campagne pubblicitarie, le trattative con gli editori, la ricerca di nuovi mercati, gli accordi di cross promotion, l'ideazione del materiale informativo per l'Università, la responsabilità del *Corporate Design* e dell'*UniShop*, nonché l'ambito delle ricerche di mercato.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Stampa e organizzazione eventi	4	3,75

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Flyer per nuovi corsi di studio: i giornalisti dell'ufficio stampa ed direttori dei corsi preparano i testi secondo le misure del nuovo <i>template</i> – presentazione uniforme Implementazione del <i>Corporate Design</i> : rielaborazione completa di materiale stampato, banner, bandiere, segnaletica interna, pagine online



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN
LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO
UNIVERSITÀ LIEDIA DE BULSAN

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Ottimizzazione dei servizi	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Ampliamento del servizio di archiviazione foto: accesso delle Facoltà e dei Servizi ad un archivio più esteso Presenza sui media tramite comunicati stampa: comunicare i contenuti dell'Università. Scrivere e spedire comunicati stampa a indirizzari generali e specifici. Conferenze stampa: comunicare in modo competente i più importanti eventi dell'Università. Far incontrare gli accademici e giornalisti.
	Rafforzamento della visibilità dell'Università	Servizi video: presentazione dei grandi eventi attraverso brevi filmati realizzati da una ditta esterna; organizzazione e produzione di filmati per la pagina web dell'Università e per <i>YouTube</i> Ottimizzazione della presenza nel web: miglioramento della comunicazione visiva e della funzione informativa Grandi eventi in collaborazione con istituzioni esterne: migliorare l'organizzazione e rafforzare ancora di più la presenza mediatica (Lunga Notte della Ricerca, Global Forum ...)
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Digitalizzazione della rassegna stampa al fine di risparmiare risorse, velocizzare l'invio della rassegna alla comunità.
	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Segnaletica: con il sostegno di un professore della Facoltà di Design, renderla più <i>user friendly</i> ; proposta di un nuovo sistema di segnaletica basato sul nuovo <i>Corporate design</i>
Ricerca orientata alle macroaree di ricerca	Comunicazione delle macroaree di ricerca	D'intesa con il Rettore alla ricerca- si progetta una rivista dell'Università: il focus viene posto sulla ricerca ma c'è anche l'intenzione di presentare personalità e studenti; si considera una cooperazione con Academia/Eurac.

4.2.3 UFFICIO LEGALE

Tra i compiti più importanti dell'Ufficio staff legale si contano la redazione dei regolamenti e degli ordinamenti di ogni tipo nonché il controllo e la stesura dei contratti e delle convenzioni. L'Ufficio legale funge da centro di consulenza legale per i diversi uffici dell'Università.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Ufficio legale	4	3,55



Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Approvazione del regolamento generale D'Ateneo nel quale gli attuali regolamenti generali dovranno essere integrati Modifica del regolamento disciplinante l'elezione dei rappresentanti degli studenti, dei rappresentanti dei ricercatori, nonché dei componenti del Comitato pari opportunità Assistenza degli uffici competenti nella modifica del Regolamento di <i>budgeting</i> , del Regolamento di amministrazione, contabilità e finanze, delle Linee guida relative ai corsi di studio, del Regolamento master, del regolamento tipo dei Centri di competenza, del Regolamento della Commissione di ricerca, del Regolamento dei docenti a contratto
	Istituzione degli organi in conformità al nuovo Statuto	Assistenza nella costituzione di organi centrali e di organi delle strutture accademiche, nel trasferimento di funzioni e nell'assegnazione di competenze e di responsabilità a livello d'Ateneo e di Facoltà
	Implementazione del nuovo modello organizzativo in conformità al nuovo Statuto	Consulenza legale degli uffici competenti in merito alla Fondazione della Libera Università di Bolzano: analisi quadro normativo
Ottimizzazione dei servizi	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei <i>workflow</i>	Ottimizzazione della gestione degli organi: determinazione del <i>workflow</i> ; definizione dei compiti di ogni singolo soggetto coinvolto nel processo di ottimizzazione; implementazione di nuovi <i>workflow</i> in collaborazione con una ditta di software, fase di sperimentazione, corsi di formazione e attuazione della nuova gestione degli organi
	Istituzione dell'albo digitale	Determinazione dei documenti da pubblicare in conformità al quadro normativo vigente, definizione degli uffici competenti e delle modalità di pubblicazione nonché implementazione del processo
	Standardizzazione del procedimento	Assistenza degli uffici competenti in merito all'istituzione di cattedre convenzionate (professori straordinari a tempo determinato): chiarimento del processo e proposta per l'iter di approvazione



4.2.4 CONTROLLING

L'ufficio staff Controlling si occupa della pianificazione annuale e pluriennale delle attività e delle risorse dell'Ateneo, del monitoraggio circa il raggiungimento degli obiettivi definiti nei documenti programmatici, nonché della definizione del Patto di stabilità con la Provincia Autonoma di Bolzano. Inoltre definisce e aggiorna la contabilità analitica e le regole che la disciplinano.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Controlling	3	3

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione del Regolamento di <i>budgeting</i> , del Regolamento di amministrazione, contabilità e finanze e del Regolamento sulle spese ammissibili, in particolare relativamente ai costi finanziabili con fondi terzi in collaborazione con l'Ufficio bilancio e contabilità
	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Allineamento delle banche dati CIS e PIS e collegamento con il programma di contabilità
Ottimizzazione dei servizi	Riduzione delle durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei <i>workflow</i>	Redazione di linee guida PIS che definiscano i <i>workflow</i> autorizzativi e individuino le relative responsabilità
	Miglioramento e snellimento delle procedure	Prosecuzione, in collaborazione con l'ICT, dello sviluppo della banca dati AIS relativamente al <i>tool</i> di pianificazione e collegamento dello stesso agli altri moduli al fine di garantire un quadro completo sullo sviluppo dell'offerta formativa dalla pianificazione all'assegnazione degli insegnamenti.
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza		Implementazione, in collaborazione con l'ICT e l'Ufficio di staff qualità e sviluppo strategico, del sistema di monitoraggio strategico degli indicatori digitale volto anche ad assolvere altri adempimenti normativi qualitativi
	Rilevamento dei carichi di lavoro dei singoli servizi	Elaborazione in una proposta di progetto completa dei relativi indicatori in collaborazione con l'Area Personale
	Adozione di misure volte al risparmio dei costi secondo il patto di stabilità e la <i>Spending review</i>	Individuazione di specifiche voci di spesa da ridurre per rispettare il saldo obiettivo concordato con la Provincia Autonoma di Bolzano



4.3 Aree

4.3.1 FINANZE E CONTABILITÀ

L'area Finanze e Contabilità comprende gli uffici Bilancio e contabilità e Acquisti.

L'**Ufficio bilancio e contabilità** gestisce tutte le entrate e le uscite dell'Università. Provvede agli adempimenti ed alle dichiarazioni fiscali, alla redazione del bilancio d'esercizio e fornisce supporto interno in materia fiscale.

L'**Ufficio acquisti** gestisce gli acquisti dell'Ateneo. Ne segue l'iter dalla richiesta dei preventivi alla consegna delle merci in applicazione del Regolamento acquisti e della normativa in materia. Gestisce inoltre le assicurazioni stipulate dall'Ateneo.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Bilancio e contabilità (BI)	6	6,0
Acquisti (AQ)	5	4,5
TOTALE	11	10,5

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione del Regolamento di amministrazione e contabilità e del Regolamento sulle spese ammissibili	BI
		Revisione Regolamento acquisti	AQ
	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Elaborazione di linee guida/manuale ad uso interno per gli acquisiti	
Trasparenza nell'amministrazione: collaborazione al gruppo di lavoro e adempimento degli obblighi previsti dalla normativa			AQ BI
Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow		Integrazione applicativi PIS – <i>Ad Hoc Infinity</i> per l'automatizzazione del ciclo passivo	AQ
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Revisione dei processi amministrativi in materia di progetti di ricerca nell'ambito del gruppo di lavoro "Gestione amministrativa dei progetti di ricerca"	BI
		Analisi dell'organizzazione del lavoro al fine di un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse	AQ BI

Legenda:

BI Bilancio e contabilità
AQ Acquisti



4.3.2 ICT & FACILITY MANAGEMENT

L'area comprende gli Uffici ICT (*Information & Communication Technologies*) e Facility Management.

L'**ICT** coordina tutte le attività nell'ambito dell'elaborazione dati e della rete informatica. Oltre al management della rete di computer e di tutti i processi elettronici, si occupa dello sviluppo autonomo di software che facilita il lavoro quotidiano all'interno dell'Università.

Il **Facility Management** si occupa della manutenzione dell'attrezzatura e degli impianti tecnici degli edifici e fornisce assistenza ai docenti durante le lezioni. Si occupa inoltre dell'apertura e della chiusura degli edifici, del servizio postale interno e della gestione dell'inventario dei beni mobili.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
ICT	23	21,55
Facility Management (FM)	23	22,60
TOTALE	46	44,15

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Avvio del progetto "eCard virtuale" il quale prevede la sostituzione delle attuali <i>chipcard</i> al fine di effettuare con il proprio <i>smartphone</i> pagamenti, fotocopie, accessi, prestiti ecc.	ICT
		Implementazione della firma digitale su <i>tablet</i> al fine di una semplificazione del flusso di approvazione e di un contenimento del consumo della carta	ICT
		Ampliamento dei servizi IT per gli applicativi <i>Office</i> , il <i>groupware</i> , le conferenze audio e video e il sito internet personale di ricercatori e studenti tramite la migrazione a <i>Office in the Cloud</i>	ICT
		Nuova disposizione dell' <i>Info-Desk</i> all'ingresso principale dell'edificio universitario di Bolzano in base al progetto sviluppato dalla Facoltà di Design e Arti	FM
		Supporto tecnico per l'acquisto dell'edificio sito in via Goethe a Bolzano da parte della Provincia Autonoma di Bolzano e organizzazione del trasloco	FM
		Organizzazione del trasloco nella nuova sede di Brunico e relativo supporto degli utenti	FM
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Digitalizzazione del processo relativo alla gestione degli esami e sviluppo di una relativa <i>App</i> per il personale accademico	ICT
		Introduzione del sistema mobile di identificazione (<i>MIS</i>) per il controllo di presenza degli studenti agli esami tramite <i>smartphone</i> al fine di velocizzare e ottimizzare la procedura	ICT
		Integrazione della procedura relativa alla pianificazione dei fondi nell' <i>UIS</i> . In particolare, la offerta formativa verrà pianificata in un apposito <i>tool</i> in <i>AIS</i>	ICT



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Ottimizzazione dei servizi	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Realizzazione, in collaborazione con l'Amministrazione provinciale, di un meccanismo di autorizzazione confederato (<i>Shibboleth</i>) che consentirà l'accesso ai servizi comuni di rete scientifica e Amministrazione provinciale	ICT
		Offrire una soluzione <i>High Performance Computing (HPC)</i> congiuntamente a <i>Big Data</i> nell'ambito della rete scientifica per consentire calcolazioni particolarmente complesse e lunghe tramite server dedicati estremamente performanti. Per far fronte alla rilevante mole di dati prodotti ci si avvale di <i>Big Data System</i>	ICT
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Integrazione di istituzioni esterne, come Conservatorio Claudio Monteverdi, Museion e Studio Teologico Accademico, nel sistema informativo universitario. In particolare, l'implementazione dell' AIS sarà la prima priorità	ICT
		Integrazione delle reti scientifiche delle università dell'EUREGIO e ampliamento dei servizi e delle risorse a disposizione per un potenziamento della collaborazione tra le istituzioni medesime	ICT
		Migrazione delle ultime piccole biblioteche partner al nuovo gestionale bibliotecario	ICT
		Elaborazione di un <i>e-book</i> multiplatforma per <i>mobile devices</i> in collaborazione con i partner della rete scientifica	ICT
		Avvio del processo di valutazione della didattica online al fine di velocizzare la procedura di valutazione, risparmiare risorse umane e contenere il consumo della carta	ICT
		Sviluppo di un sistema di monitoraggio degli indicatori nell'ambito dello sviluppo strategico dell'Ateneo	ICT
		Eliminazione delle sovrapposizioni	Proseguimento dell'informatizzazione dei processi basati tuttora su carta come ad esempio la procedura relativa alla gestione degli esami
Adozione di misure volte al risparmio dei costi secondo il patto di stabilità e la <i>Spending review</i>	Elaborazione di proposte per ridurre i consumi energetici e i costi legati alla manutenzione delle strutture tramite la sensibilizzazione degli utenti, completamento del risanamento del sistema di supervisione con l'installazione di ulteriori componenti atti al completamento del progetto e conseguente risparmio di costi nella gestione degli impianti tecnici	FM	

Legenda:

ICT Information & Communication Technologies
FM Facility Management



4.3.3 PERSONALE

L'area comprende gli Uffici personale accademico e personale amministrativo.

Le mansioni principali dell'**Ufficio personale accademico** sono l'amministrazione e lo sviluppo del personale docente e ricercatore dell'Università, in particolar modo la gestione delle pratiche di assunzione, la redazione dei contratti di lavoro e l'amministrazione degli affari legati al personale docente.

L'**Ufficio personale amministrativo** cura l'amministrazione e lo sviluppo del personale tecnico-amministrativo dell'Università. Tra i vari compiti si occupa delle pratiche di assunzione, della stesura dei contratti di lavoro e delle questioni relative alle collaboratrici e ai collaboratori tecnico-amministrativi.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Ufficio personale accademico (AC)	8	7,10
Ufficio personale amministrativo (AM)	5	4,10
TOTALE	13	11,20

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Elaborazione del regolamento per la valutazione del complessivo impegno didattico, di ricerca e gestionale dei professori di I e II fascia e dei ricercatori di ruolo e per l'attribuzione degli scatti triennali (cfr. artt. 6 e 8 della L. 240/2010)	AC
		Adeguamento del Regolamento per le collaborazioni studentesche	AM
		Attività di reinquadramento del personale docente e ricercatore di ruolo nelle classi previste dalle nuove tabelle stipendiali ministeriali	AC
	Revisione in materia fiscale e retributiva del personale accademico	Analisi e sistemazione di concerto con lo studio del consulente del lavoro e la sede provinciale dell'INPS delle posizioni INPS (dipendenti e gestione separata) relative al periodo 2007 - 2013, che risultano ancora in sospenso a seguito di nuovi elementi acquisiti dall'Ente previdenziale	AC
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Nuova analisi dei fabbisogni per l'asilo nido aziendale e proposta di finanziamento di convenzioni individuali con le microstrutture da parte dei dipendenti che hanno diritto di usufruire del servizio	AM
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Completamento e digitalizzazione del workflow del processo di chiamata di professori di ruolo e di ricercatori con contratto a tempo determinato, predisposizione della documentazione a supporto del workflow (schema di delibere e di verbali, foglio informativo) Di concerto con il Rettorato, supporto all'applicazione del sistema premiante per il personale accademico	AC



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Rilevamento dei carichi di lavoro dei singoli servizi	Mappatura delle attività dei servizi e delle Facoltà, rilevamento dei dati quantitativi connessi alle singole attività e incontri con gli attori coinvolti	AM
	Miglioramento e snellimento delle procedure	Implementazione di un protocollo digitale che registri lo stato d'avanzamento della chiamata di professori di ruolo e di ricercatori con contratto a tempo determinato e cui tutti gli attori coinvolti abbiano accesso; completamento, d'intesa con il Rettorato, dell'elaborazione di un documento che definisca le modalità d'introduzione e d'accompagnamento dei professori e ricercatori di nuova assunzione nella realtà lavorativa dell'Ateneo	AC
		Implementazione dell'applicativo 'HRIS' avuto riguardo al modulo per la gestione delle collaborazioni occasionali	AC
		Implementazione della rendicontazione dei progetti di ricerca tramite l'analisi e implementazione del processo con tutti gli attori coinvolti	AC
Sviluppo e formazione del personale	Professionalizzazione tecnica e specializzazione dei collaboratori in aree principali	Aumento del potenziale e miglioramento delle qualifiche del personale tecnico-amministrativo: individuazione di ruoli specifici particolarmente soggetti a <i>turnover</i> e/o richiesta di sostituzione, elaborazione di una proposta in merito ai profili delle competenze richiesti sulla base delle descrizioni contenute nelle declaratorie del Contratto collettivo della LUB, nonché dei mansionari e dei diagrammi di funzione, accertamento delle capacità fondamentali richieste attraverso sessioni di valutazione o autovalutazione da parte dei dipendenti, istituzione di un gruppo di lavoro misto allo scopo di incrociare i dati raccolti	AM

Legenda:

AC Ufficio personale accademico
AM Ufficio personale amministrativo



4.3.4 SERVIZI AGLI STUDENTI

L'area comprende gli Uffici orientamento, Tirocini & *placement*, Relazioni internazionali e Segreteria studenti.

Il **Servizio orientamento** offre informazioni sull'offerta formativa e supporto nella scelta del percorso di studio; è quindi il principale punto di riferimento per tutti gli aspiranti studenti e gli interessati. Il team del Servizio orientamento organizza in particolare attività di consulenza e orientamento alla scelta universitaria e informa su modalità di ammissione, borse di studio e alloggi. Offre inoltre agli alunni e alle alunne delle scuole superiori la possibilità di conoscere l'Ateneo attraverso diverse iniziative organizzate sia presso le scuole che direttamente presso le sedi dell'Università.

Il servizio **Tirocini e placement** fa incontrare studenti e laureati con il mondo del lavoro. Gestisce una banca dati con offerte di tirocinio e lavoro, coordina le offerte di lavoro part-time e stagionale e si occupa della gestione amministrativa dei tirocini. Per studenti e laureati vengono organizzate visite presso aziende ed istituzioni ed offerti seminari sulla ricerca attiva di lavoro.

La **Segreteria studenti** si occupa degli adempimenti amministrativi relativi alla carriera universitaria degli studenti. Da informazioni riguardanti la preiscrizione, l'immatricolazione, l'iscrizione agli anni successivi al primo, le tasse universitarie, il rilascio di certificati e l'ammissione all'esame di laurea. L'Ufficio gestisce inoltre i trasferimenti ed i passaggi di corso, coordina la redazione dei manifesti degli studi e stampa i diplomi di laurea ed i certificati di supplemento al diploma. Elabora infine statistiche relative agli studenti per il Ministero competente ed è responsabile per il riconoscimento dei titoli accademici austriaci.

Il servizio **Relazioni internazionali** da supporto agli studenti della Libera Università di Bolzano che vogliono svolgere una parte dei loro studi presso un'università estera (*outgoing*) e agli studenti stranieri che vogliono trascorrere un periodo di studio presso la Libera Università di Bolzano (*incoming*). Si occupa inoltre di favorire l'internazionalizzazione dello studio e dell'insegnamento. Offrendo così, fra le altre cose, consulenza e supporto per l'istituzione di corsi di laurea congiunti e "doppie lauree".

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Orientamento (OR)	4	3,70
Tirocini & <i>placement</i> (TP)	4	3,75
Segreteria studenti (ST)	12	11,70
Relazioni internazionali (RI)	3	3,00
TOTALE	23	22,15

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Realizzazione di video per le pagine web per l'orientamento allo studio di aspiranti studenti: studenti in qualità di testimonial raccontano la loro esperienza di studio, indicano come si compila un modulo di preiscrizione ecc.	OR
		Realizzazione e messa online di video per <i>welcome session</i> e sessioni informative per studenti <i>incoming</i> e <i>outgoing</i>	RI
		Implementazione di autodichiarazioni precompilate su <i>Cockpit</i> in collaborazione con l'ICT, per consentire agli studenti di accedervi anche da casa	ST



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Predisposizione di un <i>welcome kit</i> per tirocinanti <i>incoming</i> contenente le informazioni più importanti sull'Ateneo e sul tirocinio, una piantina della città e del materiale informativo	TP
		Realizzazione di un video per incentivare gli studenti a svolgere un tirocinio all'estero	TP
		Organizzazione di serate internazionali in collaborazione con il Rettorato e le Facoltà, nelle quali gli studenti <i>outgoing</i> raccontano le loro esperienze all'estero	RI
		Elaborazione di linee guida per l'assegnazione di borse di studio per studenti che redigono la tesi di laurea all'estero, in collaborazione con la Facoltà di Scienze e Tecnologie	RI
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi agli studenti	Mappatura digitale relativa all'accessibilità delle diverse sedi universitarie da parte di studenti disabili in collaborazione con la Prorettrice agli studi	OR
		Organizzazione di un evento di orientamento al lavoro nell'ambito dell' <i>Open day</i> che prevede il coinvolgimento di laureati di tutti i corsi di studi per raccontare la propria esperienza lavorativa e presentare in questo modo anche i diversi profili professionali che forma l'Ateneo	OR TP
		Organizzazione di diverse iniziative di <i>Social Media Marketing</i> volte ai laureati: realizzazione di una piattaforma <i>LinkedIn</i> per monitorare la crescita professionale degli <i>Alumni</i> , selezione e <i>post</i> di offerte di lavoro particolarmente interessanti, seminario semestrale „ <i>LinkedIn –la mia immagine nel web</i> ”	OR TP
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Elaborazione di una proposta per una gestione efficace del processo di registrazione dei tirocini, con l'obiettivo di allineare i processi presso tutte le Facoltà	TP
	Digitalizzazione dei servizi	Passaggio dal software <i>Moveon 3</i> a <i>Moveon 4</i> : la nuova versione fungerà da interfaccia al <i>Mobility tool</i> del programma <i>Erasmus Plus</i> e offrirà inoltre la possibilità di attivare la candidatura online per gli studenti <i>outgoing</i>	RI
	Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Introduzione di un nuovo sistema modulare che consenta un'elaborazione più veloce ed efficiente dei testi dei manifesti degli studi
Elaborazione di un regolamento con linee guida univoche per il riconoscimento di esami sostenuti nell'ambito di periodi di scambio in collaborazione con la Commissione degli studi			RI
Elaborazione di una proposta di procedura per un'efficiente registrazione degli esami riconosciuti che eviti l'attuale inserimento manuale dei dati in AIS			ST
Implementazione di un modulo online per l'iscrizione a corsi singoli, per evitare l'inserimento manuale di dati in AIS			ST



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Internazionalizzazione della Libera Università di Bolzano	Implementazione del programma <i>Erasmus Plus</i>	Implementazione del programma in base al piano d'azione <i>ECHE</i> e all' <i>Erasmus Plus</i> , compreso il rinnovo di tutti gli accordi di mobilità, in collaborazione con le Facoltà e vari uffici coinvolti	RI
	Creazione di programmi di studio congiunti internazionali	Supporto alle Facoltà nella creazione di programmi di studio congiunti tramite l'elaborazione di un workflow per l'attivazione dei programmi	RI

Legenda:

OR	Servizio orientamento
TP	Tirocini & placement
ST	Segreteria studenti
RI	Relazioni internazionali

4.3.5 DIDATTICA E RICERCA

L'area comprende l'Ufficio didattico e il Servizio Ricerca e innovazione.

L'**Ufficio didattico** supporta la realizzazione di programmi formativi di grado accademico. Il servizio di supporto ai docenti e alle Facoltà offerto dall'Ufficio riguarda tutti i processi relativi all'attivazione di nuove proposte formative: dall'analisi del fabbisogno e della sostenibilità del corso, all'attività di valutazione (grado di soddisfazione degli utenti).

Il Servizio **Ricerca e innovazione** ha lo scopo di sostenere e promuovere lo sviluppo della ricerca scientifica nell'ambito dell'Ateneo, coordinando e gestendo tutte le procedure amministrative relative alla ricerca, sia a livello nazionale, che comunitario o internazionale.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Ufficio didattico (DI)	5	4,25
Ricerca e innovazione (RI)	3	3,00
TOTALE	8	7,25

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Focalizzazione della didattica sul concreto fabbisogno del mercato del lavoro	Predisposizione della rilevazione del fabbisogno per l'attivazione del nuovo corso	Analisi dei fabbisogni formativi in collaborazione con enti esterni (IRE, Eurac, Intendenza scolastica)	DI
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione del Regolamento didattico dello Studium Generale, del Regolamento per master universitari ed elaborazione di un regolamento per l'apprendimento permanente	DI



Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Introduzione dei programmi di elaborazione dati per dottorandi	DI
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi agli studenti e docenti	Ottimizzazione delle pagine web in ambito di apprendimento permanente universitario, Studium Generale e dottorati	DI
		Ottimizzazione del <i>blended learning</i> ed <i>e-learning</i> e coinvolgimento di tutte le Facoltà in collaborazione con l'ICT	DI
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Elaborazione del calendario sedute del Nucleo di Valutazione e della Commissione degli Studi, di un <i>workflow</i> per l'implementazione di iniziative di apprendimento permanente e per l'iter di approvazione dei dottorati, presa in carico dell'iter completo di approvazione dei corsi di dottorato, elaborazione di un <i>workflow</i> per i progetti FSE	DI
		Elaborazione del calendario sedute della Commissione per la ricerca	RI
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Elaborazione di un regolamento per l'apprendimento permanente universitario	DI
	Eliminazione delle sovrapposizioni	Con l'introduzione della gestione digitale dei PhD i processi sono più chiaramente strutturati e vengono eliminate sovrapposizioni nelle competenze tra gli uffici (Segreteria di facoltà, Ufficio personale accademico e Ufficio didattico)	DI
	Aumento della trasparenza ed efficienza del procedimento	Definizione e implementazione dei procedimenti relativi alla gestione dei progetti di ricerca in BoRIS, al fine di rendere più accessibili le informazioni e fruibili i dati da tutti i soggetti coinvolti	RI
Creazione di programmi di studio internazionali congiunti	PhD internazionali	Stipula di convenzioni e consorzi con le università estere	DI
Rafforzamento della ricerca	Introduzione a <i>Horizon 2020</i>	Elaborazione di linee guida per la presentazione delle domande per i diversi tipi di bando previsti in <i>H2020</i>	RI
	Supporto nel monitoraggio della ricerca	Preparazione di nuovi dati e predisposizione di nuove statistiche e relazioni per la ricerca	RI
	Aumento della qualità della ricerca e delle reti di ricerca	Organizzazione di conferenze sul tema "Eccellenza nella ricerca"	RI

Legenda:

DI Ufficio didattico
RI Ricerca e innovazione



4.4 Biblioteca universitaria e Centro linguistico

4.4.1 BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La Biblioteca universitaria fornisce le informazioni richieste alla didattica, alla ricerca e alla formazione continua. Si orienta alle esigenze attuali e future dei clienti e organizza l'accesso all'informazione tradizionale e *online* nel modo più veloce e comodo possibile. Altre attività principali sono la costruzione e il potenziamento della biblioteca digitale, la trasmissione di competenze informative nell'ambito di offerte formative per i diversi target di utenza, corsi e *training sessions*, l'organizzazione di spazi differenziati a supporto delle diverse forme didattiche e di apprendimento, la ricerca di soluzioni innovative e il coinvolgimento in progetti di ricerca e la collaborazione con partner a livello nazionale e internazionale.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Biblioteca	23	19,50

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Miglioramento dell'interfaccia di ricerca per semplificare la ricerca da parte dell'utente: nuova interfaccia per il <i>Discovery Tool Primo</i> , integrazione dei dati di <i>BIA</i> in <i>Primo</i> , integrazione delle <i>Reserve Collections</i> in <i>Alma</i> , offerta di nuovi servizi online (lista delle nuove accessioni, RSS per le novità, valutazione della funzione di <i>booking</i> per la prenotazione online dei <i>carrel</i>), completa sostituzione di <i>SFX</i> con <i>Alma UResolver</i>
	Standardizzazione della reportistica e del monitoraggio delle prestazioni	Revisione della reportistica dovuta al passaggio ad <i>Alma</i> (report per il management, i <i>subject librarian</i> , gli acquisti, le biblioteche partner ecc.)
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Ottimizzazione e <i>troubleshooting</i> per le diverse procedure del gestionale <i>Alma</i> Analisi di fattibilità dell'integrazione dei workflow del servizio di prestito interbibliotecario e <i>document delivery</i> in <i>Alma</i> Integrazione dei dati della "Lernwerkstatt" in <i>Alma</i>
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Ampliamento dell'offerta di <i>e-book</i> al fine di una più rapida messa a disposizione del materiale
	Miglioramento e snellimento delle procedure	Snellimento progressivo delle varie procedure operative, spostamento dei servizi di routine al <i>Self-Service</i> (cassa automatica, <i>self-check</i>) per garantire all'utente 24h su 24 la massima autonomia
	Valorizzazione della sede di Brunico	Adeguamento e ottimizzazione dei servizi offerti presso la nuova sede della Biblioteca di Brunico



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN
LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO
UNIVERSITÀ LIEDIA DE BULSAN

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Potenziamento della collaborazione con le Facoltà e i Centri di competenza	<p>Graduale implementazione del certificato obbligatorio per studenti della Facoltà di Scienze della Formazione sugli "Information Literacy Competency Standards for Higher Education" secondo quanto previsto dal nuovo Regolamento per gli esami di laurea</p> <p>Aumento delle offerte per lo sviluppo delle competenze informative per la didattica e la ricerca e sviluppo di un'offerta specifica per la ricerca</p> <p>Gestione degli output della ricerca effettuata presso l'Ateneo e creazione di strumenti per la loro diffusione e condivisione</p> <p>Organizzazione di servizi specifici e di eventi comuni in collaborazione con il Centro di Storia regionale</p>
	Consolidamento della collaborazione in regione	<p>Cura dei contatti e offerta di servizi specifici e di consulenza per gruppi professionali interessati (anche in collaborazione con il Servizio orientamento)</p> <p>Consolidamento della Biblioteca universitaria come <i>Service-Provider</i> per le biblioteche nella Regione tramite l'integrazione delle biblioteche partner in Alma (Laimburg ed eventualmente l'Istituto Pedagogico, Micura De Rù, Ufficio per gli affari europei) e la realizzazione di un nuovo catalogo unico per le biblioteche scientifiche in Alto Adige tramite il <i>Discovery Service Primo</i></p>
	Gestione delle licenze elettroniche delle biblioteche partner	<p>Gestione delle principali licenze elettroniche per le biblioteche partner (EURAC, Biblioteca dello Studio Teologico, Laimburg ecc.) e della Biblioteca Medica Virtuale per conto dell'Assessorato alla Formazione del personale sanitario della Provincia Autonoma di Bolzano</p>

4.4.2 CENTRO LINGUISTICO

Il Centro linguistico ha il compito di coordinare l'offerta dei settori linguistici dell'Università e di assicurare l'insegnamento e l'apprendimento linguistico agli studenti di tutte le Facoltà dell'Ateneo.

Il Centro offre corsi di lingua agli studenti iscritti all'Università, agli studenti che aderiscono ai programmi di scambio internazionali e al personale dell'Università. Inoltre fornisce servizi di consulenza didattica per l'apprendimento autonomo delle lingue, oltre ad organizzare e curare lo svolgimento degli esami di accertamento linguistico, previsti dai regolamenti d'ammissione alle facoltà.

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Centro linguistico	5	5,00



Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Implementazione di un modello per lo studio integrato delle lingue. Il modello prevede l'interconnessione tra consulenza linguistica, corsi, offerta dei materiali per l'apprendimento autonomo e approcci innovativi nell'uso dei media in aula.
		Introduzione di un nuovo modello per i corsi: modularizzazione dei corsi (A1.1 -> A1.2 ecc.), ridefinizione dei sillabi (e contenuti), adozione di libri di corso in tutti i corsi e standardizzazione dei test di fine corso
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi offerti	Introduzione di un test computerizzato a livello C1 in collaborazione con il Centro linguistico dell'Università di Modena
		Revisione del modello di consulenza linguistica esistente tramite la creazione di un gruppo di lavoro che valuterà l'approccio di consulenza attuale e attuerà cambiamenti in alcuni punti, la revisione dei materiali esistenti per la consulenza (moduli, diario di apprendimento ecc.) e la formazione dei consulenti linguistici
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei <i>workflow</i>	Ottimizzazione delle procedura d'iscrizione ai corsi attraverso la digitalizzazione del processo. Gli studenti dovranno essere in grado di iscriversi direttamente ai moduli successivi. È necessario ottimizzare la verifica delle conoscenze in ingresso. Saranno introdotte fasce orarie in base all'ordine alfabetico per ridurre i tempi di attesa.
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Digitalizzazione dei principali <i>workflow</i> in merito alla gestione dei corsi (dall'assegnazione all'attivazione dei corsi, l'iscrizione, il controllo delle presenze e il rilascio di attestati nonché dei pagamenti per le ore svolte). Basandosi sui dati delle varie banche dati dovranno essere sviluppati <i>tool</i> informatici per semplificare le procedure.



4.5 Segreterie di Facoltà

Le Segreterie di Facoltà organizzano le attività delle Facoltà dal punto di vista amministrativo. Tra i principali compiti rientrano l'organizzazione dei procedimenti di selezione dei docenti a contratto, la rendicontazione dei rimborsi spese dei professori e ricercatori di ruolo, il supporto all'attività di ricerca in tutte le sue fasi. Redigono inoltre il calendario delle lezioni e delle sessioni d'esame, assistono il corpo docente nell'organizzazione di congressi scientifici.

4.5.1 SEGRETERIA DELLA FACOLTÀ DI SCIENZE E TECNOLOGIE

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Segreteria di Facoltà	10	9,75
<i>di cui tecnici</i>	<i>2</i>	<i>2,00</i>

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione degli ordinamenti e regolamenti didattici dei corsi di laurea e laurea magistrale in seguito all'entrata in vigore del nuovo Statuto
	Rinnovo degli organi	Verifica ed adeguamento, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto, degli organi interni alla Facoltà (per. es. nomina del Vicepresidente alla didattica e del Vicepresidente alla ricerca, responsabili dei corsi di laurea e laurea magistrale)
Ottimizzazione dei servizi		Supporto all'implementazione della gestione digitale degli esami. Il nuovo sistema sarà in vigore a partire dalla sessione invernale (febbraio 2014). Basilare sarà il supporto ai docenti nell'utilizzo del sistema da parte del personale amministrativo della Facoltà
	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Introduzione di un "Ticketing-system" (basato sul sistema già in uso presso ICT e Facility Management) per consentire una migliore gestione del tempo dei tecnici di laboratorio e al tempo stesso realizza un <i>database</i> per la loro attività. Inoltre l'introduzione di "Opinio" nel contesto delle attività didattiche di laboratorio (esercitazioni) consentirebbe la valutazione interna dei laboratori. I risultati di questi studi potrebbero servire come <i>feedback</i> ai laboratori per poter migliorare la funzionalità.
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Ottimizzazione dei processi per i bandi e le assunzioni di docenti a contratto e <i>Teaching Assistant</i> . Elaborazione di un workflow con uno scadenziario preciso per evitare lungaggini e il bisogno di misure ad hoc.



4.5.2 SEGRETERIA DELLA FACOLTÀ DI SCIENZE E TECNOLOGIE INFORMATICHE

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Segreteria di Facoltà	11	10,35
<i>di cui tecnici</i>	<i>3</i>	<i>3,00</i>

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione degli ordinamenti e regolamenti didattici del corso di laurea e laurea magistrale in seguito all'entrata in vigore del nuovo Statuto
	Nuova nomina degli organi	Verifica ed adeguamento, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto, degli organi interni alla Facoltà (per. Es. nomina del Vicepresidente alla didattica e del Vicepresidente alla ricerca, responsabili dei corsi di laurea e laurea magistrale)
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Supporto nell'implementazione della digitalizzazione nella gestione degli esami di profitto. Il sistema entrerà in uso con la sessione invernale (febbraio 2014). Fondamentale sarà il supporto svolto dal personale amministrativo della Facoltà nel fornire assistenza ai docenti per l'uso nel nuovo sistema
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei <i>workflow</i>	Revisione dei processi di lavoro nei programmi di scambio in merito alla partecipazione ad <i>Erasmus Plus</i> e proposte di ottimizzazione (rielaborazione di criteri di selezione, miglioramento della fase pre-avvio, procedimento di selezione, gestione dei <i>learning agreements</i> , riconoscimento degli esami al rientro degli studenti)
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Analisi dei processi annuali di routine della Facoltà (in particolare la scelta degli studenti di esami obbligatori a scelta, <i>Free choice</i> , tirocini e progetti) ed elaborazione di proposte di snellimento attraverso l'elaborazione di <i>check list</i>



4.5.3 SEGRETERIA DELLA FACOLTÀ DI ECONOMIA

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Segreteria di Facoltà	16	14,65
<i>di cui sede di Brunico</i>	<i>5</i>	<i>4,25</i>

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di <i>governance</i>	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione degli ordinamenti e regolamenti didattici dei corsi di laurea e laurea magistrale in seguito all'entrata in vigore del nuovo Statuto
	Nuova nomina degli organi	Verifica ed adeguamento, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto, degli organi interni alla Facoltà (per. es. nomina del Vicepreside alla didattica e del Vicepreside alla ricerca, responsabili dei corsi di laurea e laurea magistrale)
Ottimizzazione dei servizi	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi agli studenti	Miglioramento dell'assistenza agli studenti <i>incoming</i> tramite la realizzazione di una pagina <i>web</i> della Facoltà dedicata agli studenti <i>incoming</i> e istituzione di colloqui individuali su richiesta
		Miglioramento dell'assistenza agli studenti neoimmatricolati tramite la realizzazione di una pagina <i>web</i> ed organizzazione di sessioni informative per illustrare i servizi offerti dalla Segreteria di Facoltà per tutte le matricole
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Inserimento dei dati relativi al <i>teaching load</i> dei docenti di ruolo e a contratto nella banca dati "recruitment". Il progetto avviato nel 2013, proseguirà nel 2014 con l'inserimento dei dati relativi ai collaboratori didattici. L'obiettivo è quello di pianificare l'offerta didattica per l'a.a. 2014/2015 utilizzando il programma informatico "recruitment"
		Implementazione della digitalizzazione nella gestione degli esami. Il sistema prende avvio con la sessione d'esami di dicembre 2013, ma verrà implementato nel corso del 2014. Fondamentale sarà il supporto svolto dal personale amministrativo nel fornire assistenza ai docenti per l'uso del nuovo sistema
		Digitalizzazione della gestione degli esami di laurea in collaborazione con l'ICT e implementazione della stessa



4.5.4 SEGRETERIA DELLA FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Segreteria di Facoltà	19	17,00

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione degli ordinamenti e regolamenti didattici dei corsi di laurea e laurea magistrale in seguito all'entrata in vigore del nuovo Statuto
	Nuova nomina degli organi	Verifica ed adeguamento, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto, degli organi interni alla Facoltà (per. es. nomina del Vicepresidente alla didattica e del Vicepresidente alla ricerca, responsabili dei corsi di laurea e laurea magistrale)
Ottimizzazione dei servizi	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Supporto nell'implementazione della digitalizzazione nella gestione degli esami di profitto. Il sistema entrerà in uso con la sessione invernale (febbraio 2014). Fondamentale sarà il supporto svolto dal personale amministrativo della Facoltà nel fornire assistenza ai docenti per l'uso nel nuovo sistema
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Revisione dei principali processi (p. es. procedimento selezione docenti a contratto, gestione eventi di Facoltà, procedimento di selezione studenti) in essere e proposte di ottimizzazione
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Analisi dei processi annuali di routine della Facoltà e proposte di snellimento attraverso l'elaborazione di <i>check list</i>

4.5.5 SEGRETERIA DELLA FACOLTÀ DI DESIGN E ARTI

Il personale impiegato al 31/10/2013 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Segreteria di Facoltà	20	19,10
<i>di cui tecnici</i>	14	13,60



FREIE UNIVERSITÄT BOZEN

LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO

UNIVERSITÀ LIEDIA DE BULSAN

Obiettivi 2014

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
Riorganizzazione e snellimento della struttura di governance	Rielaborazione dei regolamenti interni	Revisione degli ordinamenti e regolamenti didattici del corso di laurea e laurea magistrale in seguito all'entrata in vigore del nuovo Statuto
	Nuova nomina degli organi	Verifica ed adeguamento, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto, degli organi interni alla Facoltà (per. es. nomina del Vicepresidente alla didattica e del Vicepresidente alla ricerca, responsabili dei corsi di laurea e laurea magistrale)
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Supporto nell'implementazione della digitalizzazione nella gestione degli esami di profitto. Il sistema entrerà in uso con la sessione invernale (febbraio 2014). Fondamentale sarà il supporto svolto dal personale amministrativo della Facoltà nel fornire assistenza ai docenti per l'uso nel nuovo sistema
Aumento dell'efficacia e dell'efficienza	Miglioramento e snellimento delle procedure	Analisi dei processi nei programmi di scambio alla luce dell'entrata in vigore del nuovo programma "Erasmus Plus" ed elaborazione di proposte per l'ottimizzazione e lo snellimento del relativo processo amministrativo (definizione dei criteri di selezione, miglioramento della fase precedente la partenza dello studente, gestione dei <i>learning agreements</i> ecc.)