

LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO

PIANO DELLA PERFORMANCE 2015-2017

PIANO OPERATIVO PER L'ANNO 2015

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 2015-2017	8
4	Il piano operativo 2015	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 e dei Centri di competenza	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 2015-2017. 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

La convezione programmatica finanziaria con la Provincia Autonoma di Bolzano ed il piano triennale di sviluppo 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.

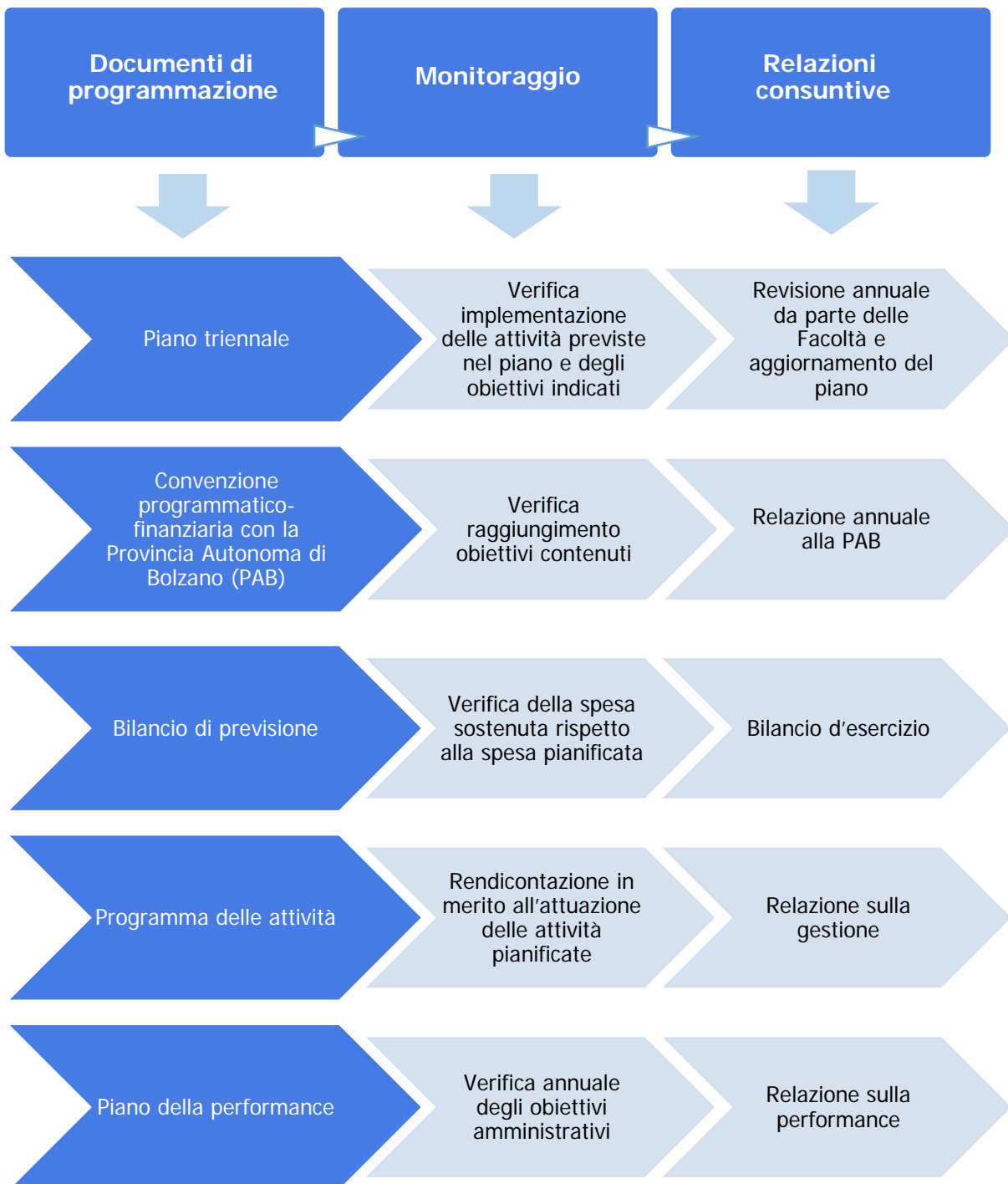
Gli obiettivi operativi della struttura amministrativa sono definiti in coerenza allo sviluppo dell'Ateneo e devono avere le seguenti caratteristiche:

- 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.

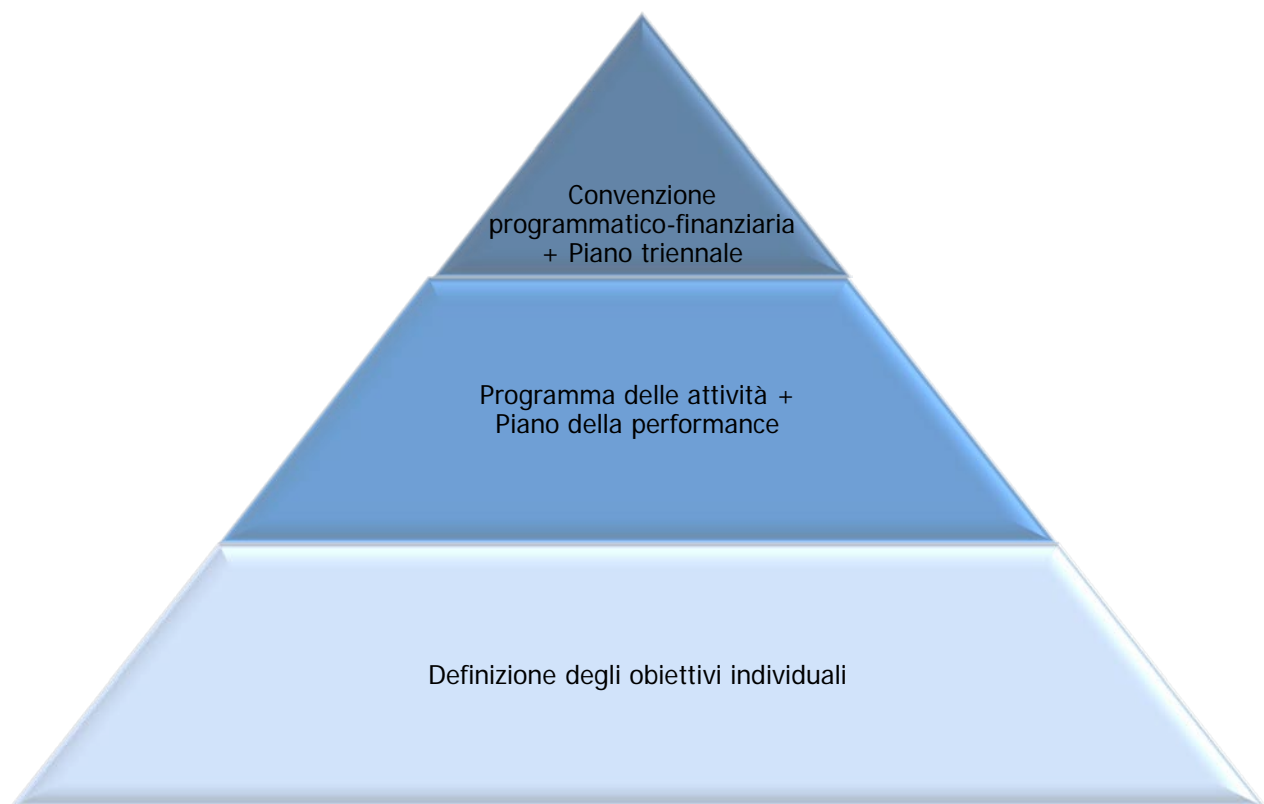
Il quadro qui di seguito riportato evidenzia i principali documenti di programmazione, l'attività di monitoraggio applicata e le relative relazioni consuntive.



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 viene gestito a livello informatico in maniera integrata, rendendo il processo di valutazione leggero dal punto di vista burocratico.

Annualmente si procede con la verifica del raggiungimento degli obiettivi.

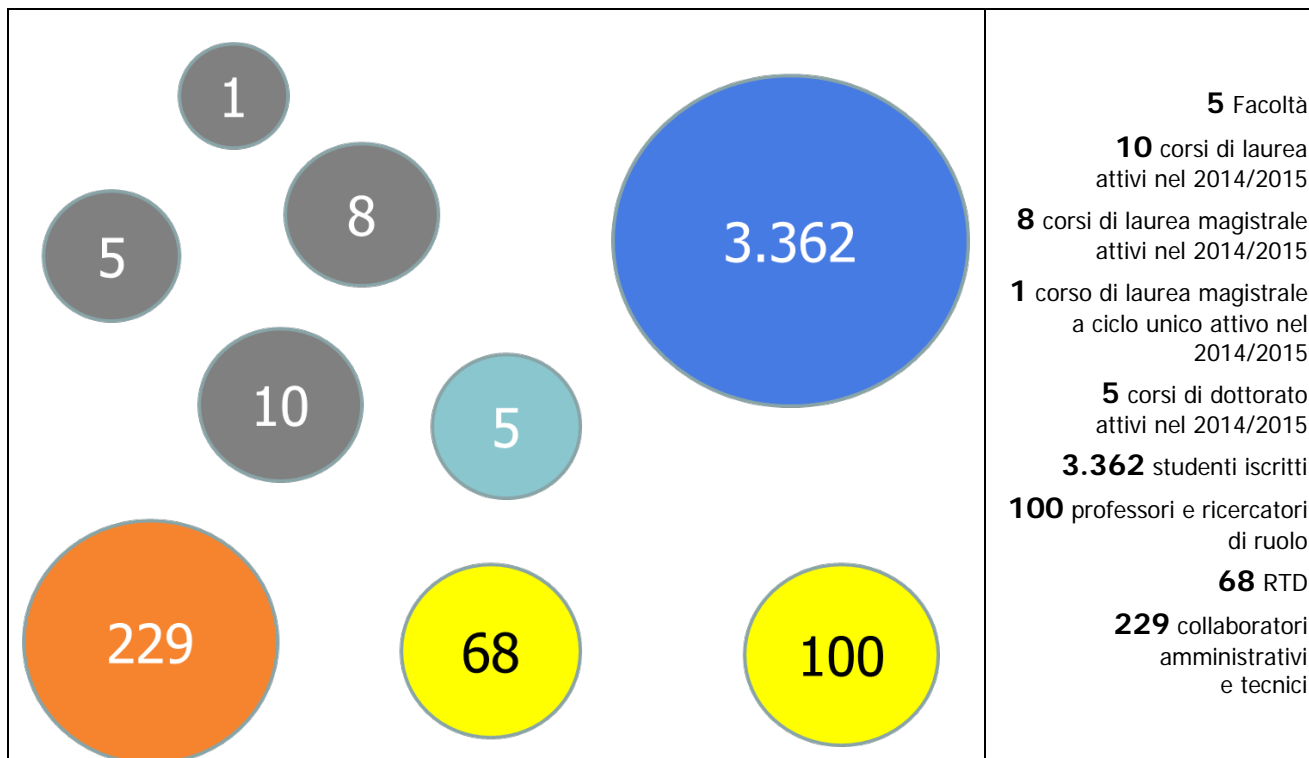
Colloqui a livello di singola unità organizzativa individuano gli obiettivi individuali raggiunti o meno e di riflesso è possibile misurare la percentuale di raggiungimento dell'Ateneo nel suo complesso.

Le modalità di misurazione e valutazione della performance nonché di quantificazione e erogazione del premio spettante al singolo collaboratore sono disciplinate dal documento sulla "Misurazione e valutazione della performance individuale del personale amministrativo" approvato con Decreto del Presidente n. 27/2014.

Grazie ai diagrammi di funzione ed alla mappatura dei processi e dei carichi di lavoro, è inoltre possibile verificare il livello di efficienza ed efficacia dell'amministrazione e di impiego delle risorse umane. Per i principali processi saranno individuati valori attuali (in termini di *output* e/o di *time consuming*) e valori attesi (*target*).

2 L'ATENEO IN GENERALE

2.1 Numeri dell'Ateneo (al 1° novembre 2014)



2.2 Contesto di riferimento

Nel 2014 è entrato in vigore il nuovo Statuto e conseguentemente è iniziato un processo di riscrittura dei principali regolamenti d'Ateneo e delle relative procedure.

I documenti strategici individuano lo sviluppo nel campo dell'accademia in termini di nuova offerta formativa, assunzione di corpo docente, ambiti di ricerca; l'amministrazione opera a supporto di tali attività in un contesto dinamico e complesso dotandosi di chiare e snelle procedure amministrative.

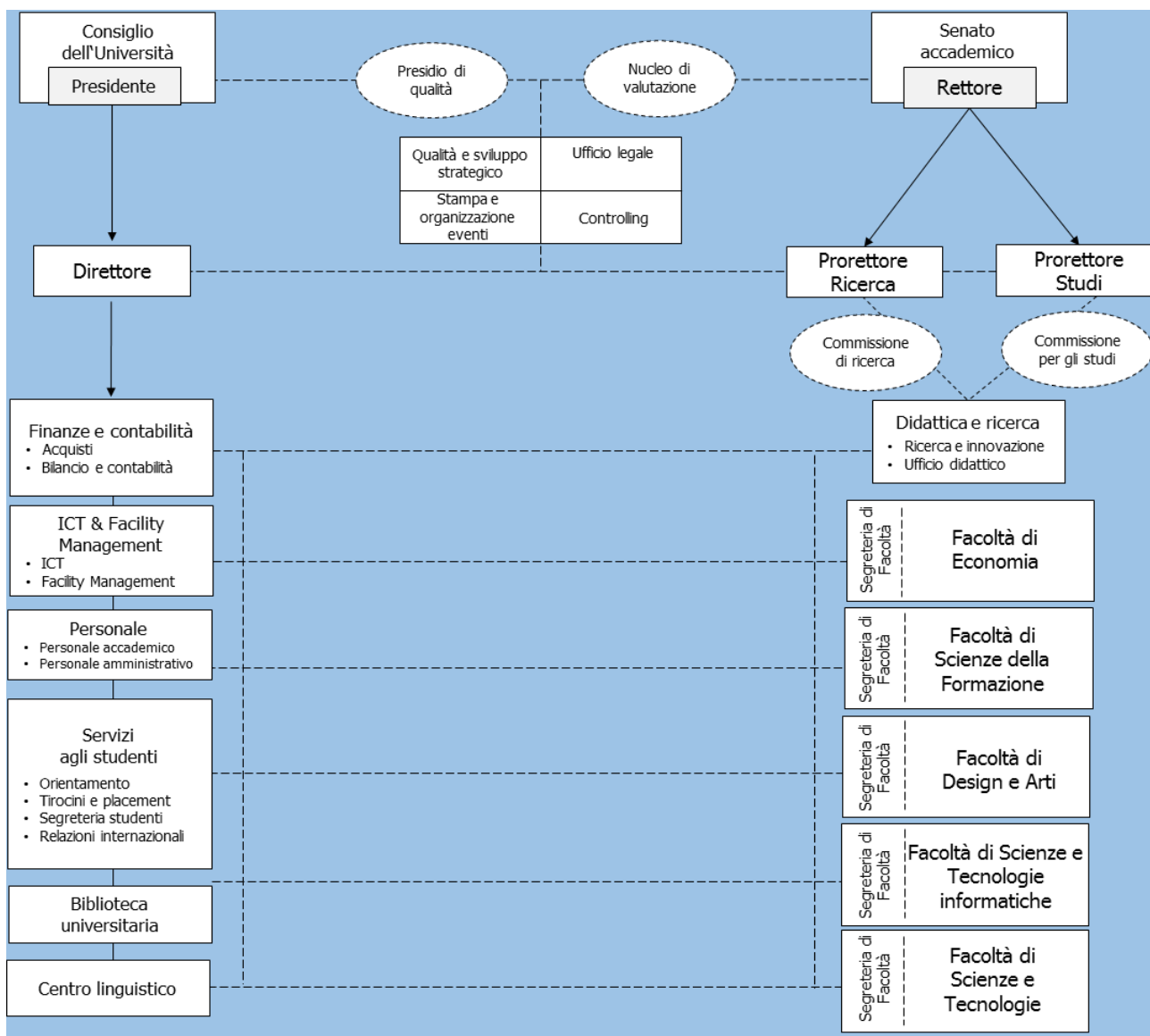
3 LA STRUTTURA AMMINISTRATIVA

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:

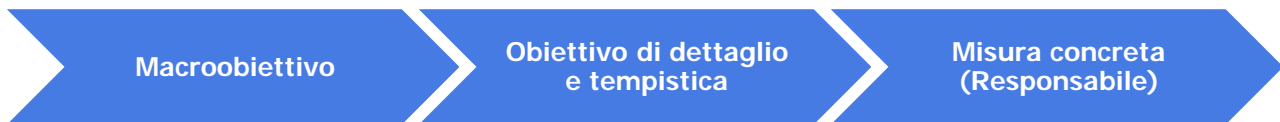
- **4 uffici staff:** Qualità e sviluppo strategico, Stampa e organizzazione eventi, Legale, Controlling;
- **5 aree:** Finanze e contabilità, ICT & Facility Management, Personale, Servizi agli studenti, Didattica e ricerca;
- **Biblioteca universitaria** e **Centro linguistico**;
- **6 Segreterie di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

3.1 Modello organizzativo della Libera Università di Bolzano



3.2 Gli obiettivi strategici della struttura 2015-2017

Gli obiettivi strategici individuati nei documenti di programmazione pluriennali fungeranno da riferimento anche nel triennio in esame. 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	Rielaborazione dei regolamenti interni	2015	Direttore/Responsabili d'area, delle Segreterie di Facoltà e dell'Ufficio legale
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
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Rilevamento dei carichi di lavoro dei singoli servizi	2015	Responsabile Controlling/Responsabile area Personale
	Miglioramento e snellimento delle procedure	continuo	Direttore/Responsabili d'area, dei servizi, degli uffici staff, delle Segreterie di Facoltà
	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

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Tempistica	Responsabile/i
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 2015

Nel 2014 è entrato in vigore il nuovo Statuto, si sono pertanto rese necessarie tutta una serie di misure a partire dall'istituzione dei nuovi organi universitari fino all'adeguamento dei regolamenti interni alle nuove disposizioni. È stata inoltre avviata l'analisi e l'ottimizzazione di alcuni importanti processi interni come ad esempio quello del reclutamento del personale accademico. Anche nel 2015 l'attenzione sarà posta sul miglioramento degli iter più rilevanti per l'amministrazione quali la pianificazione del budget e il monitoraggio, il coordinamento delle attività nell'ambito del *lifelong learning*, il management degli eventi e l'acquisto e gestione di apparecchiature IT.

Saranno inoltre da affrontare nel 2015 importanti progetti riguardanti il potenziamento della collaborazione con gli enti di formazione e di ricerca locali, la rielaborazione delle pagine web dell'Ateneo, l'implementazione del sistema di monitoraggio e il chiarimento della forma giuridica della Fondazione unibz.

4.1 Direzione

Il personale impiegato al 1° novembre 2014 è il seguente:

	Personale	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	3,00
TOTALE	7	6,60

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
RIORGANIZZAZIONE E SNELLIMENTO DELLA STRUTTURA DI GOVERNANCE	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
	Convenzione programmatico-finanziaria con la Provincia Autonoma di Bolzano	Coordinamento del monitoraggio della Convenzione col supporto dell'Ufficio Controlling attraverso un sistema di <i>data warehouse</i> e l'impiego di appositi indicatori
	Assegnazione nuove competenze e responsabilità	Accompagnamento dell'istituzione e dell'avvio delle attività della futura piattaforma per il trasferimento del sapere scientifico

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Analisi di ulteriori 5 processi al fine di definirli in modo chiaro, ottimizzarli e snellirli tra cui: l'iter per il monitoraggio dei dati, l'iter di istituzione di iniziative di <i>Lifelong learning</i> e l'iter della gestione eventi
	Nuovo piano logistico Bolzano	Coordinamento e messa a punto di un piano di utilizzo dell'ex Palazzo della Regione in vista del trasferimento dei Servizi agli studenti e di altri uffici a partire dalla metà del 2015
	Rivitalizzazione sede di Bressanone	Elaborazione di un piano per vitalizzare la sede di Bressanone a partire dalla modifica dell'ingresso dell'edificio principale, dalla dislocazione dei vari laboratori ed uffici
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Collaborazione con gli enti di ricerca e formazione del territorio	Chiarificazione della collaborazione con l'Eurac in merito al futuro ruolo della Rete scientifica e sottoscrizione del II accordo quadro che prevede la prestazione di servizi a diversi partner locali nell'ambito del settore ICT, Biblioteca e Centro linguistico
	Apparecchiature elettroniche dell'unibz	Elaborazione di linee guida per un utilizzo più efficace ed efficiente delle apparecchiature elettroniche con chiari criteri di assegnazione
SVILUPPO E FORMAZIONE DEL PERSONALE	Professionalizzazione tecnica e specializzazione dei collaboratori amministrativi in aree principali	Miglioramento e professionalizzazione del personale tecnico-amministrativi anche attraverso l'introduzione per il 2015 di <i>coacher</i> per i responsabili

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

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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Qualità e sviluppo strategico	1	1

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Ottimizzazione dei processi di assicurazione della qualità
	Verifica del grado di realizzazione delle attività previste nel piano triennale	Implementazione di un sistema di monitoraggio; definizione di indicatori quali-quantitativi in collaborazione con il Controlling
FOCALIZZAZIONE DELLA DIDATTICA SUL CONCRETO FABBISOGNO DEL MERCATO DEL LAVORO	Monitoraggio dei programmi di studio	Consolidamento degli strumenti di AQ introdotti nel 2014; definizione di appositi workflow; ottimizzazione e attuazione graduale del sistema online per la rilevazione dell'opinione degli studenti in conformità alle disposizioni AVA
	Attuazione della convenzione-quadro Euregio	Coordinamento di attività congiunte nella didattica e ricerca, mobilità di studenti e docenti in collaborazione con le facoltà, aree di servizio, uffici di staff nonché le università partner di Innsbruck e Trento
SVILUPPO DELLE RETI SCIENTIFICHE INTERNAZIONALI	Ricerche strategiche	Ricerche per i vertici dell'Ateneo su tematiche strategiche in relazione all'implementazione del Piano triennale e della convenzione programmatico-finanziaria
	Rilevanza dei risultati della ricerca per le aziende locali	Istituzione di una piattaforma per il trasferimento del sapere scientifico e promozione del trasferimento tecnologico

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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Stampa e organizzazione eventi	7	6,25

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Implementazione di un servizio professionale per l'organizzazione degli eventi che presti particolare attenzione ai congressi scientifici
		Realizzare un servizio che permetta l'accesso delle Facoltà e dei Servizi ad un archivio più ampio di immagini fotografiche digitali
	Rafforzamento dell'immagine esterna dell'Università	Conferenze-stampa: rendere ancora più attrattivi gli eventi grazie al lavoro svolto dal nuovo team di collaboratori
	Nuova pagina web	Per mezzo di workshop verrà definita la nuova forma della pagina web dell'università
RAFFORZAMENTO DELLA RICERCA	Segnaletica negli edifici dell'università	Implementazione del nuovo Corporate Design: A Bolzano dovrà concludersi la segnaletica e poi seguiranno Bressanone e Brunico
	Presentazione della nuova <i>Academia</i>	Rendere visibili i progetti di ricerca mediante la pubblicazione cartacea e online (in collaborazione con l'Eurac)
	Trasmissione televisiva dedicata alla scienza	I progetti di ricerca vengono filmati e raccontati per mezzo di un nuovo progetto televisivo (in collaborazione con la RAI)

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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Ufficio legale	4	3,15

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
RIORGANIZZAZIONE E SNELLIMENTO DELLA STRUTTURA DI GOVERNANCE	Implementazione del nuovo modello organizzativo in conformità al nuovo Statuto	Centri di competenza e Centri per la didattica: assistenza in merito all'istituzione di nuovi Centri di competenza e nella trasformazione dei centri di competenza esistenti in centri secondo il nuovo Statuto, nonché rilascio di tutti i provvedimenti necessari per l'istituzione dei centri per la didattica
	Modifiche dei regolamenti in conformità al nuovo Statuto	Regolamento generale d'Ateneo: emanazione ed assistenza degli organi e degli uffici di supporto amministrativo degli organi nella fase di attuazione delle disposizioni regolamentari;
	Trasformazione della Fondazione Libera Università di Bolzano	Analisi del quadro giuridico con l'obiettivo di trasformare la Fondazione unibz in un'associazione o altra forma giuridica di natura privata al fine di svolgere un'attività commerciale ed acquisire fondi privati;
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei <i>workflow</i>	Ottimizzazione della gestione degli organi: implementazione del processo di gestione informatico a livello di Facoltà ed universitario, predisposizione di modelli standard di proposte di delibere ed attuazione della nuova gestione degli organi
	Istituzione dell'albo digitale	Definizione degli uffici competenti e delle modalità di pubblicazione sull'albo digitale nonché l'implementazione ed attuazione del processo
	<i>Privacy Compliance</i>	Predisposizione di un piano di azione con le misure di attuazione necessarie a livello universitario per garantire la conformità alla vigente normativa in materia di Tutela dei dati personali
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Processo AVA-SUA - banca dati: definizione dei compiti dei rispettivi servizi nell'ambito del processo di inserimento dei dati nella banca dati AVA-SUA Corsi di studio

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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Controlling	3	3

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
RIORGANIZZAZIONE E SNELLIMENTO DELLA STRUTTURA DI GOVERNANCE	Rielaborazione dei regolamenti interni	Redazione del Manuale di contabilità e controllo di gestione (in collaborazione con l'Ufficio contabilità e bilancio) e revisione della struttura del bilancio di previsione
	Adeguamento dei servizi e documenti	Verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi contenuti nella convenzione programmatico-finanziaria 2014-2016 Predisposizione della relazione sulla gestione secondo la nuova struttura data dalla convenzione programmatico-finanziaria con la Provincia
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Progetto <i>Monitoring</i> : revisione e ottimizzazione della banca dati a disposizione dei principali attori interni e sviluppo costante dello strumento e delle informazioni
	Riduzione delle durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei <i>workflow</i>	Sviluppo dei programmi PIS (Acquisti), CIS (Pianificazione) e <i>Ad Hoc Infinity</i> (Contabilità) e interfacce tra gli stessi in collaborazione con l'ICT
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Monitoraggio dei contratti di collaborazione a valere di progetti di ricerca

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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Bilancio e contabilità (BI)	5	5,00
Acquisti (AQ)	5	4,25
TOTALE	10	9,25

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Soluzione Freccia per il pagamento delle tasse universitarie a partire dall'a.a. 2015/2016, in collaborazione con ICT e Segreteria studenti	BI
		Elaborazione di linee guida operative in materia di acquisti per i Centri di servizio/Facoltà	AQ
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Riduzione dei tempi di elaborazione degli ordini dell'ufficio acquisti, attraverso una redistribuzione delle deleghe ed un'informatizzazione del lavoro dell'ufficio	AQ
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Aumento dell'efficacia nelle operazioni di registrazione delle scritture contabili attraverso una riorganizzazione dei compiti e una automatizzazione delle procedure	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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
ICT	20	19,05
Facility Management (FM)	25	24,10
TOTALE	45	43,15

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	In qualsiasi momento e ovunque i docenti potranno usare i servizi del UIS, semplicemente utilizzando uno <i>smartphone</i> . L' <i>app</i> sviluppata per i docenti sarà ulteriormente estesa. Sarà inoltre possibile compilare il registro delle attività didattiche direttamente attraverso l' <i>app</i> .	ICT
		Un progetto è dedicato agli studenti: Gestire la propria carriera studentesca tramite <i>smartphone</i> ovunque ed in qualsiasi momento. Sarà possibile in tempo reale e ovunque ci si trovi iscriversi agli esami, controllare la propria carriera, avere informazioni attuali sui voti e riconoscimenti.	ICT
		Per un'ottimizzazione della manutenzione degli edifici e uno snellimento nel supporto degli utenti si rende necessario l'acquisto di un software per il <i>Facility Management</i> che verrà valutato assieme all'ICT. La valutazione è la base per la selezione di un software adeguato che dovrà essere previsto nella pianificazione 2016.	FM
		Grazie alla migrazione su <i>Office in the Cloud</i> , sarà possibile ampliare i servizi IT in particolare per gli applicativi office, il <i>groupware</i> , le conferenze audio e video e il proprio sito internet per ricercatori e studenti, riducendo nel contempo i costi.	ICT
		Supporto tecnico per la sistemazione di piazza Darwin e posizionamento di tavoli per la mensa nella zona esterna	FM
		Supporto tecnico per la nuova sistemazione del <i>Kidspace</i> a Bolzano e Bressanone.	FM
		Sistemazione della terrazza a Bressanone per un migliore utilizzo della stessa da parte degli utenti	FM
Nuova sistemazione della zona lettura davanti alla Biblioteca tramite nuovo rivestimento delle sedute	FM		

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Supporto tecnico per l'allestimento di laboratori nella Casa Missionaria a Bressanone	FM
		Supporto tecnico per il trasloco nell'edificio ex-Regione a Bolzano in piazza Università 5 a Bolzano e supporto degli utenti nella fase iniziale	FM
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi	La gestione dei corsi del centro linguistico sarà integrata nell'UIS. Per incominciare si implementerà il modulo centrale della registrazione dei corsi.	ICT
		Per soddisfare le nuove esigenze di banda internet, la connessione dell'Euregio (Università di Bolzano, Trento, Innsbruck) e in generale per la connessione alla rete della ricerca europea, è previsto il collegamento diretto al <i>Milan Internet Exchange (MIX)</i> . In parallelo avverrà il collegamento dell'Eurac al <i>Vienna Internet Exchange (VIX)</i> . La nostra banda internet sale così da attualmente 2x 100Mbit a 2x 2,5Gbit estensibili.	ICT
		Dopo il <i>go live</i> delle pagine web delle Facoltà di Design e Arti ci si concentrerà sulle pagine web di tutta l'unibz. Un gruppo di lavoro composto da collaboratori amministrativi, Designer e ICT svilupperanno nel nuovo progetto una soluzione applicabile a tutte le pagine web dell'ateneo.	ICT
		Riqualificazione professionale dei collaboratori dei servizi ausiliari presso la sede di Bolzano in tecnici quantificato in ca. il 25% dell'orario di lavoro	FM
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Per il pagamento delle tasse universitarie sarà utilizzato un unico modulo di pagamento ("freccia") e i pagamenti saranno automaticamente registrati nell'UIS. Il tempo risparmiato potrà essere utilizzato in maniera più proficua.	ICT
		Verrà integrata nell'UIS la gestione degli incaricati occasionali.	ICT
		La collaborazione a livello IT con la Laimburg permette la messa a disposizione di numerosi servizi IT di unibz. Il collegamento diretto fra la rete della provincia e la rete unibz sarà realizzato per permettere uno scambio di dati efficiente e per poter utilizzare più servizi in modo più efficace. Il collegamento diretto rende possibile istaurare e sfruttare una federazione <i>Lync</i> con l'amministrazione provinciale e permettere di ridurre i costi utilizzando la telefonia IP.	ICT
		In collaborazione con altre istituzioni della Rete Scientifica e dopo colloqui con i loro reparti scientifici sarà offerta una soluzione di <i>High Performance Computing (HPC)</i> in combinazione con <i>Big Data</i> . <i>HPC</i> rende possibile eseguire calcoli particolarmente lunghi, complessi e intensi da un punto di vista dei tempi di calcolo tramite server dedicati, estremamente performanti. La mole di dati risultante è talmente fuori dalla norma, che solo sistemi appropriati (<i>Big Data Systems</i>) sono capaci di elaborarla.	ICT

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA		Per lo sviluppo strategico è indispensabile avere a disposizione in qualsiasi momento lo <i>status quo</i> dell'ateneo in base a indicatori e report. Per questo sarà sviluppato un sistema di monitoraggio che funziona anche come sistema di preallarme che indentifica e comunica per tempo le aree critiche. Per questo il sistema di monitoraggio esistente sarà ampliato secondo le esigenze di Controlling e Presidio di qualità.	ICT
		Il riconoscimento degli esami verrà informatizzato attraverso l'UIS. Con l'informatizzazione e l'uso della firma digitale tutto il processo sarà più snello e veloce. Inoltre si potrà garantire la trasparenza e la tracciabilità	ICT
	Miglioramento e snellimento delle procedure	Registro docenti: si conclude il processo di informatizzazione, introducendo la firma digitale in modo da eliminare completamente il documento cartaceo	ICT
		Anche nel 2015 è previsto l'ampliamento dei servizi <i>cloud</i> . Ove possibile e ragionevole ulteriori servizi verranno spostati nella <i>cloud</i> .	ICT
		Il sistema degli acquisti PIS verrà rinnovato. Verrà introdotta la firma digitale. Inoltre verrà modernizzata l'interfaccia per l'utente	ICT
		Nel 2015 è previsto <i>l'auditing</i> di sorveglianza delle certificazioni sulla sicurezza delle informazioni (ISO27001:2005) per tutta l'università e la qualità (ISO9001:2008) per l'ICT attraverso un ente accreditato.	ICT
		Nel 2015 si mira ad introdurre un sistema di <i>Service Management</i> sistematico. I processi dei servizi dell'ICT saranno ottimizzati, saranno introdotti dei <i>Service Level Agreements</i> nonché un calcolo dei costi. Nel complesso la misura è intesa ad informare gli utenti sulle numerose possibilità offerte da ICT	ICT
	Adozione di misure volte al risparmio dei costi secondo il patto di stabilità e la <i>Spending review</i>	Per quanto riguarda il <i>Datacenter</i> , anche nel 2015 verranno ridotti ovunque possibile i costi, soprattutto i costi energetici.	ICT
		Valutazione della riduzione dei costi energetici tramite installazione di corpi illuminati a <i>led</i> in alcuni zone	FM
SVILUPPO E FORMAZIONE DEL PERSONALE	Professionalizzazione tecnica e specializzazione dei collaboratori in campo IT	Diverse iniziative di formazione in ambito IT per gli utenti della <i>Rete scientifica</i> sono destinate a fornire un quadro e contribuiscono a salvaguardare la posizione della didattica e della ricerca. Oltre a ciò, gli utenti dovranno essere informati in modo più completo sulle molteplici possibilità che l'IT offre.	ICT

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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Ufficio personale accademico (AC)	9	7,50
Ufficio personale amministrativo (AM)	5	4,00
TOTALE	14	11,50

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
RIORGANIZZAZIONE E SNELLIMENTO DELLA STRUTTURA DI GOVERNANCE	Revisione in materia fiscale e retributiva del personale accademico	Attività di reinquadramento del personale docente e ricercatore di ruolo nelle classi previste dalle nuove tabelle stipendiali ministeriali: stesura dei decreti rettorali e aggiornamento degli inquadramenti economici	AC
		Analisi e sistemazione di concerto con la sede provinciale dell'INPS delle posizioni INPS (dipendenti e gestione separata) relative al periodo 2009 - 2013, che risultano ancora in sospeso a seguito di nuovi elementi acquisiti dall'Ente previdenziale	AC
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Ottimizzazione del servizio informazioni in merito a specifiche tematiche in caso di assenza del collaboratore preposto. Attualmente alcuni ambiti vengono seguiti da un unico collaboratore.	AM
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Formazione del personale: Puntuale pubblicazione del programma di formazione (mese di gennaio); organizzazione di incontri in autunno con i responsabili delle Segreterie di Facoltà/Aree/Servizi per rilevare il fabbisogno all'interno del proprio ufficio	AM
		Ampliamento della possibilità di apportare delle correzioni in <i>Interflex</i> a tutti i collaboratori al fine di snellire il lavoro dell'Ufficio personale	AM
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Digitalizzazione dei processi e dei servizi	Digitalizzazione della documentazione a supporto del workflow per le procedure di chiamata (schemi di delibere e di verbali, foglio informativo)	AC
		Digitalizzazione della documentazione riguardante l'introduzione e l'accompagnamento dei professori di nuova assunzione nella realtà lavorativa dell'Ateneo	AC
		Digitalizzazione del workflow del processo di attribuzione del premio per l'attività accademica	AC
		Attualizzazione nell'applicativo <i>HRIS</i> dei titoli di tutte le categorie di amministrati (professori e ricercatori di ruolo, RTD, AR, incaricati per la ricerca e docenti a contratto, personale tecnico amministrativo)	AC AM

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Digitalizzazione dei processi e dei servizi	Digitalizzazione di tutti i moduli dell'Ufficio personale amministrativo in collaborazione con l'ICT	AM
		Digitalizzazione della gestione della formazione riguardante la sicurezza sul lavoro (personale accademico e amministrativo) in collaborazione con l'ICT	AM
		Implementazione dell'applicativo 'HRIS' avuto riguardo al modulo per la gestione delle collaborazioni occasionali	AC AM
	Miglioramento e snellimento delle procedure	Analisi ed eventuale revisione del procedimento d'attribuzione degli incarichi di docenza e ricerca a titolo oneroso agli studenti dell'Ateneo	AC
		Assegnazione incarichi: Rilevazione del fabbisogno di incarichi di grande entità entro gennaio/febbraio al fine di una migliore pianificazione e di uno svolgimento più efficace della procedura	AM
		Ottimizzazione delle informazioni e dei tempi di reazione a richieste scritte da parte di collaboratori: Pubblicazione di una tabella con indicazione dei giorni entro i quali è stata elaborata la richiesta (p.es. richieste di <i>part-time</i> , modifiche inquadramento, elaborazione buste spesa ecc.)	AM
		Assunzione personale: Svolgimento di una parte della procedura tramite e-mail (richiesta dati, inoltro principali informazioni relative all'Ateneo, invio contratto di lavoro)	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 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 ateneo estero (*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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Orientamento (OR)	5	4,45
Tirocini & <i>placement</i> (TP)	4	3,75
Segreteria studenti (ST)	11	10,65
Relazioni internazionali (RI)	3	3,00
TOTALE	23	21,85

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Rafforzamento delle attività nell'ambito dell'online-marketing: lancio di <i>Google-Ads</i> e <i>Google AdWords</i> , presenza più assidua nei motori di ricerca di corso di studio, pubblicità su <i>Facebook</i> , aumento delle attività su <i>LinkedIn</i> specialmente in merito alla gestione degli Alumni	OR
		Misure di marketing specifiche per i corso di laurea magistrale: sviluppo di una strategia specifica e utilizzo di canali specifici, analisi <i>SWOT</i> con i responsabili dei corsi di studio	OR
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi agli studenti	Intensificare la rete di contatti con le associazioni di categoria locali: Assoimprenditori - <i>newsletter</i> specifica per i membri, Federsolidarietà – <i>Social InnovaCoop</i> , <i>Job Speed Dating</i> – progetto rielaborato, Ufficio del lavoro della Provincia - Progetti di „Garanzia Giovani“, Cooperazione con <i>Südstern</i>	TP
		Organizzazione di nuovi seminari: Colloqui di assunzione via <i>Skype</i> , Redigere in maniera professionale il rapporto di tirocinio	TP
		Progetto "Webrelaunch" – rinnovo della pagina web dell'Ateneo come finestra sul mondo: elaborazione di una proposta per la nuova struttura, coinvolgimento dei diversi uffici, formulazione di testi	ST OR
		Nuovo portale di preiscrizione: elaborazione di una proposta per un nuovo portale di preiscrizione a misura di utente (con ICT)	ST
		Iniziativa Euregio: analisi delle possibilità per una più stretta collaborazione con le università di Trento e Innsbruck nell'ambito della mobilità di studenti tra i tre Atenei e nell'ambito dell'orientamento (es. partecipazione delle università partner all' <i>Open Day</i> a Bolzano e viceversa)	RI OR

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI		Organizzazione della seconda edizione della Scuola estiva con l'Università di Trento: ottimizzazione dell'organizzazione sulla base dell'esperienza raccolta, ampliamento del programma previsto a Bolzano (almeno 2 giornate), eventuale coinvolgimento dell'Università di Innsbruck e ampliamento del target ad aspiranti studenti di lingua tedesca	OR
	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Servizi mirati per studenti/esse con figli: studio di fattibilità in merito l'utilizzo del <i>Kidspace</i> a Bolzano da parte di figli di studenti, analisi al fine della realizzazione di specifiche misure di sostegno per studenti con figli (con la Ripartizione 40 della Provincia)	OR
		Monitoring dei tirocini: introduzione di questionari di <i>feedback</i> per i tutori in azienda (i dati devono essere utilizzabili anche per la SUA), analisi dei dati a cura dell'IPL (Istituto promozione lavoratori)	TP
		Organizzazione di serate internazionali per studenti di scambio	RI
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Gestione dei tirocini: ottimizzazione della procedura per i corsi di laurea in Educatore sociale e Servizio sociale (non regolamentati nel regolamento generale di tirocinio), criteri univoci di rilevazione dei dati per il corso di laurea in Scienze della Formazione primaria	TP
Digitalizzazione dei servizi	Passaggio da <i>Moveon 3</i> a <i>Moveon 4</i> : migrazione dei dati al nuovo software (con ICT), introduzione della candidatura online per gli studenti <i>outgoing</i>	RI	
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Digitalizzazione della procedura relativa alla gestione del tirocinio in collaborazione con l'ICT	TP
		Registrazione di esami riconosciuti: Accordo con le Facoltà per una possibile implementazione della proposta di registrazione degli esami riconosciuti, implementazione della proposta (con ICT).	ST
		Digitalizzazione delle procedure per l'accoglienza di praticanti <i>incoming</i>	TP
INTERNAZIONALIZZAZIONE	Implementazione del programma <i>Erasmus Plus</i>	Implementazione della <i>Key Action 1</i> per i paesi non UE	RI
CREAZIONE DI PROGRAMMI DI STUDIO CONGIUNTI	Supporto organizzativo alle Facoltà	Gestione dei programmi congiunti: predisposizione di un workflow, fungere da ufficio centrale di riferimento, supporto alle Facoltà nella fase finale	RI

Legenda:

OR	Servizio orientamento
TP	Tirocini & <i>placement</i>
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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Ufficio didattico (DI)	5	3,83
Ricerca e innovazione (RI)	3	3,00
TOTALE	8	6,83

Obiettivi 2015

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 di nuovi corsi di studio	Coordinamento e organizzazione dell'analisi dei fabbisogni dei nuovi corsi di studio per l'anno accademico 2016-2017 e rispettivo controllo qualitativo	DI
RIORGANIZZAZIONE E SNELLIMENTO DELLA STRUTTURA DI GOVERNANCE	Rielaborazione dei regolamenti interni	Modifica delle disposizioni per l'utilizzo di <i>overheads</i> nella ricerca: Predisposizione di una proposta e relativa realizzazione	RI
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Incremento delle competenze in materia ricerca all'interno delle segreterie di facoltà e nei centri di competenza, grazie a degli incontri periodici e misure migliorative	RI
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi agli studenti e docenti	Supporto della fase di pianificazione e attuazione, la comunicazione del progetto "academic training" per docenti di ruolo nel rispetto della convenzione programmatico-finanziaria e delle indicazioni dell'AVA Maggiore offerta/utilizzo di <i>e-learning</i> e <i>blended learning</i> all'interno dell'unibz tramite la sensibilizzazione e supporto dei docenti per singolo progetto	DI DI
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Consolidare il lavoro della commissione studi	Supporto alla Commissione degli studi per l'elaborazione dei criteri per l'assegnazione dei fondi nella didattica previsti dal nuovo Statuto (Art. 12, Punto 4, lettera d)	DI
	Eliminazione delle sovrapposizioni	La relazione annuale della commissione di valutazione dovrebbe tener conto delle relazioni già elaborate da altri centri di servizio e, se possibile, integrarle per un risparmio di risorse e un risultato migliore	DI

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Istituzione di una struttura comune per le attività comuni dei programmi di dottorato	Preparazione di una proposta e attuazione del progetto	DI
NUOVA OFFERTA FORMATIVA	Realizzazione del nuovo percorso formativo "Studium Generale"	Supporto alla Prorettrice alla didattica nella pianificazione e istituzione di un corso di studio per i <i>NEET</i> come da indicazioni del Consiglio dell'Università	DI
RAFFORZAMENTO DELLA RICERCA	Introduzione del procedimento per l'utilizzo di animali (nella ricerca) per scopi scientifici	Studio e valutazione della situazione giuridica e predisposizione/preparazione di direttive per la sperimentazione animale	RI
	Rispetto delle norme etiche per la ricerca	Messa a disposizione di strumenti (moduli o modelli vari) e formazione dei ricercatori in merito all'etica	RI
	Valutazione delle relazioni dei progetti finanziati con fondi interni	Realizzazione delle misure per la valutazione per le relazioni di progetti finanziati con fondi interni elaborate dalla commissione studi	RI
	Promozione della visibilità della ricerca svolta all'unibz	Predisposizione nuove pagine web per la visualizzazione dei progetti di ricerca unibz aperti e chiusi e loro pubblicazioni	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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Biblioteca	25	21,95

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Piattaforma unificata per la ricerca delle risorse elettroniche e cartacee e interfaccia amministrativa comune per l'intero consorzio
	Miglioramento e snellimento delle procedure	Ampliamento continuo dell'offerta di <i>e-book</i> al fine di una significativa accelerazione nel processo di acquisto e una più immediata messa a disposizione del materiale. Integrazione del laboratorio didattico e centro documentazione alla Biblioteca
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Potenziamento della collaborazione con le Facoltà e i Centri di competenza	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 e sviluppo di un progetto per la digitalizzazione del processo
		Aumento delle offerte per lo sviluppo delle competenze informative per la didattica e la ricerca nonché sviluppo di un'offerta specifica per la ricerca
	Consolidamento della collaborazione in regione	Gestione degli output della ricerca effettuata presso l'unibz e creazione di strumenti per la loro diffusione e condivisione Collaborazione con la JuniorUni: Dopo il grande successo riscontrato alla <i>Lunga Notte della Ricerca</i> la caccia al tesoro (<i>Rally</i>) verrà riproposta ai bambini che partecipano a manifestazioni organizzate dalla JuniorUni Cura dei contatti con l'utenza: Elaborazione della 6 edizione del <i>Unilibrary Journal</i> Consolidamento della Biblioteca universitaria come <i>Service provider</i> per le biblioteche della regione

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Consolidamento della collaborazione in regione	Soluzioni logistiche per la connessione a Innsbruck e Trento: Organizzazione e attivazione di un servizio corriere per lo scambio dei libri tra Innsbruck, unibz, Trento; Organizzazione dei processi e implementazione per lo scambio dei libri nell'ambito del <i>Customer Service</i>	
	Gestione delle licenze elettroniche delle biblioteche partner	Previa verifica della liceità dal punto di vista giuridico, gestione delle principali licenze elettroniche per le biblioteche partner Gestione della <i>Biblioteca Medica Virtuale</i> per conto dell'Assessorato alla Formazione del personale sanitario della Provincia Autonoma di Bolzano	
	Controllo di qualità e monitoraggio delle prestazioni		<i>OSR – Media Processing</i> : ottimizzazione delle procedure e delle funzionalità del nuovo software gestionale <i>Alma</i> adottato nel 2013 in qualità di <i>early adopter</i>
			<i>OSR</i> : Aggiornamento e sviluppo dei servizi in uso (<i>App</i> della Biblioteca universitaria, sito web, <i>Alma</i> , <i>Primo</i> , <i>Omeka</i> , <i>Proxy Server</i>)
			<i>Customer Service</i> : a seguito dell'integrazione delle biblioteche partner, ridefinizione della collaborazione per quanto riguarda i processi lavorativi, la comunicazione tra le biblioteche e la comunicazione con gli utenti
		Standardizzazione della reportistica e del monitoraggio delle prestazioni: Riorganizzazione del rilevamento dei dati quantitativi a seguito delle nuove integrazioni; partecipazione al <i>BIX</i> e valutazione degli indicatori a seguito delle cambiate condizioni	

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 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Personale	FullTimeEquivalent
Centro linguistico	5	4,50

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Rendere procedure e processi più <i>user friendly</i>	Digitalizzazione dei processi principali. Perfezionamento delle procedure di iscrizione agli esami e ai corsi
	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi offerti	Introduzione di un'offerta didattica obbligatoria più compatta e comprensibile per gli utenti
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei <i>workflow</i>	Monitoraggio delle competenze linguistiche degli studenti grazie alla messa a punto dei dati. Creazione di una "history" attraverso l'abbinamento dei dati su ogni singolo studente
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Riassegnazione delle mansioni all'interno della segreteria; creazione di macroaree (docenti; organizzazione dei corsi, degli esami e delle certificazioni) al posto dello svolgimento trasversale delle mansioni in base alla lingua di riferimento

4.5 Segreterie di Facoltà e dei Centri di competenza

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.

Il personale impiegato al 1° novembre 2014 è il seguente:

Servizio	Collaboratori		di cui tecnici	
	n° persone	FTE	n° persone	FTE
Segreteria della Facoltà di Scienze e Tecnologie (TEC)	10	9,38	2	2,00
Segreteria della Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche (INF)	11	10,05	2	2,00
Segreteria della Facoltà di Economia (ECO)	15	13,75		
Segreteria della Facoltà di Scienze della Formazione (EDU)	18	15,75		
Segreteria della Facoltà di Design e Arti (DES)	19	17,10	13	12,60
Segreteria del Centro di competenza Lingue (CRL)	3	2,75	1	1,00
INSGESAMT	76	68,78	18	17,60

Obiettivi 2015

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
RIORGANIZZAZIONE E SNELLIMENTO DELLA STRUTTURA DI GOVERNANCE	Rielaborazione dei regolamenti interni	Rielaborazione/adequamento continuo di regolamenti interni	EDU
		Revisione del Regolamento didattico del corso di laurea in Design e Arti, adattamento alle normativa vigente e al glossario dell'unibz	DES
		Ristrutturazione del programma AIS secondo le direttive SUA ed implementazione dello stesso (in collaborazione con l'ICT)	Tutte
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Digitalizzazione della gestione degli esami di laurea: elaborazione proposta, realizzazione ed implementazione (in collaborazione con l'ICT)	Tutte
		Standardizzazione delle procedure di assunzione di docenti a contratto e loro digitalizzazione (in collaborazione con l'ICT)	Tutte
		Digitalizzazione della gestione degli organi collegiali: implementazione del nuovo software (in collaborazione con l'ICT)	Tutte
		Ottimizzazione dell'assistenza in merito alle chiamate dirette della Facoltà: Comunicazione proattiva con i vertici dell'università e assistenza per i candidati da chiamare	EDU

Macroobiettivo	Obiettivo di dettaglio	Misura concreta	Resp.
AUMENTO DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA	Miglioramento e snellimento delle procedure	Riorganizzazione della Segreteria di Facoltà in seguito al cambio di Preside e dell'assunzione di nuovi collaboratori: Nuova distribuzione degli ambiti lavorativi dei singoli collaboratori, chiara assegnazione delle responsabilità	TEC
	Riduzione della durata dei procedimenti attraverso l'ottimizzazione dei workflow	Semplificazione procedure di ammissione degli studenti: Revisione modalità redazione verbali commissioni e graduatorie Elaborazione soluzioni per richieste copie esami	ECO ECO
OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI	Ulteriore sviluppo ed ampliamento dei servizi agli studenti	Rielaborazione del contenuto delle pagine web della Facoltà – con particolare riferimento ad entrambi i clienti: studenti e imprese	INF
	Implementazione del regolamento generale della Facoltà per la gestione dei laboratori	Incontro informativo e di sensibilizzazione da parte della Segreteria di Facoltà/tecnici di laboratorio: Implementazione dei processi di organizzazione decritti nel regolamento generale della Facoltà per la gestione dei laboratori	TEC

Legenda:

TEC	Segreteria della Facoltà di Scienze e Tecnologie
INF	Segreteria della Facoltà di Scienze e Tecnologie informatiche
ECO	Segreteria della Facoltà di Economia
EDU	Segreteria della Facoltà di Scienze della Formazione
DES	Segreteria della Facoltà di Design e Arti
CRL	Segreteria Centro di competenza Lingue