



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE 2020



PREMESSA	I
1. IL CICLO DELLA PROGRAMMAZIONE 2020 IN TEMPO DI PANDEMIA.....	1
1.1 - IL CICLO DI PROGRAMMAZIONE 2020 - INTRODUZIONE.....	1
1.2 - VERSO SETTEMBRE. LA PROGRAMMAZIONE DELLA RIPRESA	3
<i>LE RISORSE ECONOMICHE STRAORDINARIE</i>	<i>4</i>
<i>L'ATTIVAZIONE DELLA DIDATTICA DUALE.....</i>	<i>7</i>
<i>LA SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI.....</i>	<i>19</i>
<i>I COSTI DELLA SICUREZZA.....</i>	<i>22</i>
<i>L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN EMERGENZA.....</i>	<i>23</i>
<i>I SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE.....</i>	<i>23</i>
<i>IL GOVERNO DELLA CRISI E LA COMUNICAZIONE.....</i>	<i>26</i>
<i>LA PIANIFICAZIONE OLTRE L'EMERGENZA.....</i>	<i>28</i>
2. RISULTATI DELL'ANNO 2020	29
2.1 I RISULTATI DI VALORE PER I PORTATORI D'INTERESSE	29
<i>LE AZIONI PER LA COLLETTIVITÀ</i>	<i>29</i>
<i>LE AZIONI PER GLI STUDENTI</i>	<i>33</i>
<i>LE AZIONI PER IL PERSONALE.....</i>	<i>43</i>
2.2 PANORAMICA SUI RISULTATI DELLE TRE DIMENSIONI DELLA PERFORMANCE.....	51
<i>PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ATENEO.....</i>	<i>51</i>
<i>PERFORMANCE DELLE STRUTTURE.....</i>	<i>51</i>
<i>PERFORMANCE INDIVIDUALE</i>	<i>52</i>
2.3 LE RISORSE IMPIEGATE.....	53
2.3.A <i>IL FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI.....</i>	<i>53</i>
2.3.B <i>LE RISORSE UMANE NEL 2020</i>	<i>53</i>
2.4 IL GRADIMENTO DEI SERVIZI DURANTE L'EMERGENZA	54
2.5 IL BENESSERE ORGANIZZATIVO	56

3. RELAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE	59
3.1 IL RUOLO DEL DIRETTORE GENERALE NELLA GESTIONE DELL'EMERGENZA.....	59
3.2 AZIONI DI MONITORAGGIO SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E PROGETTAZIONE DEGLI STRUMENTI PER IL LAVORO AGILE POST-EMERGENZIALE	63
3.3 INTERVENTI ORGANIZZATIVI	73
3.4 LE RELAZIONI SINDACALI.....	77
3.5 IL MONITORAGGIO DEI DIPARTIMENTI DI ECCELLENZA	81
3.6 IL RAPPORTO CON SERVIZIO SANITARIO REGIONALE	82
3.7 BENESSERE ORGANIZZATIVO E LA GESTIONE	83
4. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	85
4.1 ADEGUAMENTO DEL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE AL CONTESTO EMERGENZIALE.....	85
4.2 ATTORI, TEMPI, FONTI	86
4.3 GLI APPLICATIVI A SUPPORTO	87
4.4 LE INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI.....	88
<i>I SERVIZI PER GLI STUDENTI</i>	<i>90</i>
<i>INDAGINE SUI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI STUDI (SERVSTUD)</i>	<i>92</i>
<i>I SERVIZI PER IL PERSONALE.....</i>	<i>96</i>
<i>INDAGINE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO EROGATI NEI DIPARTIMENTI.....</i>	<i>96</i>
<i>INDAGINE GP SUI SERVIZI FRUITI DAL PERSONALE.....</i>	<i>99</i>
4.5 LA VOCE DEI SOCIAL	100
<i>SOCIAL MEDIA.....</i>	<i>100</i>
<i>INCREMENTO DEI FOLLOWER E SOCIAL ENGAGEMENT.....</i>	<i>101</i>
<i>COMUNICAZIONE SOCIAL IN EMERGENZA E DIFFUSIONE INFORMAZIONI DI SERVIZIO.....</i>	<i>102</i>
<i>INIZIATIVE EDITORIALI SOCIAL: #IORESTOACASA, #CHIEDILOAUNIFI, #DISTANTIMAUNIFI</i>	<i>103</i>
<i>INIZIATIVE DI ORIENTAMENTO, SOCIAL ADVERTISING E DIRETTE FACEBOOK</i>	<i>104</i>
5. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA, DI STRUTTURA E INDIVIDUALE.....	105
5.1 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	105
5.1.A ESPOSIZIONE DEI RISULTATI DELLE LINEE	109

5.1.B INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA.....	112
5.2 LA PERFORMANCE DELLE STRUTTURE	113
5.2.A MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE DELLE STRUTTURE	114
L'INDICATORE DI EFFICACIA PERCEPITA.....	114
RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI STRUTTURA.....	114
5.2.B INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI DELLE STRUTTURE	116
5.3 PERFORMANCE INDIVIDUALE.....	120
IL PERSONALE BCD.....	120
IL PERSONALE CON INCARICO.....	123
COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI E CAPACITÀ MANAGERIALI	123
OBIETTIVI INDIVIDUALI DI FUNZIONE.....	124
5.4 PERFORMANCE E MISURE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	126
ALLEGATI	129
ALLEGATO 1 - EVIDENZE DEGLI INDICATORI DI CAPACITÀ DI SPESA DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	
ALLEGATO 2 - CRONOPROGRAMMI DELLE AZIONI DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	
ALLEGATO 3 - DESCRIZIONE DELLE AZIONI DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	
ALLEGATO 4 - PROSPETTI DI MISURAZIONE DELLA CUSTOMER DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	

PREMESSA

È con particolare emozione che introduco la Relazione di Performance dell'anno 2020 i cui contenuti sono andati ben oltre l'ordinaria programmazione implicando la rendicontazione di azioni che hanno superato ogni ragionevole prevedibilità. Questa relazione, infatti, recuperando quanto già rendicontato nel [monitoraggio del mese di luglio](#), prosegue la narrazione di ciò che è stato posto in essere per garantire la continuità dei servizi, l'adeguamento dell'infrastruttura, la tracciabilità e la sicurezza delle persone e dei luoghi dell'Ateneo durante l'emergenza pandemica. Nel corso del 2020, a tal fine, è stato necessario rimodulare gli obiettivi e le azioni già pianificate all'inizio del ciclo (gennaio 2020) e favorire la riprogrammazione degli interventi necessari ed utili per assicurare la funzionalità e la regolarità delle funzioni accademiche nel periodo del lockdown ed in quelli successivi, tutti caratterizzati da indicazioni oscillanti che hanno visto lo stratificarsi di interventi governativi in relazione all'andamento epidemiologico e la conseguente necessità di rideterminare chiusure e coerenti scenari organizzativi.

I servizi tecnico-amministrativi hanno avuto un ruolo determinante nel supporto di tutte queste fasi e, come si rileva dalle indagini finalizzate a misurare il livello conseguito di continuità e regolarità dei servizi, hanno dimostrato una buona resilienza e la capacità di cogliere il momento di difficoltà come occasione per evolvere modalità di erogazione delle attività attraverso un maggiore, accelerato e consapevole ricorso alla digitalizzazione e attraverso la capacità di assicurare le attività anche da remoto con dotazioni spesso private messe a disposizione dell'attività lavorativa.

Nel corso del 2020 si è intervenuti anche sulla revisione dei target e degli indicatori degli obiettivi prefissati con lo scopo di rendere perseguibile un obiettivo - non scontato - di mantenimento dei livelli di servizio rinunciando, come sembrava doveroso, a ipotizzare soglie di miglioramento difficilmente proponibili in corso di emergenza.

Il risultato finale della Performance Organizzativa del 2020 di livello particolarmente elevato (99,40%) rispecchia l'impegno profuso da tutto il personale tecnico-amministrativo (oltre che dal personale docente) per la gestione di un anno difficile, tuttavia ricco di momenti di riflessioni, di particolare coesione e generosità e foriero di spunti utili per ricostruire la ripresa e la progettazione di un progressivo ritorno alla normalità che - tutti sappiamo - non sarà più la stessa. Già nel [Piano Integrato 2021-2023](#) si sono ipotizzati scenari che tendono a far tesoro e stabilizzare le buone esperienze del 2020 e a evolvere il concetto stesso di Pubblica Amministrazione e di Ente di servizio, caratterizzante la nostra realtà di Ateneo.

Oltre a rappresentare questa cornice emergenziale certamente di forte e prevalente impatto, la Relazione persegue in sé quella evoluzione nell'impostazione che da anni la caratterizza affinché essa diventi, progressivamente, uno strumento comunicativo efficace e di generale interesse. In questa edizione, il Capitolo 2 è a questo scopo dedicato ad una rendicontazione delle azioni con riguardo ai principali portatori di interesse: collettività, studenti, docenti.

Le azioni, solitamente centrali nella rendicontazione, sono riportate in allegato arricchite da materiale di consultazione depositato in DAF cui hanno accesso i portatori di interesse in relazione ai profili di interesse, nonché della contabilità delle azioni più significative. Esse riferiscono analiticamente ciò che la relazione tratta con maggiore fluidità.

Il *performance budgeting* inizialmente costruito sul bilancio di previsione, ha visto in corso d'anno il verificarsi di un importante incremento di risorse, prevalentemente di fonte ministeriale, conferite all'Ateneo per la gestione dell'emergenza, con particolare riguardo al finanziamento per gli interventi finalizzati ad assicurare la didattica duale, lo smart working e colmare il divario digitale degli studenti.

Ulteriori somme hanno finanziato le spese straordinarie per l'acquisto di presidi di protezione individuale e per la sanificazione delle sedi, nonché quelle necessarie per vigilare sugli ordinati ingressi e effettuare la dissuasione agli assembramenti.

La relazione dà piena evidenza del quadro delle risorse messe a disposizione e di quelle spese per le finalità programmate.

Consueta centralità è riservata al capitolo sulle indagini di customer, diffusamente impiegate in Ateneo quale elemento rilevante di valutazione, assunto a indicatore di risultato; il quadro complessivo delle indagini riporta una seppur improbabile comparazione con le analoghe domande dell'indagine dell'anno precedente e consente una valutazione interessante sullo stato di gradimento dei servizi anche con riferimento al benchmarking offerto dall'adesione al progetto Good Practice, curata dal Politecnico di Milano. Esso espone nelle indagini rivolte al personale una notevole crescita delle performance del nostro Ateneo sui vari ambiti in relazione a quella conseguita dagli altri mega-Atenei, mentre da parte dell'utenza studentesca riporta una sostanziale stabilità generale con valutazioni differenziate in relazione allo specifico servizio fruito e alle rispettive condizioni di erogazione nell'anno.

Le valutazioni dei singoli servizi sono state anche annotate via via nel testo per suggellare la descrizione degli interventi e dare immediata evidenza del gradimento riscosso fra i fruitori.

Come di consueto, la relazione riporta le risultanze degli obiettivi di struttura che vedono una media di valutazione del 98,94% e degli obiettivi individuali. La percentuale delle valutazioni effettuate alla data di presentazione della Relazione è pari a 84,1% e per il personale B-C-D riporta una media del 98,5%.

Come da indicazioni ricevute dal precedente Nucleo di Valutazione, la relazione del Direttore Generale è parte integrante del documento, riportando al Capitolo 3 tutte le azioni più direttamente riferibili al Responsabile della gestione e dei servizi tecnico – amministrativi.

Colgo l'occasione di questa premessa per ringraziare ancora una volta tutti i Colleghi tecnici e amministrativi e per complimentarmi con loro dell'ottima performance annuale.

Non posso tuttavia esimermi dall'invitare Tutti e Ciascuno a orientare il quotidiano impegno ai miglioramenti sempre possibili e, in questo momento, a connotarlo della disponibilità alle

necessarie evoluzioni attese affinché si progredisca nelle stabilizzazioni dei risultati e nell'avanzamento dei programmi di rilancio e ripresa. Tale prospettiva, cui ciascuno è chiamato in prima persona, fa leva sulla consapevolezza acquisita circa la centralità ed indispensabilità dei servizi pubblici: l'emergenza ha infatti riposizionato all'attenzione i valori dell'equità sociale, della tutela, della garanzia e continuità dei servizi al cittadino considerando i sistemi pubblici leve economiche su cui investire e da valorizzare per lo sviluppo di un Paese diffusamente prostrato.

Ci motivi in particolare la coscienza che un'Università, il nostro stesso Ateneo, saprà orientare con la ricerca e la formazione le scelte del futuro e lo sviluppo delle sue linee caratterizzanti, impiegando le proprie risorse economiche ed umane nella sfida irrinunciabile della ricostruzione e della ripresa.

La Direttrice Generale

Beatrice Sassi

INDICE DELLA DOCUMENTAZIONE DISPONIBILE SUL DATAWAREHOUSE DI ATENEO (DAF)

<https://www.daf.unifi.it/p636.html>

Capitoli della Relazione	Documenti in consultazione sul DAF
CAP 1 L'emergenza e il ciclo di programmazione 2020	
1.2 Verso settembre. La programmazione della ripresa	Nota MUR 4 maggio Nota MUR 30 luglio
CAP 3 Relazione del Direttore Generale	
3.1 Il ruolo del Direttore Generale nella gestione dell'emergenza	Prot. n. 127410 del 26/04/2021 matrici utilizzate per i piani di attività da remoto: 1. applicativo DIEF 2. format Funzioni Direzionali, 3. applicativo project management in uso al SIAF
CAP 4 Il processo di misurazione e valutazione della performance	
4.4 Le indagini sul gradimento dei servizi	Tabelle di <i>benchmark</i> progetto Good Practice
CAP 5 Misurazione e valutazione della performance	
5.1 La <i>Performance</i> organizzativa	Esiti delle indagini di <i>customer satisfaction</i>
5.2 La <i>Performance</i> delle strutture	Nota tecnica obiettivi di struttura
5.4 <i>Performance</i> e misure anticorruzione e trasparenza	Analisi dei processi relativi al Presidio della Qualità

Allegato 3 - Le azioni di Performance Organizzativa nel 2020	Documenti in consultazione sul DAF
Linea 1 - Miglioramento dei servizi agli studenti	
AZ1103 Garantire l'accessibilità in remoto dei servizi di front-office	Modello unico di gestione dei <i>front-office</i>
AZ1104 Progetto di contact center avanzato	Progetto di contact center avanzato
AZ1105 Didattica in e-learning (Progetto DIDEL)	Report SIAF sull'utilizzo della piattaforma WEBEX
AZ1209 CVD Iniziative di solidarietà per studenti in difficoltà	Bando DR 715/2020 Bando DR 1351/2020 Decreto assegnazione borse DR 1469
AZ1306 CVD Comunicazione agli studenti in era COVID	Relazione su Orientamento e Tutorato in lockdown
Linea 2 - Valorizzazione del patrimonio	
AZ2101 Riqualficazione del percorso museale La Specola	Relazione stato di avanzamento lavori riqualificazione La Specola
AZ2205-AZ2210 Progetti edilizi strategici	Relazione attività Laboratorio Sperimentale di Ateneo per i progetti strategici
AZ2311 Nuovo sistema di gestione delle presenze	Presentazione nuovo applicativo per la gestione delle presenze
Linea 4 - Azioni di supporto all'Assicurazione della Qualità	
AZ4104 Modelli organizzativi integrati per la gestione dei servizi didattici	Proposta per reingegnerizzazione processo "piani di studio"
Linea 5 - Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo	
AZ5201 Completamento del bando per l'attivazione postazioni di telelavoro, Linee Guida e avvio sperimentale del lavoro Agile	1) Prot. 57516 del 15/04/2020 Linee guida per il lavoro agile 2) Bando DR 1511/2020 per l'assegnazione delle postazioni di telelavoro
AZ5405-CVD Campagna di test sierologici in applicazione del piano anticontagio	Circolare del Rettore n. 15/2020
Linea 7 - Sostenibilità	
AZ7101 Studio di fattibilità per lo sviluppo del patrimonio verde di Ateneo	Misure orientate alla sostenibilità nel Progetto per il Nuovo Dipartimento di Agraria a Sesto:
AZ7105 Studio di fattibilità per incremento fonti energetiche rinnovabili	Relazione LEED Allegato 3 Relazione generale Allegato 4
AZ7104 Audit ed efficientamento energetico	Illustrazione del progetto di efficientamento energetico nel campus Agraria
AZ7202 Incentivazione della mobilità alternativa al veicolo privato: bike sharing, rateizzazione spesa abbonamenti	Erogazione contributi per acquisto mezzi di mobilità alternativa
AZ7303 Revisione del modello previsionale del fabbisogno	0. corso di formazione sul fabbisogno 1. nota prot. n. 69183 del 14/5/2020 2. allegato a nota del 14/5/2020 (scheda monitoraggio dipartimenti) 3. mail del 15 giugno ai dirigenti 4. nota prot. n. 148206 del 30/9/2020 5. allegato nota del 30/9/2020 (scheda monitoraggio aree) 6. relazione ottobre 2020 al MUR 7. documento corretta individuazione attività di ricerca oggetto di esclusione fabbisogno 8. esempio di report mensile prodotto per il MEF sui pagamenti per ricerca

1. IL CICLO DELLA PROGRAMMAZIONE 2020 IN TEMPO DI PANDEMIA

1.1 - IL CICLO DI PROGRAMMAZIONE 2020 - INTRODUZIONE

Il contesto in cui si sono svolte le fasi del ciclo della performance per l'anno 2020 è stato caratterizzato da un elevato livello di complessità derivante dall'emergenza pandemica in corso, con necessità di intervenire più volte sulle decisioni. Il succedersi degli eventi emergenziali, e delle disposizioni normative a loro contrasto, non ha infatti garantito la necessaria stabilità di contesto alla programmazione annuale sullo sfondo della ordinaria pianificazione triennale.

Le mutevoli condizioni emergenziali e i continui provvedimenti governativi a contenimento hanno reso necessario intervenire in corso d'anno con modalità non sperimentate in precedenza, che sono state progettate, organizzate e sviluppate con estrema rapidità, facendo leva in larga parte su competenze interne già esistenti e su elementi di sistema solo parzialmente sfruttati in precedenza.

Gli eventi di pianificazione principali si sono svolti in due fasi, a gennaio e a giugno, ma numerosi sono stati anche gli interventi puntuali che hanno riguardato l'assetto generale dei servizi. L'infografica che segue riassume in maniera schematica e sintetica i principali eventi che hanno interessato la performance nell'anno e che vengono richiamati nelle pagine che seguono.

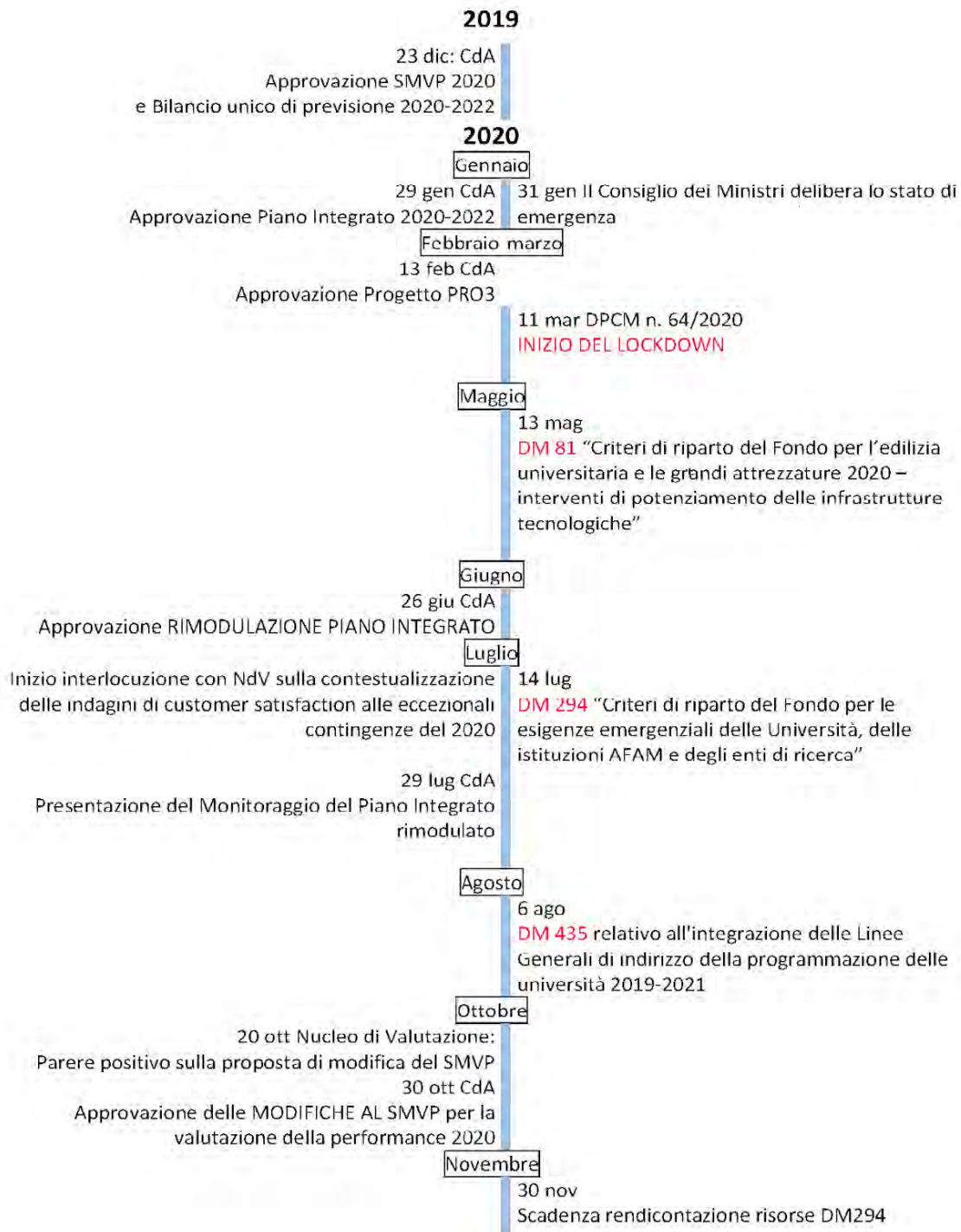


CORONAVIRUS: misure urgenti per la comunità Unifi

Sul [sito web](#) dell'Ateneo è stato pubblicato il [Decreto del Rettore n. 338 del 4 marzo 2020](#), che recepisce le indicazioni governative circa la sospensione di ogni attività didattica fino al 15 marzo compreso, per l'emergenza sanitaria dovuta all'epidemia di Coronavirus.

Sul sito è disponibile anche il [video](#) del messaggio del Rettore alla comunità universitaria.

FIGURA 1.1 - GLI EVENTI SALIENTI DELL'ANNO SULLA PERFORMANCE



Tale dinamica situazione ha generato elementi inattesi per la rendicontazione finale, che vede obiettivi ampiamente raggiunti, e talvolta anche superati, in relazione ai molteplici interventi operati in corso d'anno, che su alcuni obiettivi si sono risolti anche con azioni a effetto oltre il programmato e con impiego di risorse economiche anche oltre il *budget* iniziale.

Questo capitolo, che confidiamo resterà unico nella rendicontazione delle performance annuale, dando seguito a quanto riportato nel [monitoraggio](#) avvenuto lo scorso luglio, recupera la narrazione degli interventi ed azioni posti in atto per far fronte alla pandemia a partire dal mese di settembre. Quel mese è stato contrassegnato, nelle aspettative, come tempo di ripresa delle attività in presenza.

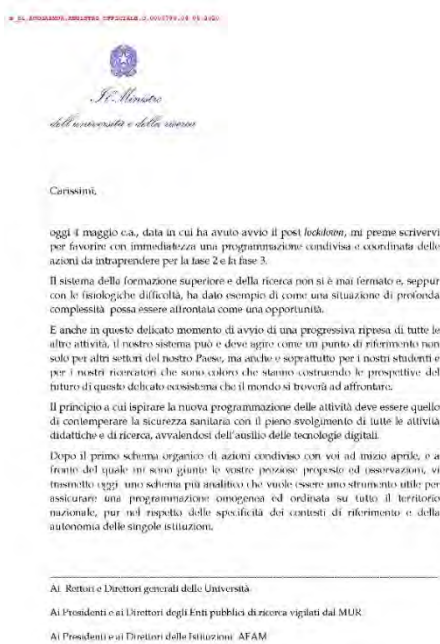
A quella data nel quadro dell'emergenza sanitaria che ha caratterizzato l'anno, l'obiettivo primario dell'Ateneo è stato quello di garantire la continuità dei servizi e al contempo le condizioni di sicurezza delle persone e dei luoghi per il rientro nelle sedi.

In questa sezione si esporranno i principali interventi e i risultati che hanno interessato prevalentemente il secondo semestre dell'anno 2020, rinviando per la narrazione del periodo precedente a quanto analiticamente già rendicontato. Si farà dunque in questo primo capitolo specifico riferimento alla progettata fase della ripresa dell'Anno Accademico e delle attività in presenza (settembre-ottobre) e alla successiva imprevista "seconda ondata", che ha interessato prevalentemente gli ultimi mesi dell'anno.

Ai fini valutativi si ricorda che il monitoraggio intermedio approvato dal CdA nella seduta del luglio 2020 è stato trasmesso al Nucleo di Valutazione con nota del 30 luglio 2020 Prot. 109036.

1.2 - VERSO SETTEMBRE. LA PROGRAMMAZIONE DELLA RIPRESA

Con nota del MUR del 4 maggio 2020, l'Ateneo riceveva indicazioni per la regolamentazione della ripresa delle attività a partire dal mese di settembre. Le istruzioni allegate alla nota ministeriale per la gestione della fase post lockdown sono accessibili in DAF.



uniflashnews

Lezioni in presenza: parziale modifica alla procedura di prenotazione

A parziale integrazione delle comunicazioni precedenti, e su richiesta di alcune scuole di Ateneo, si informa che gli **studenti iscritti agli anni successivi al primo delle Scuole di Agraria, Economia e Management, Ingegneria, Scienze Matematiche Fisiche e Naturali, Scienze della Salute Umana, Studi Umanistici e della Formazione** che abbiano espresso nel questionario la **volontà di frequentare le lezioni in presenza, devono prenotare il posto in aula online** al link <https://kairos.unifi.it/agendaweb/>

La prenotazione deve avvenire ogni settimana dal lunedì al giovedì (ore 24.00) della settimana precedente alle lezioni.

Solo per le lezioni dal 5 al 9 ottobre le prenotazioni saranno aperte fino alle ore 24.00 di domenica 4 ottobre.

Per le Scuole di Architettura, Giurisprudenza, Psicologia, e Scienze Politiche, invece, l'accesso in aula degli **studenti iscritti agli anni successivi al primo** rimane gestito dalle rispettive Scuole, **senza necessità di prenotazione**.

Si ricorda che per accedere alle sedi didattiche è comunque necessario **scaricare il QR Code identificativo** (<https://access.unifi.it/>) da esibire all'ingresso per la tracciabilità delle presenze come misura anticontagio.

In particolare il Ministro orientava gli Atenei a predisporre il riavvio delle attività didattiche con un sistema misto (DIDATTICA DUALE) in grado di alternare le lezioni in presenza in aula con opportuno distanziamento dei posti, con lezioni in modalità *blended*.

Linee guida per lo svolgimento delle attività in Ateneo

Sul sito web dell'Ateneo, all'indirizzo https://www.unifi.it/upload/sub/comunicazione/linee_guida_operative_1settembre2020.pdf è stato pubblicato l'aggiornamento delle Linee Guida operative per la graduale ripresa delle attività. Le linee guida sono valide dal 1° settembre 2020 fino a nuove deliberazioni.

Le attività di progettazione di quanto necessario alla ripresa hanno potuto contare su un quadro di disponibilità economiche aggiuntive variamente riversate sul sistema universitario nei mesi estivi e grazie alle quali è stato possibile pianificare quanto di seguito verrà esposto.

I punti che saranno trattati in questo capitolo dedicato alla gestione dell'emergenza post-lockdown riguardano:

- Le risorse economiche straordinarie
- L'attivazione della didattica duale
- La sicurezza delle persone e dei luoghi
- L'organizzazione del lavoro in emergenza
- I servizi delle Biblioteche
- Il governo della crisi e la comunicazione
- La pianificazione oltre l'emergenza.

LE RISORSE ECONOMICHE STRAORDINARIE

La gestione delle attività in corso di pandemia ha imposto la necessità di importanti interventi, anche di investimento, in tempi estremamente ridotti. Il Ministero è intervenuto con importanti misure economiche di sostegno che hanno consentito il cofinanziamento, e quindi la realizzazione, delle opere necessarie. Di seguito si descrivono gli interventi e le relative dimensioni economiche, del cui impiego si trova diffusa trattazione in questa Relazione.

Decreto Ministeriale 81 del 13 maggio 2020

Il DM reca disposizioni in materia di cofinanziamento della digitalizzazione della didattica e dei relativi servizi agli studenti. In questo ambito sono stati resi disponibili all'Ateneo fiorentino € 1.729.212.

Il Consiglio di Amministrazione del 26 giugno 2020, recependo le indicazioni del DM, ha approvato la "Proposta del piano investimenti finalizzati al **potenziamento delle infrastrutture tecnologiche**

per la digitalizzazione della didattica, dei servizi agli studenti e del supporto al lavoro agile”, autorizzando il progetto per la richiesta di cofinanziamento relativamente a:

- “Azione 1: Nuova architettura software per la didattica blended”	€ 805.176
- “Azione 3: Potenziamento delle infrastrutture digitali (aule e connettività)”	€ 1.123.864
- “Azione 4: Piano di dematerializzazione”	€ 144.965
	per un totale stimato di € 2.074.005

In tal modo si è richiesto un cofinanziamento MUR di € 1.729.212, provvedendo con risorse proprie alla copertura di € 344.793 sul fondo dell’edilizia.

La rendicontazione di quanto previsto verrà presentata al MUR entro il 21 maggio 2021.

Decreto Ministeriale 294 del 14 luglio 2020

Il DM ha costituito uno specifico fondo per fronteggiare la fase emergenziale del sistema universitario nazionale. In questo ambito, sono state assegnate risorse all’Ateneo fiorentino per € 2.164.146, finalizzate a:

- misure straordinarie di sicurezza delle proprie sedi
- iniziative a sostegno degli studenti
- misure di pianificazione delle attività di ricerca e per la didattica a distanza.

Il Decreto del Rettore e del Direttore Generale del 10 agosto 2020 ha destinato le somme alle più urgenti finalità previste dal DM e nello specifico:

- € 807.721 per misure di emergenza e sicurezza (art. 3, comma 1, lett. a). Servizi di sanificazione e disinfezione, approvvigionamento materiali di consumo e dispositivi di protezione individuale, interventi per la messa in sicurezza delle aule e/o di ogni altro ambiente si renda necessario;
- € 635.102 per interventi rivolti agli studenti (art. 3, comma 2, lett. I). Acquisto di tablet dotati di SIM dati, da destinare agli studenti secondo criteri definiti dallo stesso Decreto;
- € 703.323 per misure di pianificazione delle attività di ricerca e per la didattica a distanza (art. 3, comma 2, lett. II). Di cui, €304.323 per banche dati per la didattica e la ricerca a distanza (a titolo esemplificativo *Mc Graw Hill, MLOL, Pandora, APS, CUP, Oxford, Springer Journals and lecture notes, Springer e-books*) e € 399.000 per l’implementazione e aggiornamento delle attrezzature d’aula e i supporti alla docenza.

La rendicontazione delle spese dell’anno 2020 è rappresentata di seguito:

TAVOLA 1.1 - RENDICONTAZIONE FINALE DM 294/2020

TIPOLOGIA DI SPESA	VOCI DI SPESA	DESCRIZIONE	DOTAZIONE/DM294	di cui COFINANZIAMENTO MUR DM 294		ASSEGNAZIONE MUR DM 294	RESIDUO DM 294
			IMPORTO SPESE (compreso gli ordini)	IMPORTO SPESE (compreso gli ordini)	di cui pagato		
1. misure straordinarie di sicurezza delle proprie sedi	1.1 sanificazione locali	Servizio di sanificazione degli ambienti universitari e acquisto di prodotti a base alcolica per la sanificazione	853.188,76	311.738,08	311.738,08		
	1.2 implementazione disposizioni distanziamento	Acquisto di pannelli divisorii plex, nastri per la segnaletica interna ai locali universitari e colonnine segna percorso	136.664,40	133.498,50	133.498,50		
	1.3 dotazione dispositivi protezione individuale	Acquisto di gel igienizzanti mani, salviette igienizzanti, mascherine protettive, guanti monouso	555.971,19	367.230,13	367.230,13		
	1.4 formazione per la sicurezza		-	-	-		
	1.5 adozione delle misure organizzative e di presidio per il proseguo delle attività in condizioni di sicurezza	Servizi di vigilanza e portierato straordinari nei vari locali universitari, servizio di rilevazione temperatura con termoscanner, acquisto di termoscanner e termometri infrarossi. Acquisto di gazebo esterni ai locali universitari per contenere gli eventuali sospetti covid. Noleggio spazi da adibire ad aule didattiche	628.259,97	476.303,04	317.768,29		
Totale 1			2.174.084,32	1.288.769,75	1.130.235,00	807.721,00	(481.048,75)
2. Misure a sostegno degli studenti	2.1 accesso remoto alle banche dati e altre risorse bibliografiche	Servizio di accesso alle piattaforme di prestito digitale per gli studenti	40.860,00	40.860,00			
	2.2 acquisto/noleggio/leasing di dispositivi digitali e di connessione alla rete	Noleggio Telefonia Mobile di Tablet e Modem a sostegno degli studenti. Noleggio per 2 anni	76.128,00	76.128,00			
	2.3 sim-dati per la connessione a distanza e accesso ai servizi tramite identità digitale SPID	Noleggio Telefonia Mobile di SIM con pialfond dati da 100Gb a sostegno degli studenti. Noleggio per 2 anni	395.280,00	395.280,00			
3. Misure di pianificazione delle attività di ricerca e per la didattica a distanza	3.1 acquisto di dispositivi digitali e apparecchiature per l'allestimento di aule per la didattica mista	Acquisto di personal computer portatili e di cavi di sicurezza con lucchetto per l'allestimento di aule per la didattica mista	402.863,64	180.758,25	180.758,25		
	3.2 accesso e gestione delle piattaforme digitali per la ricerca e la didattica a distanza	Tutor informatici a supporto della didattica in modalità sincrona A.A. 2020/21, servizio di supporto mediante tecnici informatici per l'assistenza tecnica da prestare ai docenti durante le lezioni in aula per la didattica mista, tecnologo a tempo determinato per la realizzazione della gestione integrata dei percorsi per la programmazione didattica	182.350,00	182.350,00			
Totale 2 - 3			1.097.481,64	875.376,25	180.758,25	1.356.425,00	481.048,75
Totale 1 - 2 - 3			3.271.565,96	2.164.146,00	1.310.993,25	2.164.146,00	-

Decreto ministeriale 435 del 6 agosto 2020

Il Decreto Ministeriale 435 reca disposizioni in materia di **programmazione triennale e rimodulazione delle azioni ivi previste** con conseguente possibilità di riassegnazione dell'originario budget alle azioni di contrasto alla pandemia e al relativo svolgimento in sicurezza delle attività, in coerenza con le indicazioni contenute nella nota ministeriale n. 798 del 4 maggio 2020, per la copertura dei costi non già finanziati a valere sui dd.mm. 13 maggio 2020 (prot. n. 81) e 14 luglio 2020 (prot. n. 294).

Il valore del finanziamento riconosciuto ammonta, nel caso dell'Università di Firenze, a **€ 4.360.576** e viene concesso in un'unica soluzione (ovvero senza le previste rateizzazioni annuali) nella misura indicata ed entro il 2020, senza il preventivo passaggio di valutazione alla commissione esaminatrice e senza vincoli di raggiungimento degli originari obiettivi dichiarati in relazione ai relativi indicatori di programmazione.

Nella seduta del 30 novembre 2020, il Consiglio di Amministrazione ha approvato la rimodulazione del programma, evidenziando tre dimensioni di intervento:

- A. le attività già avviate e previste dal programma Pro3 originariamente presentato;
- B. gli interventi volti a un potenziale rilancio della mobilità a conclusione della situazione di emergenza attivabili fin da subito;
- C. gli interventi coerenti alle indicazioni contenute nella nota ministeriale 798 del 4 maggio 2020, per la copertura dei costi non già finanziati a valere sui DD.MM. 13 maggio 2020 (prot. 81) e 14 luglio 2020 (prot. 294), con particolare riguardo a "Il principio a cui ispirare la riorganizzazione delle attività del sistema della formazione superiore e della ricerca deve

essere quello di contemperare la sicurezza sanitaria con il pieno svolgimento di tutte le attività didattiche e di ricerca”.

Il nuovo programma di impieghi prevede interventi per gli anni 2020 e 2021 sulla digitalizzazione delle procedure amministrative relative alla mobilità studentesca e alla gestione remota dei servizi, la sanificazione degli ambienti, l’acquisto di dispositivi di protezione individuale, la programmazione degli accessi (tornelli fisici e virtuali, sorveglianza, *termoscanner*, ...), interventi nelle aule per la didattica duale, formazione del personale e acquisto di dispositivi per il lavoro da remoto.

L’ATTIVAZIONE DELLA DIDATTICA DUALE

Le indicazioni governative sopra ricordate finalizzate a realizzare un sistema di didattica duale alla ripresa delle attività prevedevano una forma di didattica a distanza (lezioni sincrone esclusivamente in streaming) e, in relazione all’andamento epidemiologico, una forma di didattica *blended* (soluzione mista presenza/distanza in cui le attività in aula vengono integrate con quelle a distanza attraverso sistemi di e-learning e strumenti di videoconferenza).

Tali indicazioni hanno richiesto lo studio da parte dei tecnici informatici di Ateneo circa le possibili soluzioni tecnologiche adottabili e l’avvio di misure diversificate per il raggiungimento dell’obiettivo.

Partendo dalle risorse già in uso in Ateneo (piattaforma *MOODLE* e collaboration suite *Google Suite for Education*) si è optato per una soluzione volta ad implementare la piattaforma *MOODLE* con alcuni servizi offerti dalla **piattaforma CISCO WEBEX**, acquisito per l’occasione e usato sin dalla ripresa delle attività didattiche a partire dal 14 settembre.

Piattaforma Cisco Webex per la didattica online

L’Università di Firenze ha adottato per le attività di didattica online del prossimo anno accademico la piattaforma Webex.

Sono state create in questi giorni le utenze per tutto il personale con incarichi di insegnamento attivi.

È possibile accedere al sistema – che sarà l’unico utilizzato per la didattica online – tramite il sito <https://unifirenze.webex.com/>, cliccando su "Accedi" e usando le stesse credenziali di accesso alla G Suite (quelle utilizzate per le email). Il nome utente è:

- per gli utenti non migrati a Gmail nella forma ncognome@unifi.it
- per gli utenti migrati a Gmail nella forma cognome@unifi.it

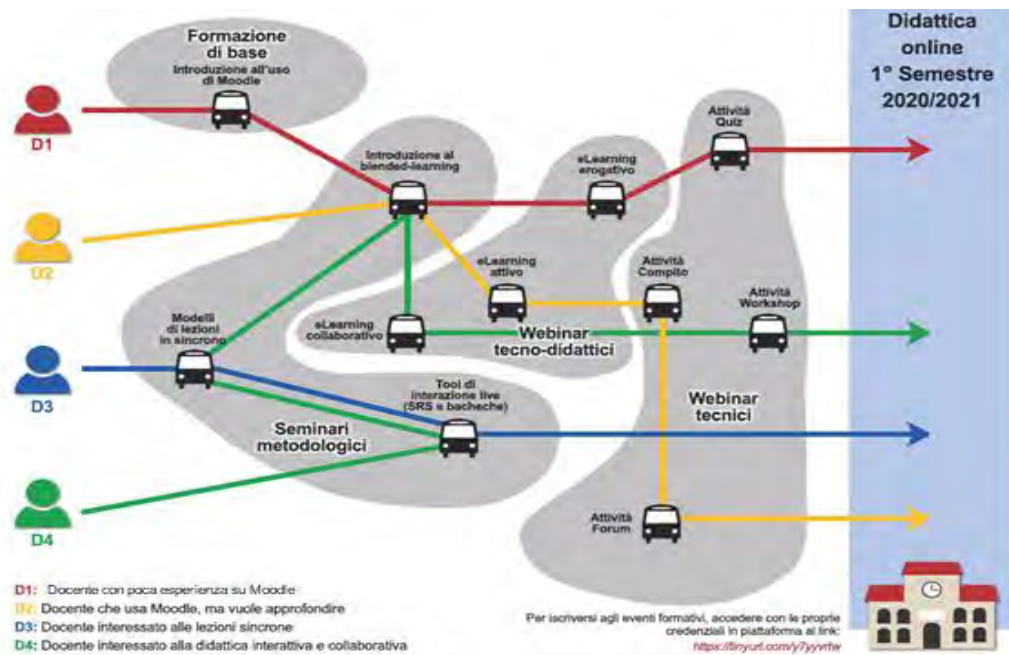
Se non si è già loggati alla G Suite, si verrà rediretti verso la pagina di accesso a Google e si dovranno digitare le proprie credenziali.

Maggiori dettagli sul servizio e le sue caratteristiche si trovano [online](#).

Nei primi giorni di settembre sono previsti incontri di formazione per l’utilizzo della piattaforma.

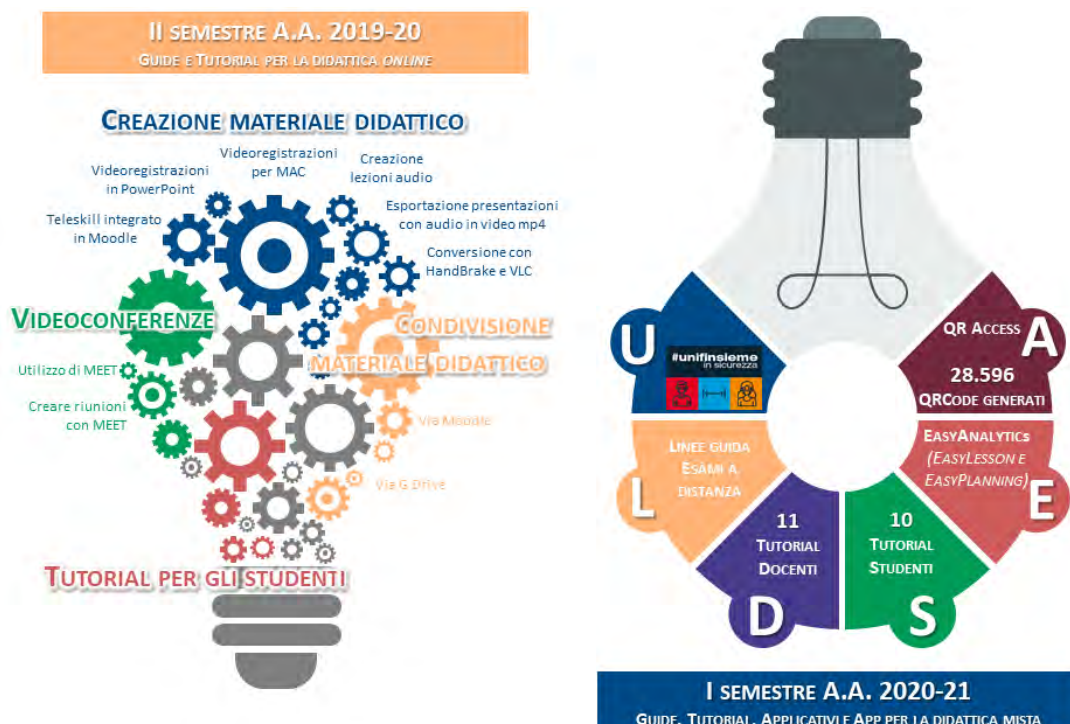
I nuovi servizi hanno richiesto momenti di formazione e supporto che sono stati curati dall’Area Innovazione e Comunicazione attraverso la pubblicazione sul sito UniFI di cospicuo materiale informativo.

FIGURA 1.2 - PERCORSI DI FORMAZIONE RIVOLTI AL PERSONALE PER L'APPRENDIMENTO DELLA PIATTAFORMA MOODLE



Nella figura che segue vengono visivamente presentate e confrontate le attività che hanno caratterizzato i semestri emergenziali degli ultimi due Anni Accademici e in particolare il graduale passaggio dai servizi di didattica online a quella duale.

FIGURA 1.3 - TRANSIZIONE DEGLI STRUMENTI PER LA DIDATTICA ONLINE A QUELLI PER LA DIDATTICA DUALE



L'accelerazione di una modalità di didattica e-learning (nata col progetto DIDel) ha trasformato la piattaforma sperimentale di *e-learning*, calibrata per circa il 30-40% degli insegnamenti, in un sistema in grado di sostenere tutti gli insegnamenti e con un numero di utenti decisamente più alto, potenzialmente superiore ai 50.000. Si è trattato quindi di un "salto" che ha messo l'Ateneo in condizione di proporre una vasta gamma di servizi da remoto in aggiunta a quelli in presenza in maniera da meglio adattarsi alle variazioni dell'andamento epidemiologico.

La prima fase del progetto è stata completata ad agosto e ha permesso una corretta fruizione del sistema durante il primo semestre dell'anno accademico 2020/21. La piattaforma Moodle dedicata alla realizzazione di **prove di valutazione informatizzate**, attivata in via sperimentale all'inizio dell'anno per consentire di svolgere tutti gli esami di profitto a distanza, è stata ulteriormente sviluppata e messa a regime per la partenza dell'anno accademico 2020/21. Lo specchietto che segue dà evidenza delle dimensioni degli insegnamenti impattati e della fruizione dei relativi quiz da parte degli studenti.

TAVOLA 1.2 - PROVE DI VALUTAZIONE INFORMATIZZATE SU MOODLE

Numero di quiz progettati per le prove degli insegnamenti	Numero di quiz fruiti dagli studenti
2.136	42.884

Inoltre, nella piattaforma di supporto ai Corsi di Studio sono stati creati **ulteriori moduli didattici per il Post-Laurea** (76 per l'a.a. 2019/20 e 88 per 2020-21 (alla data del 22/1/2021). È stata potenziata la **piattaforma "Attività formative Complementari"** per le attività di tutoraggio, orientamento, il *placement*, i tirocini, i corsi di recupero OFA o la formazione per progetti speciali, corsi sui processi delle Biblioteche, nonché la formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (attivazione di 60 moduli didattici per il 2019/2020, 74 per i 2020/2021).

L'azione è analiticamente rendicontata all'allegato 3 relativamente all'AZ1105.

L'investimento informatico ha richiesto:

- l'acquisto della **licenza per l'utilizzo della piattaforma CISCO WEBEX** quantificato in **€ 148.890 più iva** per un triennio
- il **potenziamento dell'infrastruttura di rete** (RAM e server) per un totale di **€ 292.672**
- l'acquisto di una **piattaforma di interazione fra docente e studente** (WOOCCLAP) per **€ 22.400**.

L'avvio della didattica duale in aula è stato assistito:

- dai tecnici della Ditta incaricata della manutenzione dei PC
- da 10 tutor informatici
- dai tutor d'aula
- da un tecnologo dedicato alla piattaforma

Oltre all'investimento sull'infrastruttura informatica, la ripresa dell'attività didattica in presenza si è avvalsa del progetto di **riqualificazione/completamento dei sistemi audio e video** avviata nelle aule, finalizzata a garantire migliori connessioni, visualizzazioni e ripresa delle lezioni. L'intervento è stato realizzato grazie al finanziamento già disponibile sui fondi della programmazione triennale.

A completamento e nonostante la limitata disponibilità sul mercato e il periodo di chiusura per molti fornitori, sono stati ordinati a fine agosto **225 nuovi portatili** da posizionare nelle aule a supporto della didattica mista. I dispositivi sono arrivati a metà settembre e alcuni sono stati configurati e posizionati dopo pochi giorni in alcune aule.

Superata la prima fase di sperimentazione, le installazioni sono state rese fruibili a partire dal 28 settembre e in maniera diffusa dal 3 ottobre, con facoltà del docente di impiegare comunque il proprio portatile in aula. Nonostante la seconda ondata della pandemia abbia permesso la piena fruizione di queste postazioni solo per poche settimane, questo sforzo organizzativo ha consentito agli studenti di frequentare l'università nell'arco temporale in cui è stato possibile.

Questo intervento ha comportato:

- *Costi per dispositivi, connessioni, software per la didattica duale (AZ1104): 807.718 euro*
- *Costo complessivo della riqualificazione dei plessi: 3.717.007 euro*

La specifica azione è rendicontata in Allegato 3 nell'azione AZ1403 e AZ1104.



La programmazione della ripresa della didattica in presenza secondo le indicazioni ministeriali (nota MUR del 30 luglio 2020, disponibile in DAF) ha imposto il ricalcolo della capienza delle aule finalizzato a garantire il distanziamento fra le sedute

Tale misura ha contingentato obbligatoriamente l'offerta didattica in presenza e condizionato il calendario delle lezioni, che ha subito importanti rimodulazioni.

Le scelte sui corsi da tenere in presenza sono state orientate anche da un questionario somministrato agli studenti finalizzato a calcolare la quota di studenti interessati alle diverse modalità di erogazione.



Attività didattiche a distanza per gli studenti interessati

Sul sito web dell'Ateneo, alla pagina <https://www.unifi.it/p11789.html> è pubblicato il Decreto del Rettore n. 755 del 21 luglio 2020, relativo alle attività didattiche a distanza per gli studenti interessati.

È stato ingente e coeso il lavoro concertato dei Presidenti delle Scuole per definire secondo le linee guida rettorali i corsi in presenza e per ottimizzare l'uso delle aule a disposizione con una capienza di sedute ridotta di circa due terzi.

Il compito, avviato già dalla fine di agosto, è stato validamente supportato dall'applicativo **sistema EasyAcademy**, nel frattempo acquisito con lo scopo di aderire a una raccomandazione del Nucleo di Valutazione inerente la necessità di un uso ottimizzato delle aule di Ateneo ritenuto migliorabile (vedi [Relazione del Nucleo di Valutazione](#)).

La corretta procedura di attivazione avrebbe previsto un periodo di formazione e condivisione con il personale di circa tre mesi; invece il software è stato attivato in tempi brevissimi considerata l'esigenza di avere definita la procedura per la prenotazione del posto in aula per l'inizio delle lezioni. Dopo alcune operazioni di adeguamento (limitazione agli studenti ammessi, temporizzazione delle prenotazioni a livello settimanale) il sistema è stato attivato in produzione il 24 settembre, dimostrandosi poi una corretta risposta alle necessità.

Lo stesso applicativo – poi ridenominato Kairos – ha consentito la prenotazione degli studenti iscritti ai corsi previsti in presenza di prenotare il posto in aula.

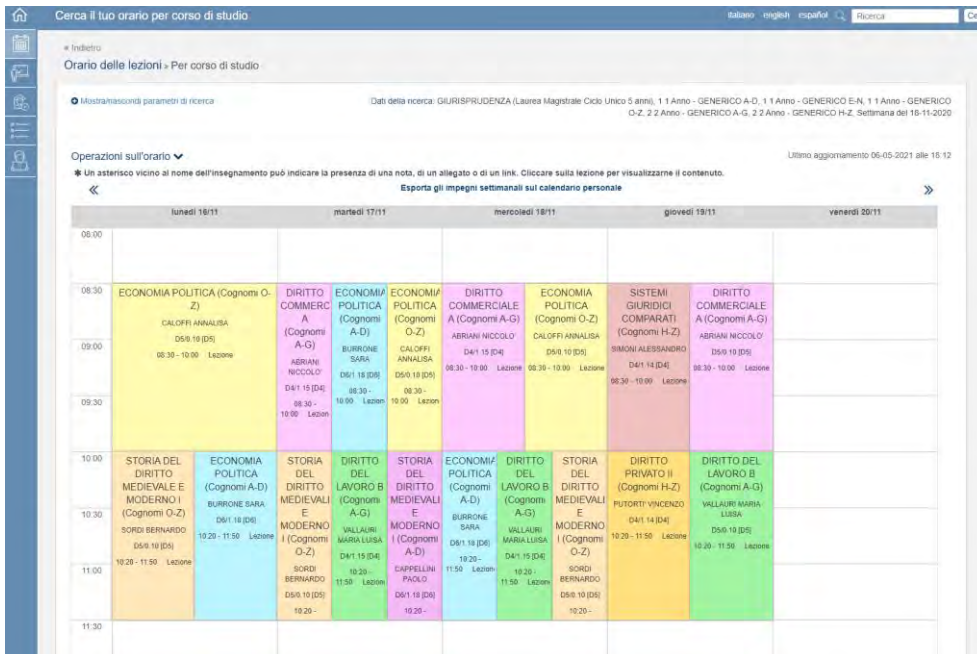
Il sistema Kairos offre diverse applicazioni di uso (prenotazione spazi, statistiche e grafici di rendiconto, algoritmi per la fruizione ottimale dei posti).

Già dal 26 settembre si potevano estrarre i dati relativi alle prenotazioni in tutte le sedi (già 5.802 a quella data) ed ottenere elaborazioni grafiche (come ad esempio l'istogramma in Figura X) per iniziare a monitorare più efficacemente il loro utilizzo. Le varie funzionalità del nuovo sistema hanno consentito nel secondo semestre una più facile programmazione condivisa degli spazi fra le Scuole in funzione della numerosità di corsi e studenti e una ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse.

FIGURA 1.4 - IL CALENDARIO DIDATTICO ELABORATO DA KAIROS. RICERCA PER DOCENTE



FIGURA 1.5 - IL CALENDARIO DIDATTICO ELABORATO DA KAIROS. RICERCA PER CORSO



La disponibilità dei dati di prenotazione e utilizzo delle aule è stata inoltre di grande supporto per definire le strategie di accoglienza e rimodulare l'offerta in relazione al variare dell'andamento epidemico. Di seguito alcune estrazioni da Kairos rilevate al secondo semestre A.A. 2020/21.

FIGURA 1.6 - POSTI DISPONIBILI / POSTI PRENOTATI / INGRESSI REGISTRATI NEL SECONDO SEMESTRE

(Quadro settimanale complessivo: la settimana 9 è quella del 22 febbraio; la settimana 16 è quella del 12 aprile)

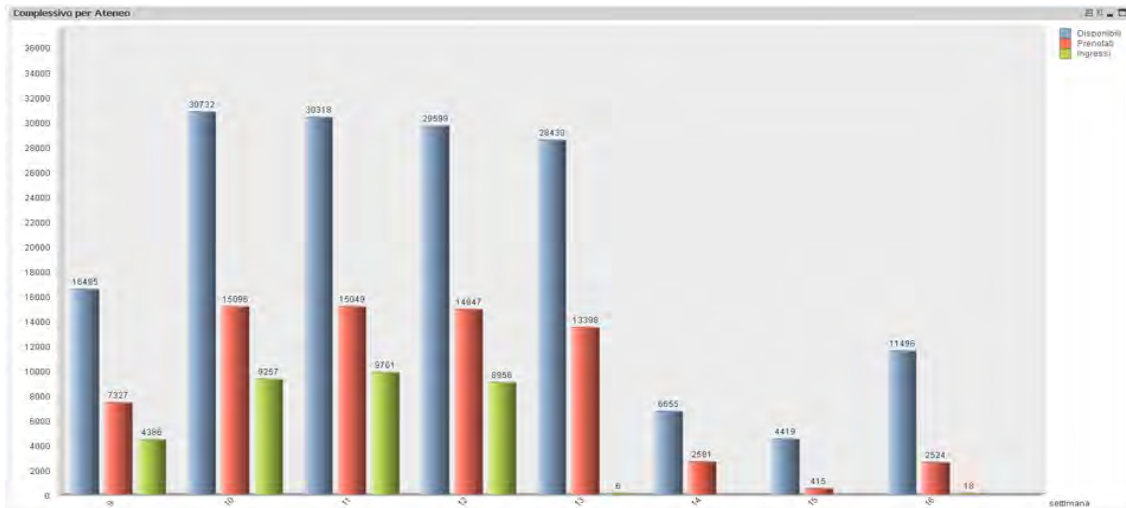


FIGURA 1.7 - POSTI DISPONIBILI / POSTI PRENOTATI / INGRESSI REGISTRATI QUADRO SETTIMANALE RELATIVO ALLE SETTIMANE NON ROSSE

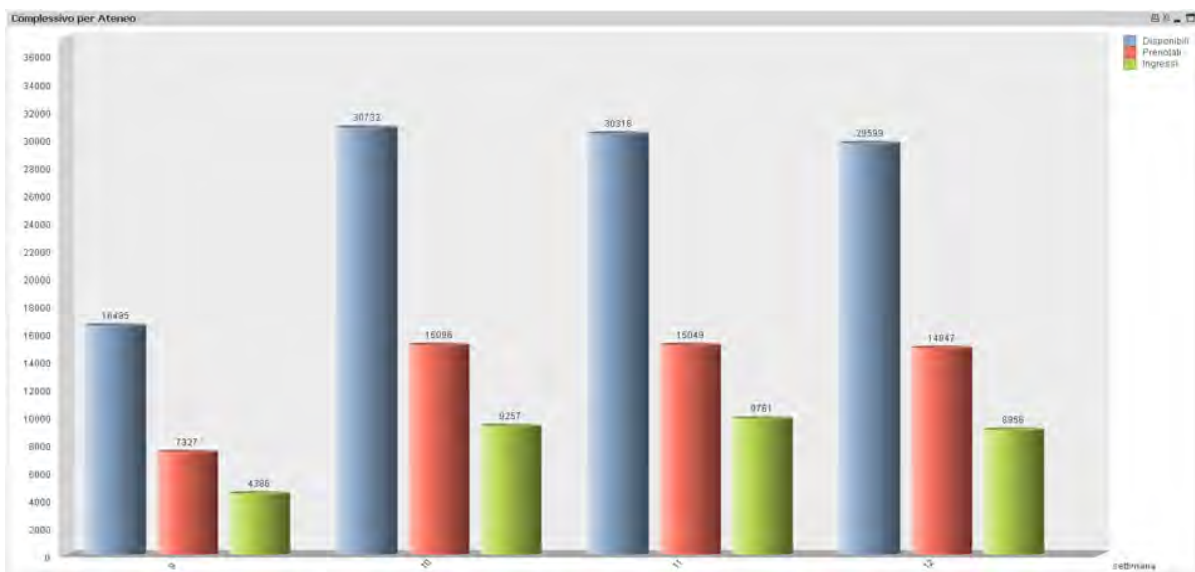
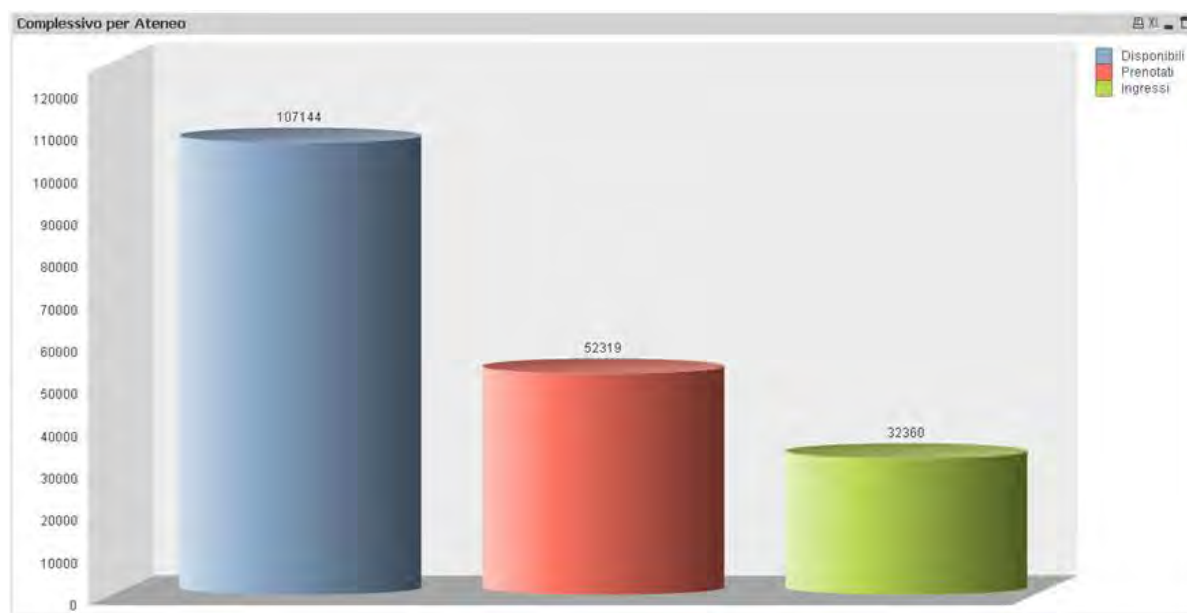


FIGURA 1.8 - POSTI DISPONIBILI / POSTI PRENOTATI / INGRESSI REGISTRATI QUADRO COMPLESSIVO RELATIVO ALLE SETTIMANE NON ROSSE



Il costo per l'acquisizione di software ammonta a **€ 80.182** annui.

Per sopperire alla mancanza di spazi generatasi dal distanziamento, l'Ateneo ha fatto ricorso a **spazi aggiuntivi** acquisiti a noleggio e in particolare alle Sale del Cinema The Space a Novoli (capienza 929) e al Conservatorio di Santa Maria degli Angeli.

Il costo del noleggio degli ambienti ammonta a **€ 116.831**.

Nell'ambito delle misure per la ripresa in sicurezza delle attività, il **controllo degli accessi** rappresentava un intervento determinante per garantire il rispetto della capienza massima prevista nei locali e il necessario tracciamento dei contatti in caso di rilevamento di casi di positività.

Il sistema di controllo degli accessi è stato attivato in tempi brevissimi e ha coinvolto molteplici risorse, di personale e di infrastrutture. Il sistema è articolato in diversi componenti:

1. Sistema QRACCESS
2. Tornelli / centraline di controllo
3. Generazione liste di studenti che possono accedere alle sedi
4. Recupero delle liste di prenotazione inserite in *kairos*
5. Sistemi di integrazione con i tornelli per la validazione degli accessi
6. Sistema di controllo accessi da dispositivo mobile (tornello virtuale gestito da personale di controllo)

7. Sistema di interfaccia con ATAF per la visualizzazione del diritto all'abbonamento (sia via app che via controllo da sito *web*).

Nel corso del mese di agosto sulla base di un progetto redatto dall'Area Edilizia sono stati installati nei plessi didattici sistemi per il controllo degli accessi (tornelli). Le installazioni hanno riguardato i plessi didattici di Novoli (D4, D5, D6, Biblioteca), Morgagni, Ulisse Dini, Santa Marta, Santa Verdiana, Santa Teresa, Torretta, Via Laura, Brunelleschi, Palazzo Fenzi, Capponi, Santa Reparata, Quaracchi, Calenzano, Sesto Fiorentino. La spesa per tornelli automatizzati a tamburo battente dotati di terminale termografico con riconoscimento facciale integrato, completi di accessori per il controllo degli accessi in 20 plessi didattici, oltre alla centralizzazione con software per gestione e interfaccia del sistema di controllo accessi e il riposizionamento della sala controllo: **la spesa sostenuta è stata di euro 1.118.363.**

FOTO 1.1 - INSTALLAZIONE DEI TORNELLI ALL'ACCESSO DELLE SEDI

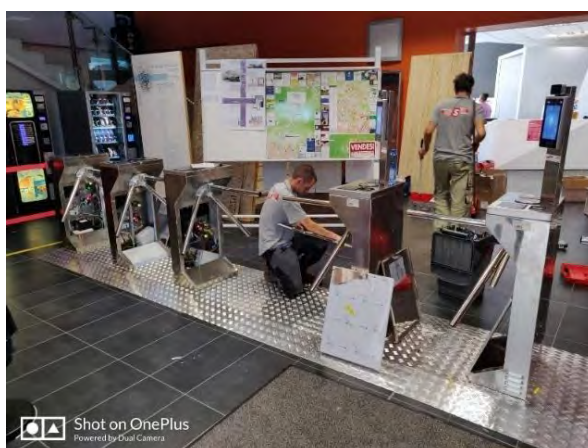
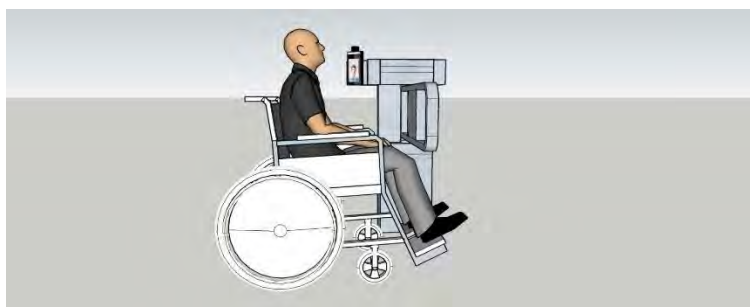


FOTO 1.2 - I TORNELLI ALL'ACCESSO DELLA SEDE DI VIALE MORGAGNI



FOTO 1.3 - L'ACCESSIBILITÀ PER I DIVERSAMENTE ABILI



Laddove gli spazi non consentivano gli allestimenti necessari, e se ne è comunque ritenuto indispensabile l'uso per garantire le condizioni di sicurezza di erogazione della didattica, sono stati creati dei tornelli virtuali attraverso il posizionamento di portieri e vigilanti dotati di smartphone in grado di verificare la prenotazione e misurare la temperatura. **I costi dell'intervento aggiuntivo sono ammontati a € 261.409.**

Per accedere ai tornelli, attraverso una sofisticata architettura informatica governata da SIAF, è stato creato un sistema di **generazione di QRCode** da scaricare su supporti digitali per accessi diversificati alle sedi in relazione al profilo di utenza: docenti e PTA abilitati per ogni sede, studenti abilitati per i giorni e le aule per le quali era stata programmata la lezione in presenza, visitatori su richiesta e per il tempo e la sede indicata.

unififlashnews 

QR Code identificativo per l'accesso alle sedi didattiche

Si informa che per accedere alle sedi didattiche è necessario scaricare prima il **QR Code identificativo** (al link <https://qraccess.unifi.it/>) da esibire all'ingresso per la tracciabilità delle presenze come misura anticontagio.

Il QR Code non sostituisce l'utilizzo del badge.

Il QR Code è valido per tutte le sedi e per tutto l'Anno accademico.

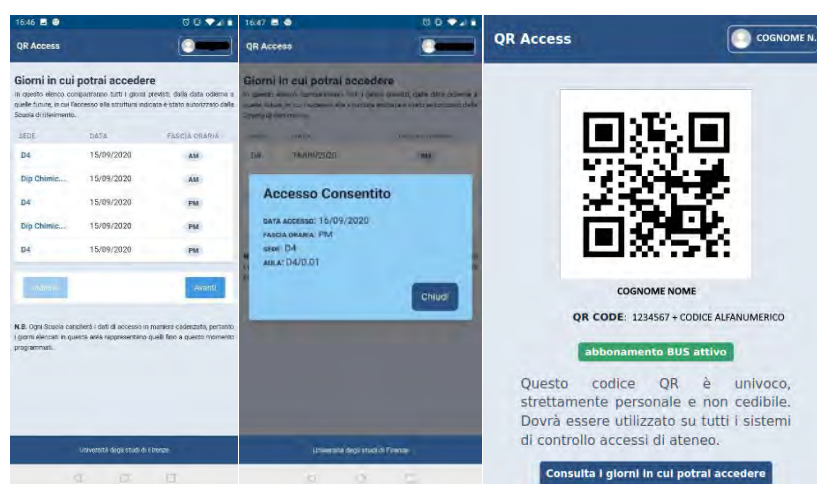
È attualmente in fase di ultimazione l'applicativo per autorizzare l'ingresso nelle sedi di eventuali ospiti.

Per l'autenticazione degli utenti è stata scelta la tecnologia **QR CODE** in modo da permettere l'utilizzo del proprio dispositivo mobile a sostituzione di un badge di accesso. Il servizio è raggiungibile dall'inizio di settembre al sito <https://qraccess.unifi.it/> e permette la generazione del proprio codice per tutto il personale e per gli studenti. Gli studenti ed i docenti, nonché assegnisti, dottorandi, borsisti, hanno ricevuto le istruzioni per generare il proprio *qrcode*. Gli studenti ricevono

nella propria schermata anche le indicazioni sulle sedi e aule dove possono accedere (perché si sono prenotati oppure perché le scuole hanno inserito i loro nominativi nei turni di accesso).

Il sistema del QRCode è stato utilizzato quest'anno per l'attivazione dell'abbonamento ATAF, tenuto conto dell'impossibilità di impiegare per lo stesso scopo la carta dello studente che avrebbe implicato l'utilizzo del supporto e l'accesso alle sedi.

FIGURA 1.9 - DUE SCHERMATE DELL'APPLICATIVO QRACCESS CHE RIPORTANO ALLO STUDENTE L'ELENCO DELLE SEDI DOVE PUÒ ACCEDERE E L'EVENTUALE ATTIVAZIONE DELL'ABBONAMENTO ATAF



Il 24 settembre è stato rilasciato in test un modulo del sistema che permette la creazione di QRcode di accesso temporanei. È stato necessario sviluppare anche un sistema che permetta alle Scuole il caricamento delle liste di studenti che possono accedere ad una certa aula. Tale sistema è stato messo in produzione il 24 settembre e alle 17:20 del 26 settembre conteneva già 4.389 prenotazioni caricate dalle Scuole di Giurisprudenza, Economia e Management e Scienze MFN.

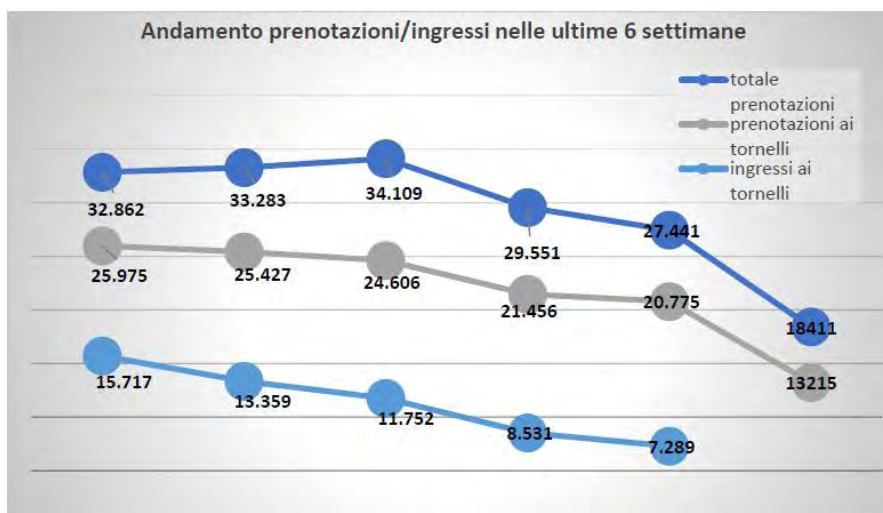
Un'apposita interfaccia software è stata sviluppata per il recupero dei dati di prenotazione inserite in *kairos* e loro inserimento nel database di riferimento per i tornelli. Nello stesso database confluiscono i QRcode del personale docente, PTA, CEL, assegnisti, borsisti e dottorandi che possono accedere a tutte le sedi di Ateneo.

L'interfacciamento con il sistema dei tornelli avviene per il tramite di due centraline hardware installate nel *data center* di via delle Gore e un *webservice* sviluppato da SIAF e installato su un server dedicato, che interroga in tempo reale il database e risponde al tornello confermando o meno l'autorizzazione all'ingresso, verificando anche la compatibilità dell'orario di ingresso con i turni di sanificazione. È pianificato inoltre lo sviluppo di un sistema per visualizzare e registrare l'abilitazione all'ingresso tramite la lettura del QRcode da videocamera di un dispositivo mobile.

Il sistema Kairos integrato con il QRACCESS permette una gestione affidabile dei flussi all'interno dei plessi dotati di tornelli fisici. Il monitoraggio effettuato nel mese di ottobre e nei primi giorni di

novembre dimostra, non solo una progressiva diminuzione delle prenotazioni, ma anche un progressivo distanziamento tra le curve di prenotazione e quelle di effettivo ingresso che passano da un livello di circa il 60% all'inizio di ottobre al livello del 35% ai giorni immediatamente precedenti le chiusure dovute all'arrivo della "seconda ondata". I dati sono stati settimanalmente esaminati dall'unità di crisi e ne hanno supportato le decisioni.

FIGURA 1.10 - ANDAMENTO PRENOTAZIONI INGRESSI (SETTIMANE DI OTTOBRE E PRIME DUE DI NOVEMBRE 2020)



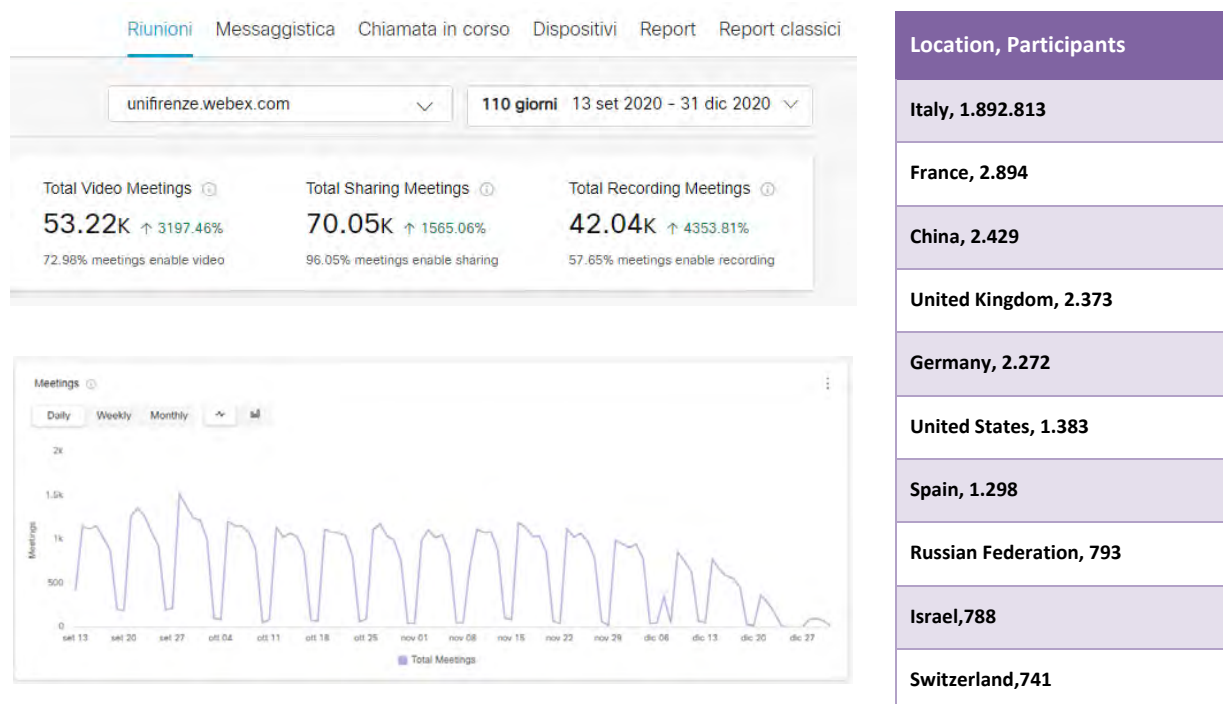
I sistemi sopra descritti hanno consentito lo svolgimento e la fruizione della didattica in modalità duale e hanno altresì consentito il monitoraggio delle prenotazioni e degli ingressi.

TAVOLA 1.3 – COSTI COMPLESSIVI

Voce di spesa	Spesa
Allestimento aule (acquisizione spazi, interventi edili e impiantistici)	3.717.007
Dispositivi, connessioni, software per la didattica duale (AZ1104)	807.718
Servizio di assistenza in aula al personale docente	159.900
Tutor informatici per la didattica sincrona	54.000
Tutor d'aula	43.950
Tecnologo per la gestione centralizzata della didattica blended	92.000
Infrastrutture informatiche e applicativo Kairos	463.962
Tornelli e installazioni connesse	1.118.363
Affitti di ulteriori spazi didattici	116.831
Totale	6.573.731

Le ore svolte in modalità duale dal 13 settembre al 31 dicembre 2020 sono state 46.812. I meeting registrati (da hubwebex) sono stati 42.044.

FIGURA 1.11 - ALCUNI REPORT DELLA CONSOLE WEBEX NEL PERIODO 13 SETTEMBRE – 31 DICEMBRE 2020



La didattica duale ha avuto una validità temporale breve, dal 7 settembre al 3 novembre. Dopo quella data infatti le disposizioni governative hanno imposto nuove restrizioni, in concomitanza con l'arrivo della seconda ondata. La didattica in presenza, secondo le linee guida, è proseguita solo per le matricole e poi è continuata solo a distanza.

Si dà evidenza che le azioni inerenti la didattica in e-learning sono puntualmente rendicontate nell'Allegato 3 in relazione alle azioni con codice: AZ1105, AZ2312, AZ1403, AZ3306.

LA SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI

Fin da prima, ovvero da maggio, erano stati apposti nelle sedi i rilevatori della temperatura corporea.



CORONAVIRUS: Rilevazione della temperatura prima dell'ingresso alle sedi di lavoro

Da lunedì 18 maggio, prima dell'accesso alle sedi di lavoro, il personale autorizzato in base ai piani di attività verrà sottoposto alla rilevazione della temperatura tramite termo scanner. Non sarà pertanto più necessaria l'autocertificazione.

Nel caso in cui una sede sia sprovvista di portineria, il personale dovrà recarsi nel punto di misurazione più vicino.

I varchi predisposti per la misurazione sono i seguenti:

La progressiva ripresa delle attività in presenza a partire da settembre ha richiesto importanti azioni finalizzate a garantire oltre che la sicurezza degli accessi, anche la sicurezza dei luoghi e delle persone.

FIGURA 1.12 - IL LINK DEL SITO D'ATENEO ALLE DISPOSIZIONI PER LA SICUREZZA



In primo luogo, previo confronto con i Responsabili dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), il 1° del mese, è stato **aggiornato il [protocollo anticontagio](#)**, documento che presenta per ogni ambito di attività da riavviare in presenza le misure di sicurezza da adottare

La stesura del documento è stata curata dal Servizio Prevenzione e Protezione sotto il diretto coordinamento del Direttore Generale. L'azione è analiticamente descritta nell'allegato 3 sub AZ3211.

Nello stesso periodo (31 agosto e 1-2 settembre), previo accordo con l'AOU di Careggi, azienda del SSR integrata con UniFI, è stata avviata e eseguita la **campagna di test sierologici** rivolta al personale con partecipazione volontaria. L'azione coordinata dal Direttore Generale, richiamata nel Capitolo 3 come atto della gestione, è anche dettagliatamente descritta nell'allegato 3 all'AZ5405 L'Ateneo non ha sostenuto costi per l'azione.

Per garantire il **distanziamento nelle aule**, sono stati apposti segnaposti sulle sedute. L'operazione svolta con risorse interne ha ridotto la disponibilità dei posti dai totali 14.000 giornalieri (70.000 settimanali) ai 6.000 giornalieri (30.000 settimanali).

È stato necessario attivare un sistema diffuso di **sorveglianza agli accessi** finalizzato a disincentivare la formazione di assembramenti all'ingresso dei plessi didattici. Il servizio ha previsto l'utilizzo di risorse aggiuntive rispetto all'ordinaria vigilanza agli ingressi attraverso l'impiego di stuards posti a sorveglianza delle ordinate file.

FOTO 1.4 - SEGNAPOSTI SULLE SEDUTE DELLE AULE



FOTO 1.5 - MISURE DI DISTANZIAMENTO ALL'INGRESSO DELLE STRUTTURE DI NOVOLI



Agli ingressi delle strutture sono stati apposti distributori di gel, diffusamente distribuiti nelle sedi, uffici, aule unitamente a **materiale disinfettante** e salviette detergenti.

FOTO 1.6 - DISTRIBUTORI DI GEL IGIENIZZANTE ALL'INGRESSO DELLE SEDI



In coerenza con il calendario didattico e con i cambi d'aula sono stati intensificati i **servizi di pulizia e sanificazione** (vedasi l'allegato 3 AZ3209 e AZ3210).

È stata ingente l'attività di acquisizione e distribuzione di **mascherine** chirurgiche e, ove necessario, delle mascherine FFP2. L'azione è analiticamente descritta nell'allegato 3 sub AZ3212.

Fa parte dell'intervento di messa in sicurezza degli spazi, l'acquisto di **materiale detergente** per la pulizia delle superfici dopo l'uso con relative raccomandazioni volte a garantire il puntuale svolgimento dell'operazione.

La **procedura di tracciamento** dei casi positivi, approntata e gestita dalla Direzione Generale, è esposta al Capitolo 3 con le relative evidenze dei dati di maggior interesse.

I COSTI DELLA SICUREZZA

Le misure adottate per garantire la sicurezza hanno originato costi per un importo di quasi **cinque milioni di euro**. La tavola che segue riepiloga alcune delle voci di costo di maggior rilievo per la gestione dell'emergenza sostenute nell'anno 2020. L'efficiente gestione di queste risorse ha motivato l'adozione di specifiche azioni di performance organizzativa nel Piano Integrato rimodulato (il cui codice è riportato tra parentesi nella tabella) descritte nell'Allegato 3.

TAVOLA 1.4 - QUADRO DELLE PRINCIPALI VOCI DI SPESA PER LA SICUREZZA DELLE ATTIVITÀ IN PRESENZA

Voce di spesa e azione del Piano Integrato	Spesa 2020 (€)
Controllo accessi in sicurezza (AZ3208-CVD)	2.053.053
Piano straordinario pulizie (AZ3209-CVD)	1.488.695
Sanificazione (AZ3210-CVD)	79.761
Dispositivi di Protezione Individuale (AZ3212-CVD)	1.076.259
Capienza aule per rispetto distanziamento (AZ3306-CVD)	2.181
Totale	4.699.949

L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN EMERGENZA

Per il diretto presidio e la responsabilità finale degli interventi messi in atto, si rinvia la trattazione dell'argomento al paragrafo dedicato all'interno della relazione del Direttore Generale (Capitolo 3).



Aggiornamento delle linee guida per il lavoro agile in Ateneo

Sul sito web dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.unifi.it/wp-11875-insieme-in-sicurezza.html#provvedimenti> è stato pubblicato il [Decreto del Direttore Generale n. 1355 del 18 novembre 2020](#), con l'aggiornamento delle linee guida per il lavoro agile in Ateneo, a seguito del passaggio della Regione Toscana in "zona rossa".

Riguardo all'[Allegato 1](#) del Decreto, si precisa che le sedi dove insistono le **Biblioteche**, non riportate nell'elenco, osservano l'[orario](#) di quest'ultime.

I SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE

Merita riservare ai servizi bibliotecari di Ateneo un focus particolare. Dopo il periodo di lockdown nel quale il Sistema Bibliotecario, pur nella chiusura degli accessi, ha repentinamente rimodulato i servizi e dato loro garanzia e continuità, dalla data di ripresa le strutture hanno mantenuto costante l'apertura, anche quando, passati alla normativa che regola le diverse aree di rischio, la Regione Toscana è stata in zona rossa.

La resilienza delle biblioteche è dettagliatamente descritta nell'Allegato 3 all'azione AZ1206 "Servizi Bibliotecari in era COVID". Dal 7 maggio 2020 le biblioteche hanno ripreso gradualmente il servizio di prestito, erogato a seguito di prenotazione *online* dei volumi tramite OneSearch fino al 13 settembre. In questo periodo sono stati erogati 24.575 prestiti e sono state 9.589 i rinnovi prestiti effettuati dai bibliotecari o dagli utenti tramite *OneSearch*.

Gli orari di apertura al pubblico e l'erogazione dei servizi conoscono le seguenti variazioni:

- 7 maggio: viene riattivato il servizio di prestito dei libri, su prenotazione, dal lunedì al venerdì, con orario 9:00-13:30, dal 1° luglio esteso fino alle 17:00;
- 20 luglio: è possibile anche la lettura in sede, sempre su prenotazione, in orario 9:00-17:00;
- 14 settembre: tornano i servizi pre-COVID; riprende l'orario di apertura consueto, ad eccezione di un'ora di chiusura a metà giornata per la sanificazione, e ad eccezione del sabato mattina a Novoli e Brunelleschi; con il ripristino dell'orario di apertura ordinario e l'accesso a tutte le sale di lettura, il prestito, salvo poche eccezioni, è tornato ad essere effettuato in presenza, senza la necessità di prenotare i volumi da remoto, prenotando soltanto l'accesso in biblioteca.
- 9 novembre: a causa del nuovo aggravamento della situazione emergenziale, si adotta un turno unico giornaliero di prenotazione dei posti studio e i servizi bibliotecari tornano a chiudere alle 17, anche se le sale di Architettura, Biomedica, Ingegneria, Lettere e Scienze sociali rimangono aperte per la lettura fino alle 19:00. A dicembre il monte ore complessivo è pari a 492,5 ore.

Le restituzioni vengono tuttora effettuate senza necessità di prenotazione, recandosi direttamente in biblioteca e depositando i libri su ripiani o carrelli appositi, seguendo percorsi segnalati al fine di garantire il corretto distanziamento.

FIGURA 1.13 - ALCUNI DATI SULLE FASI DELL'ANNO

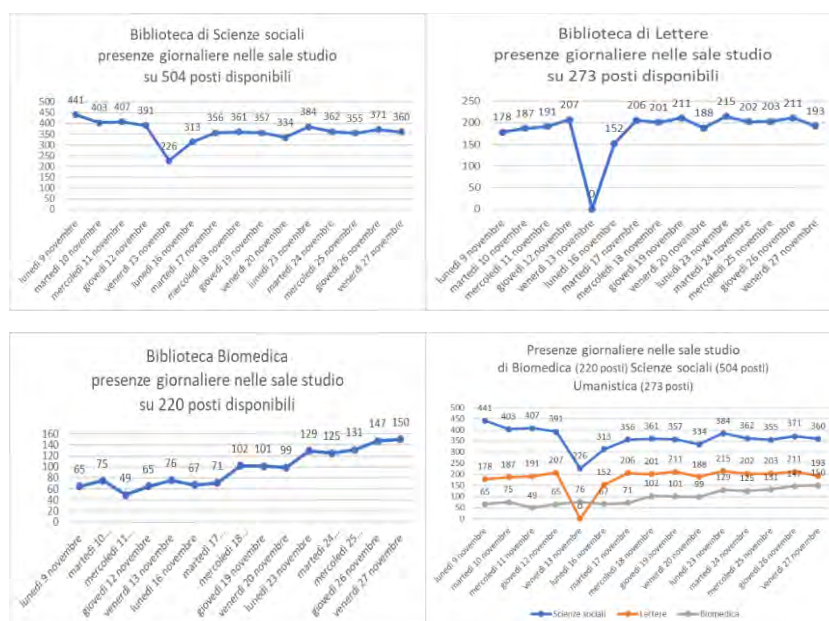


Tenuto conto della centralità del servizio, e dell'ampia richiesta, anche l'accesso alle biblioteche è stato regolato da un **sistema di prenotazioni** finalizzato a garantire sicurezza agli accessi e alla permanenza. I **report** relativi a prenotazioni e tasso di occupazione hanno costituito oggetto di attenzione per l'Unità di crisi e il monitoraggio assunto per orientare le decisioni, dando luogo ad interventi direzionali per evitare prenotazioni senza successiva fruizione del servizio o occupazione indebita di posti prenotati.

TAVOLA 1.5 - PRESENZE IN SALA DI LETTURA 23-27 NOVEMBRE

	Posti studio	Percentuale posti studio occupati (media giornaliera 23-27 NOV)	lunedì 23 novembre	martedì 24 novembre	mercoledì 25 novembre	giovedì 26 novembre	venerdì 27 novembre	MEDIA GIORNALIERA 23-27 NOV	MEDIA GIORNALIERA 16-20 NOV (Toscana rossa)	MEDIA GIORNALIERA 9-13 NOV	MEDIA GIORNALIERA (doppio turno) 2-6 nov
Biomedica	220	62%	129	125	131	147	150	136	88	66	20
Antropologia	12	73%	10	8	11	11	4	9	7	7	1
Botanica	14	10%	0	1	0	4	2	1	1	1	2
Geomineralogia	12	45%	6	1	7	5	8	5	0	2	2
Matematica	36	19%	6	6	12	7	4	7	4	8	9
Polo scientifico	83	46%	36	34	44	44	32	38	23	24	20
Scienze sociali	504	73%	384	362	355	371	360	366	344	374	309
Agraria	30	71%	22	19	21	22	22	21	16	7	11
Architettura	68	75%	53	46	57	52	48	51	43	43	31
Ingegneria	52	76%	45	45	31	35	42	40	30	29	21
Lettere	273	75%	215	202	203	211	193	205	192	153	102
Psicologia	23	51%	4	11	11	16	17	12	6	4	1
Scienze della formazione	70	60%	40	40	40	44	47	42	18	14	8
Storia dell'arte	26	81%	20	22	21	20	22	21	20	21	14
Totale	1423	67%	970	922	944	989	951	955	790	753	531

FIGURA 1.14 - ANDAMENTO DELLE PRESENZE IN SALA DI LETTURA 23-27 NOVEMBRE PER BIBLIOTECA

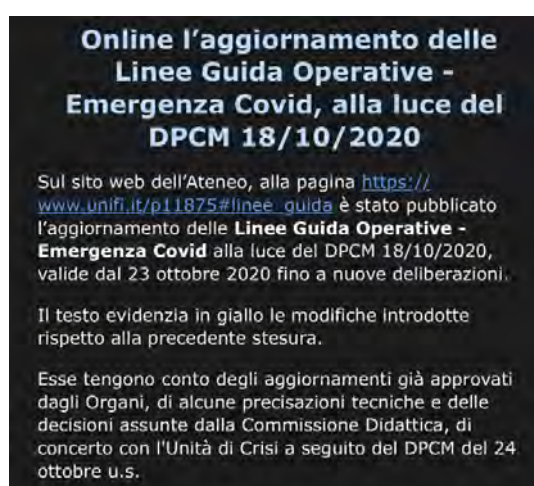




Le modalità con cui i servizi bibliotecari sono stati erogati in regime pandemico è puntualmente rendicontata nell'allegato 3 all'azione AZ1205.

IL GOVERNO DELLA CRISI E LA COMUNICAZIONE

Il presidio dei servizi, l'innalzamento delle garanzie di sicurezza delle persone, il costante adattamento alle informazioni epidemiologiche e alle disposizioni governative nelle diverse fasi dell'emergenza hanno richiesto una costante azione di governo e di indirizzo delle risorse disponibili, nonché un importante e necessario impegno comunicativo.



Alla pagina "[Provvedimenti dell'Università di Firenze per emergenza Coronavirus](#)" sono raccolte le disposizioni emanate durante la fase emergenziale a partire dal febbraio 2020. Le materie oggetto di intervento sono le più varie: dalle linee guida da adottare in relazione alla situazione epidemiologica dell'area, alle modalità di svolgimento della didattica a distanza, alle disposizioni per il lavoro agile e i congedi parentali, alla gestione dei casi confermati positivi.

Un presidio così complesso e articolato ha reso necessaria l'attivazione di molteplici competenze e l'impiego di numerosi servizi sia per le fasi di pianificazione che per quelle operative, con necessità costante di indirizzo e di raccordo sui tempi, modi e forme di comunicazione. La necessità di raccordo con le iniziative territoriali ha poi reso importante il coordinamento con gli altri Atenei (attraverso la Conferenza dei Rettori delle Università toscane), con i Comuni in cui insistono le sedi dell'Ateneo, con la Regione Toscana nelle sue articolazioni.

Da qui l'affiancamento agli organi di governo e direzione statutari di gruppi professionali e consultivi per la gestione delle varie materie affrontate e di una specifica unità di crisi, ridefinita poi con DR n. 24/2021 in "Unità di Crisi di Ateneo per lo studio, la consulenza, l'analisi dei dati e l'orientamento delle azioni per la gestione ed il contrasto della diffusione del virus Sars-COV-2", che ha operato costantemente in tutte le fasi dell'emergenza.

La comunicazione è stata curata e gestita centralmente e assicurata da un'ampia e capillare diffusione delle decisioni assunte dagli organi di Governo e dall'emanazione e pubblicazione delle linee guida che hanno regolato le varie fasi (vedi capitolo 3).

Come si può apprezzare in vari punti di questa relazione, è stato utilizzato lo strumento della FlashNews per richiamare l'attenzione della Comunità sugli elementi che via via hanno preso centralità d'interesse.

La fase della ripresa è stata accompagnata da una pagina appositamente prevista sul sito d'Ateneo: "[#unifinsieme in sicurezza](#)", nella quale sono raccolti i provvedimenti assunti dall'Ateneo al modificarsi delle condizioni epidemiologiche e normative. In particolare sono raccolte le linee guida condivise con la comunità per la disciplina dei vari ambiti in relazione all'andamento dei contagi e alle determinazioni assunte dal CoReCo (Comitato regionale di coordinamento delle Università) ed è *ivi* pubblicato e aggiornato il protocollo anticontagio.

Come si addice alle situazioni emergenziali, una parte della comunicazione si è alimentata sui canali delle chat costituite fra i componenti dell'Unità di crisi, Presidenti delle Scuole, Direttori di Dipartimento, Dirigenti e RAD.



Aggiornamento Linee guida attività in Ateneo a seguito del passaggio della Regione Toscana in "zona rossa"

Sul sito web dell'Ateneo all'indirizzo https://www.unifi.it/p11875#linee_guida è stato pubblicato il [Decreto del Rettore](#) con l'aggiornamento delle Linee guida sulle attività in Ateneo, a seguito del passaggio della Regione Toscana in "zona rossa".

Per la ripresa è stata curata la segnaletica e la diffusione di vademecum per le misure di sicurezza. All'esito dei vari interventi regolatori è stato emanato un decreto per la sinottica disciplina dei comportamenti e regole da assumere in relazione al variare della fascia di rischio. Il quadro può essere consultato in [Disposizioni per fasce di rischio](#).

DISPOSIZIONI PER FASCE DI RISCHIO

	FASCIA GIALLA (linee-guida) Art. 1 DPCM 14 gennaio 2021	FASCIA ARANCIONE (IR 1379/2020) Art. 2 DPCM 14 gennaio 2021	FASCIA ROSSA (IR 1379/2020) Art. 3 DPCM 14 gennaio 2021
Orario sedi	7:30 – 19:30	7:30 – 19:30 (con autocertificazione fra Comuni)	8 – 18
Riunioni collegiali	A distanza salvo motivate ragioni	A distanza	A distanza
Smart working	50% attività telelavorabili	75% attività telelavorabili	100% salvo attività indifferibili
Convegni, congressi e altri eventi	Solo a distanza	Solo a distanza	Solo a distanza
Musei	Aperti nei giorni feriali con prescrizioni (cfr. art. 1 lett. r DPCM 14 gennaio 2021)	Chiusi	Chiusi
Biblioteche e aule studio	Aperte su prenotazione I servizi delle Biblioteche si interrompono alle ore 17 Aperta aula studio D14 (Novoli)	Aperte su prenotazione I servizi delle Biblioteche si interrompono alle ore 17 Aperta aula studio D14 (Novoli)	Aperte su prenotazione I servizi delle Biblioteche si interrompono alle ore 17 Aperta aula studio D14 (Novoli)
Concorsi Personale Tecnico Amministrativo e CEL	Sospesi fino al 15 febbraio	Sospesi fino al 15 febbraio	Sospesi al 15 febbraio
Corsi di formazione	Solo a distanza salvo formazione specialistica e dei tirocinanti professionisti sanitarie e medica	Solo a distanza	Solo a distanza
Esami e lauree	A distanza	A distanza	A distanza
Lezioni e attività didattica	Modalità mista in presenza/a distanza su prenotazione (con priorità per matricole in presenza)	In presenza solo le lezioni dei corsi attivati o mutuati del primo anno di lauree triennali, magistrali e a ciclo unico su prenotazione.	A distanza tutte le lezioni frontali

Nel Capitolo 3 saranno diffusamente illustrati gli interventi promossi dalla Direzione Generale per l'indirizzo e l'attivazione delle risorse sulle varie necessità poste dall'emergenza sanitaria.

LA PIANIFICAZIONE OLTRE L'EMERGENZA

Alcuni interventi realizzati per fronteggiare l'emergenza hanno una valenza di cui l'Ateneo potrà beneficiare anche alla definitiva ripresa delle attività in situazioni di normalità. Si può quindi più propriamente definirli come investimenti che, pur essendo stati eseguiti in condizioni talvolta frenetiche di estrema urgenza, costituiscono elementi di primaria importanza per lo sviluppo in settori innovativi e di miglioramento delle condizioni di studio e di lavoro.

Lungi da darne un elenco esaustivo, si riepilogano qui alcuni elementi di vasto ed evidente impatto:

- i canali della didattica a distanza e il potenziamento degli strumenti di supporto alla didattica
- la digitalizzazione delle procedure amministrative e la remotizzazione dei servizi
- l'acquisizione di nuovi spazi e la gestione degli accessi programmati
- l'attivazione del lavoro agile e il potenziamento della strumentazione del personale per l'erogazione delle prestazioni da remoto.

Sui punti in elenco molto lavoro è già stato svolto e molti servizi sono già funzionanti e sostanzialmente a regime, come presentato anche in questa Relazione, ma molto altro sarà svolto soprattutto per una gestione più efficiente, capillare e performante dei relativi servizi, anche sulla scorta di quanto previsto nel capitolo 3 del [Piano Integrato 2021-2023](#) e dalle "Linee generali di indirizzo della programmazione delle università 2021-2023" di cui al recente Decreto Ministeriale 289 del 25 marzo 2021 e dei relativi finanziamenti.

2. RISULTATI DELL'ANNO 2020

2.1 I RISULTATI DI VALORE PER I PORTATORI D'INTERESSE

Nonostante l'irruzione dirompente della pandemia, come è stato rappresentato nel primo capitolo, nel 2020 l'Università di Firenze ha conseguito importanti risultati, che verranno di seguito esposti in relazione agli *stakeholder* prevalentemente interessati (collettività sociale di riferimento, studenti e famiglie, personale interno) e successivamente descritti con riferimento agli ambiti di prevalente pertinenza.

LE AZIONI PER LA COLLETTIVITÀ

Dopo i primi due mesi di attività regolare e l'interruzione del *lockdown*, la seconda parte dell'anno è stata caratterizzata dal tentativo di ripresa della generalità delle attività in presenza purtroppo ostacolata dalla seconda ondata dell'epidemia e dalle conseguenti limitazioni alle attività in presenza. L'accessibilità alle sedi universitarie (biblioteche, uffici, aule) è stata ciononostante garantita in condizioni di sicurezza per le persone, mentre sono state consolidate modalità innovative di incontro remoto con l'utenza, sostenute da procedure amministrative semplificate.

Dalle indagini di customer satisfaction GP STUD, GP DDA, GP PTA-CEL, SERVSTUD risulta una forte crescita.

Nei laboratori di ricerca l'attività non si è mai fermata, e nel momento di crisi legata alla difficoltà di reperire dispositivi di sicurezza (mascherine e liquido



disinfettante) e reagente per i tamponi COVID, l'Università di Firenze ha messo a disposizione le proprie risorse per svolgere test di efficacia sui campioni di tessuto per mascherine, produrre gel disinfettante e formulare la **soluzione reagente** necessaria per l'analisi dei tamponi nasofaringei.

Sono andati avanti progetti rilevanti per la terza missione dell'Ateneo, e in particolare per la promozione e lo sviluppo del territorio e la diffusione della cultura, come per esempio:

- la riqualificazione del **Museo La Specola** e di **Villa La Quiete**, beni storici che saranno restituiti alla collettività appena saranno allentate le misure di sicurezza legate alla pandemia (vedi AZ2103, AZ2105, AZ2106 in Allegato 3); *Spesa per le azioni: 1.354.926 euro*
- la progettazione **della Nuova sede del Dipartimento e della Scuola di Agraria presso il Campus universitario di Sesto Fiorentino**. L'Ateneo ha avviato il progetto mettendo a frutto il cofinanziamento ministeriale per l'edilizia universitaria (Decreto Ministeriale n.1121 del 5 dicembre 2019 "Fondo investimenti edilizia universitaria 2019-2033"). Tale insediamento è destinato a sostituire entro il 2027 la precedente sede del complesso demaniale delle Cascine

e quindi a rendere maggiormente fruibili e funzionali gli spazi per la formazione e il trasferimento delle conoscenze nelle discipline agrarie e ambientali con uno specifico focus sui temi della sostenibilità.

L'intervento prevede la costruzione di dieci distinti corpi edilizi ciascuno su tre livelli, provvisti di locali da destinare a aule, laboratori didattici e di ricerca, studi per il personale, uffici amministrativi, biblioteche, officine, spazi distributivi e connettivi. Di particolare cura la **sostenibilità ambientale e l'efficientamento energetico**: involucri performanti, pompe di calore ad alta efficienza, illuminazioni *led* dimmerabili, sistema di raccolta delle acque piovane, fotovoltaico, materiali edilizi ecocompatibili. La cura degli esterni completa l'assetto di sostenibilità ambientale: zone a verde per il microclima, alberature autoctone per la riduzione della manutenzione, superfici di drenaggio per alleggerire il carico sulla rete idrica, rastrelliere di sosta per bici e torrette di ricarica per mezzi elettrici per favorire la mobilità individuale a basso impatto ambientale.

A beneficio degli impieghi didattici **circa un terzo dei volumi che verranno realizzati nell'insediamento di Sesto Fiorentino saranno destinati agli studenti della Scuola di Agraria**, tra aule, laboratori per la didattica e superfici a destinazione promiscua, comprese le biblioteche. **L'intervento consentirà una forte integrazione delle risorse destinate alla didattica**, riunendo in un'unica sede strutture che al momento si trovano collocate in zone distinte, non sempre agevolmente raggiungibili con il trasporto pubblico. Inoltre risulteranno di semplice e immediata integrazione risorse didattiche e di ricerca già presenti in zona, come quelle dei Dipartimenti di Chimica e Fisica e del LENS, quelle del CNR e degli altri Enti di ricerca, e con il bacino di studenti in ingresso rappresentato dal Liceo Scientifico AME Agnoletti e con i servizi sportivi *ivi* presenti del CUS.

L'Ateneo è in attesa di ricevere gli esiti dell'esame ministeriale, per favorire il quale è stato aggiornato il quadro delle fonti di finanziamento e garantita la sostenibilità dell'opera ([delibera CdA gennaio 2021](#)).

FIGURA 2.1 - RENDERING DEL NUOVO INSEDIAMENTO DI AGRARIA NEL CAMPUS UNIVERSITARIO DI SESTO FIORENTINO



- Ripresi online degli incontri con la città in data 11 ottobre 2020 (vedi AZ4303 nell'Allegato 3). *Spesa per l'azione: 2.745 euro*

Incontri con la città - domenica 11 ottobre 2020

Domenica 11 ottobre alle ore 10.30 il prof. Andrea Guazzini, docente di Psicologia sociale, e la prof.ssa Silvia Pezzoli, docente di Sociologia, tengono la lezione

Radicalizzazioni ai tempi di internet

- È stata realizzata una Galleria del Museo online. Nel corso dell'anno si sono svolti tour virtuali e lo sviluppo di [immagini immersive](#)
- il [portale di ricerca online dei fondi archivistici d'Ateneo Chartae](#). Il servizio adesso offre la possibilità di raggiungere online il patrimonio documentale dell'Ateneo, dall'Archivio storico alle Biblioteche al patrimonio di Villa La Quiete

Fondi archivistici di Ateneo

Al via il nuovo portale di ricerca

All'indirizzo archivi.unifi.it è stata pubblicata la nuova versione di **Chartae**, divenuto adesso il **portale di ricerca di tutti i fondi archivistici dell'Ateneo**. Il nuovo **Chartae** consente di esplorare il patrimonio documentale di tutta l'Università, dall'Archivio Storico alle biblioteche, a Villa La Quiete.

- La campagna **Tempo di Giochi del Sistema Museale di Ateneo (SMA)**, messa a punto in collaborazione tra SMA e l'area Comunicazione, è nata per aiutare i bambini e le loro famiglie a trascorrere le lunghe giornate del periodo di *lockdown* e la chiusura delle scuole: tempo di attese, di spazi da riempire, di attività da inventare. Tempo di giochi è una serie di attività pensate per i bambini dai 3 ai 10 anni da fare al computer, sul tablet o usando carta, forbici e pennarelli, scaricabili dalla sezione "[Attività educative](#)" sul sito istituzionale dello SMA.



- Nello stesso spirito di servizio della comunità sono state progettate per l'anno scolastico 2020/2021, a beneficio degli insegnanti delle scuole di primo e secondo grado costretti alla DAD [proposte didattiche gratuite e personalizzabili](#) in base alle specificità delle loro classi, che sono stati pubblicizzati sul sito web dell'Ateneo a partire dal inizio 2021.

Attività per le scuole

Il Sistema Museale dell'Ateneo di Firenze propone una serie di percorsi e incontri educativi gratuiti per le scuole, in modalità a distanza. Le attività favoriscono la conoscenza e l'approfondimento delle materie scolastiche e del patrimonio culturale del Sistema Museale.

Gli insegnanti delle scuole possono [contattare i Servizi educativi e didattici](#) per co-progettare i percorsi tematici proposti, definendo durata, numero di incontri e modalità tecniche di fruizione anche sulla base delle specificità delle classi.

Alcune proposte didattiche, a cura dell'Associazione culturale Tethys:

[Museo di Geologia e Paleontologia](#) | [Museo 'La Specola](#) | [Orto botanico](#) | [Museo di Antropologia e Etnologia](#) | [Dimore storiche](#)



- Altre importanti iniziative rivolte alla cittadinanza

unifi informa | Eventi | 25 Novembre 2020
BRIGHT-NIGHT, 27 e 28 novembre 2020

unifi informa | Eventi | 14 Dicembre 2020
Seminario online "Letteratura e cultura ai tempi dell'emergenza"

Riprendono le attività di Coro, Orchestra e Teatro
Anche per l'anno accademico 2020/21 l'Ateneo fiorentino propone ai propri iscritti e ai propri dipendenti l'opportunità di intraprendere un'esperienza di formazione all'interno del Coro, dell'Orchestra universitaria e della Compagnia Teatrale 'Binario di Scambio'.

unifi informa | Eventi | 9 novembre 2020
Iniziativa per il 50° anniversario della Scuola di Ingegneria a Firenze "Matematica e Ingegneria: una fruttuosa interazione"

Seminario online "Didattica delle lingue straniere e tecnologia ai tempi del covid-19"
Nell'ambito del ciclo di seminari "Riorganizzare la vita ai tempi della pandemia. Educazione, benessere, lavoro e immaginari del passato per pensare il presente"

unifi informa | Eventi | 4 Dicembre 2020
Webinar "Proteggere la popolazione dai rischi naturali. Sistemi di prevenzione e modelli di responsabilità"

Incontro streaming "Ridurre le distanze. Il post-pandemia e le disuguaglianze sociali"
Nell'ambito del ciclo "La società che verrà. Conversazioni allo schermo"

LE AZIONI PER GLI STUDENTI

Messaggio del Rettore in vista della ripresa dell'attività didattica

In vista della ripresa dell'attività didattica, il rettore Luigi Dei ha rivolto un messaggio a tutti gli studenti per illustrare i criteri che sono stati previsti per lo svolgimento della didattica in sicurezza per l'anno accademico 2020/21: https://youtu.be/8NSQUsxg6_0

In view of the resumption of classes, the president Luigi Dei addressed a message to all students to illustrate the criteria that have been established for delivering lectures in safety during the academic year 2020/21: <https://youtu.be/hwEwVfFPuM>

unififlashnews**Attività didattiche a distanza per gli studenti interessati**

Sul sito web dell'Ateneo, alla pagina <https://www.unifi.it/p11789.html> è pubblicato il Decreto del Rettore n. 755 del 21 luglio 2020, relativo alle attività didattiche a distanza per gli studenti interessati.

Indicazioni operative per gli studenti per la didattica a distanza

Sul sito web dell'Ateneo, alla pagina www.unifi.it/insiemeinsicurezza sono state pubblicate le **indicazioni operative per gli studenti per la didattica a distanza**.

La nuova pagina **Unifinsieme in sicurezza** raccoglierà tutti i documenti relativi alla ripresa delle attività istituzionali dopo l'emergenza sanitaria.

Vademecum per la ripresa dell'attività didattica in Ateneo nella fase 3 dell'emergenza Covid

È on line il **vademecum** per la ripresa dell'attività didattica in Ateneo nella fase 3 dell'emergenza Covid: <https://www.unifi.it/p11882>

In particolare ricordati che:

- **se sei uno studente neo immatricolato** devi prenotare il posto in aula per assistere in presenza alle lezioni: <https://www.unifi.it/vp-11882-informarsi-studenti.html#presenza>
- **se sei uno studente iscritto agli anni successivi al primo** potrai accedere alle lezioni in presenza se hai optato per questa modalità nel questionario che ti ha fornito l'Amministrazione: <https://www.unifi.it/vp-11882-informarsi-studenti.html#presenza>
- **se sei uno studente fuori corso** potrai seguire le lezioni solo nella modalità a distanza: <https://www.unifi.it/vp-11882-informarsi-studenti.html#distanza>

Per accedere alle sedi in ogni caso dovrai scaricare prima il tuo **QRcode identificativo** (al link <https://graccess.unifi.it/>) che esibirai, per la tracciabilità della tua presenza, all'ingresso dei plessi didattici.

Si reputano di particolare interesse per gli studenti le seguenti azioni.

L'acquisizione della disponibilità di spazi aggiuntivi per la didattica

Nell'ambito del piano di acquisizione di spazi per garantire il necessario distanziamento e le capienze d'aula, vanno citati alcuni interventi di particolare impatto sia per la gestione transitoria dell'emergenza che per le condizioni normali di erogazione della didattica:

- acquisizione della disponibilità di otto sale di "The Space cinema" di San Donato a Novoli, per un totale di 929 posti distanziati, da utilizzare tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 13:30, dal 21 settembre fino a Natale
- acquisizione della disponibilità di ulteriori spazi nei locali del Conservatorio di Santa Maria degli Angeli per le necessità didattiche della Scuola di Studi Umanistici e della Formazione
- acquisizione di nuove aule nel blocco C9 del complesso San Donato a Novoli che sono state rese fruibili dal mese di marzo 2021

- fruibilità per tutto il periodo della pandemia delle aule studio D14 nel complesso San Donato a Novoli, previo ricalcolo delle capienze, accessibili su prenotazione e agibili con personale dedicato alla sorveglianza
- studio di fattibilità avviato nel 2020, che nel 2021 ha portato alla disponibilità di nuovi posti di studio nel complesso di Viale Morgagni.

Al momento della chiusura di questa Relazione, è stata aggiudicata la gara per la realizzazione della tensostruttura del Polo delle Scienze di Sesto Fiorentino, e sono allo studio ulteriori interventi per agevolare la fruizione di spazi attrezzati, con le dovute tutele di distanziamento, nell'ambito delle assegnazioni finalizzate del DM 289/2021 per il triennio 2021-2023.

Spesa per gli affitti: 116.831 euro

Le azioni per la riqualificazione e ampliamento degli spazi trovano nelle customer dell'anno una crescita del gradimento specifico.

CS GP-STUD + SERVSTUD Crescita forte

Gli strumenti per l'e-learning

Il progetto MOODLE 2020 ha trasformato una piattaforma LMS sperimentale, progettata per la gestione di circa il 30-40% degli insegnamenti, in una capace di sostenere tutti gli insegnamenti e un numero di utenti decisamente più alto, potenzialmente pari al numero complessivo degli studenti. Si è aperta in questo modo la prospettiva di una didattica nuova con un impiego massivo anche di nuove tecnologie e dell'innovazione didattica a supporto della didattica tradizionale in aula.

Esami e tesi a distanza

Gli strumenti allestiti per l'e-learning e la didattica duale hanno consentito un pressoché normale svolgimento della didattica d'anno come dimostrano anche le [valutazioni della didattica](#) dell'A.A. 2019/20. Ma anche le prove intermedie e finali relative ai singoli insegnamenti e la discussione della tesi finale hanno dovuto adattarsi alle necessità d'anno con il passaggio alla modalità a distanza.

Si confrontano a seguire i principali risultati dell'anno rispetto al precedente in relazione al numero di esami sostenuti e titoli conseguiti. I report sono organizzati in base ai diversi periodi caratterizzati da diverse gestioni dell'emergenza. In particolare:

- dal 1 gennaio 2020 al 08 marzo 2020 (prima dell'emergenza) tutto è stato svolto in presenza
- dal 9 marzo 2020 al 31 agosto 2020 in base alle disposizioni normative e alle determinazioni interne dell'Ateneo, tutto è stato svolto da remoto
- dal 1 settembre 2020 al 4 novembre 2020 è stata prevista la modalità mista, era possibile sostenere esami e conseguire titoli in presenza su richiesta. La modalità ordinaria era comunque lo svolgimento a distanza

- dal 5 novembre 2020 al 31 dicembre 2020, in base alle disposizioni normative e alle determinazioni interne dell'Ateneo, tutto è stato svolto da remoto.

TAVOLA 2.1 - ESAMI PER TIPOLOGIA DI CORSO. CONFRONTO ANNO 2019-2020

esami sostenuti as 2019			esami sostenuti as 2020		
PERIODO	MODALITÀ	ESAMI SUPERATI	PERIODO	MODALITÀ	ESAMI SUPERATI
01/01/2019-08/03/2019	presenza	80.470	01/01/2020-08/03/2020	presenza	81.809
09/03/2019-31/08/2019	presenza	123.951	09/03/2020-31/08/2020	distanza	122.995
01/09/2019-04/11/2019	presenza	33.059	01/09/2020-04/11/2020	mista	31804 di cui 2.935 con richiesta di svolgimento in presenza
05/11/2019-31/12/2019	presenza	22.720	05/11/2020-31/12/2020	distanza	22.165
260.200			258.773		

TAVOLA 2.2 - TESI PER TIPOLOGIA DI CORSO. CONFRONTO ANNO 2019-2020

2019						2020					
TIPO CORSO COD	01/01/2019-08/03/2019	09/03/2019-31/08/2019	01/09/2019-04/11/2019	05/11/2019-31/12/2019	Totale	TIPO CORSO COD	01/01/2020-08/03/2020 [presenza]	09/03/2020-31/08/2020 [distanza]	01/09/2020-04/11/2020 [mista *]	05/11/2020-31/12/2020 [distanza]	Totale
CSS					0	CSS		189			189
D2	92	156	20	9	277	D2	58	164	20	11	253
L1	7	37	12	10	66	L1	2	27	6	7	42
L2	778	2255	1377	1003	5413	L2	689	2791	1284	1054	5818
LC5	4	23	3	1	31	LC5	5	10		1	16
LC6		1			1	LC6		1			1
LM	397	1313	427	433	2570	LM	397	1397	406	436	2636
LM5	125	439	172	110	846	LM5	120	455	167	98	840
LM6		146	201	46	393	LM6		249	143	71	463
LS	1	7	2	3	13	LS	1	8			9
M1	64	145	24	72	305	M1	21	180		40	241
M2	103	55		30	188	M2	123	44		10	177
PF60		214			214	PF60		249			249
S.F.S					0	S.F.S		1			1
S1		19	5		24	S1		13	1		14
SP2	4	39		7	50	SP2	4	26	2	2	34
SP3				4	4	SP3	3				3
SP4	7	3	57	46	113	SP4	1	5	66	44	116
SP5	2	11	5	73	91	SP5	16	9	50	40	115
SP6		5			5	SP6	1	1			2
Totale	1584	4868	2305	1847	10604	Totale	1441	5819	2145 *	1814	11219

* di cui 535 con richiesta di svolgimento in presenza

Non siamo in grado di conoscere gli esami e i titoli effettivamente svolti a distanza; abbiamo però estratto il numero di studenti che in fase di prenotazione hanno chiesto di svolgere gli esami, di profitto o di conseguimento del titolo, in presenza nel solo periodo in cui è stato consentito (1 settembre 2020 al 4 novembre 2020). Per approssimazione si possono ragionevolmente considerare i numeri delle richieste come numero di esami di profitto o conseguimento titoli svolti in presenza. Come si nota dalle tavole il loro numero è talmente ridotto rispetto al totale dell'anno 2020, da poter considerare come integralmente svoltesi a distanza le prove nei periodi di emergenza (circa 173.000 esami e 10.000 tesi).

Le prove di ammissione

Merita annotare in questa sezione dedicata agli studenti, l'organizzazione che è stata approntata per le prove di ammissione ai corsi a numero programmato che si sono svolte ai primi di settembre. Per disposizione ministeriale, le prove di accesso a Medicina, Scuole di Specializzazioni Mediche e, per numerosità, le prove di accesso alle triennali di Professione Sanitarie si sono svolte in presenza con la predisposizione di misure di sicurezza massime. Come di consueto e a maggior ragione si sono noleggiati gli spazi di Firenze Fiera che hanno favorito un allestimento col necessario distanziamento e la gestione degli ingressi e delle attese è stata supportata dalla protezione Civile e da una particolare sinergia con le Forze dell'Ordine.

FOTO 2.1 - L'ACCOGLIENZA ALLE PROVE DI AMMISSIONE



FOTO 2.2 - LA GESTIONE DELLE CODE D'INGRESSO



FOTO 2.3 - IDENTIFICAZIONE E INGRESSO

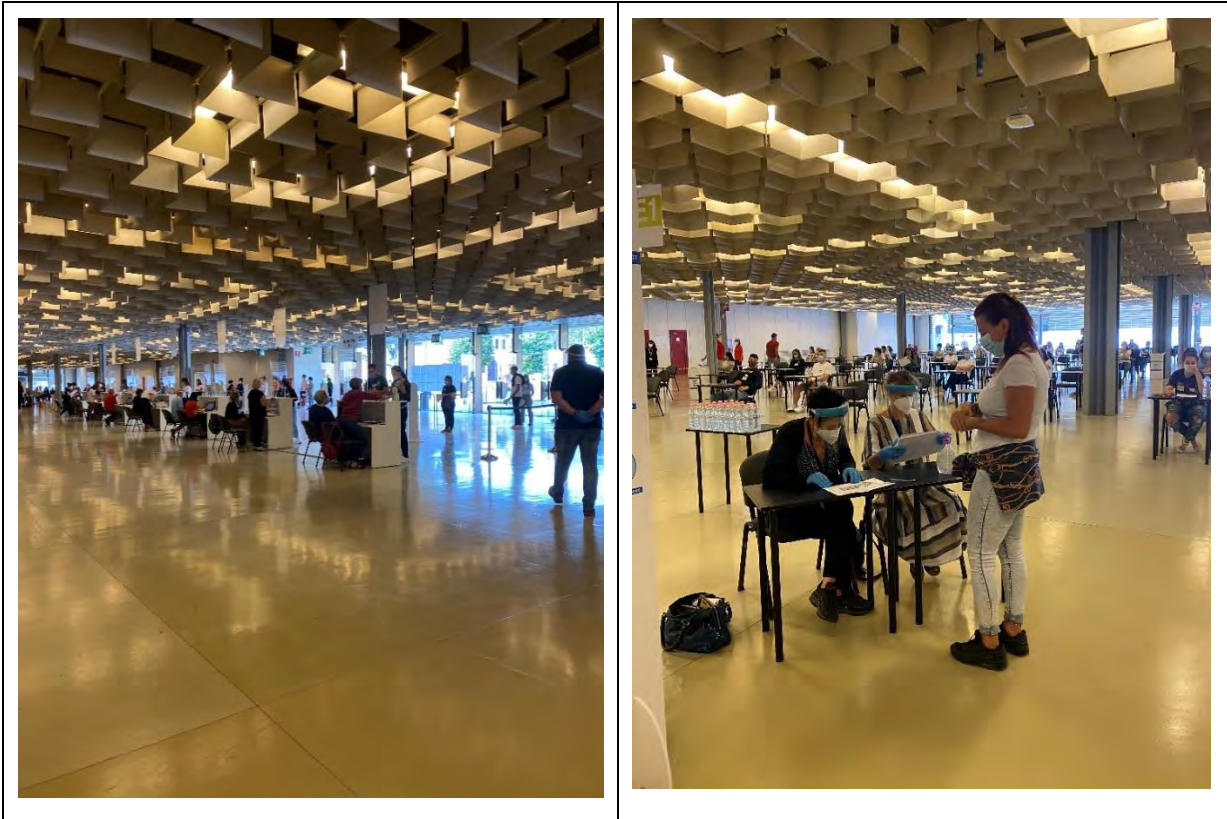


FOTO 2.4 SVOLGIMENTO DELLA PROVA



FOTO 2.5 - DISPOSITIVI PER IL PERSONALE



Il flusso delle attività è risultato ordinato e fluido. Le altre prove di ammissione si sono svolte con procedure da remoto al fine di assicurare la massima sicurezza. Gli studenti hanno versato contributi per la partecipazione per 1,2 milioni di euro, mentre il MUR ha contribuito alle spese per 0,3 milioni di euro. **I costi diretti per la locazione degli spazi e l'utilizzo dei gestionali per le prove sono ammontati a 1 milione di euro.**

I numeri gestiti sono stati i seguenti:

TAVOLA 2.3 - CANDIDATI ALLE PROVE DI AMMISSIONE. A.A. 2020/21

Corsi di laurea e laurea magistrale	Candidati	Suole di specializzazione	Candidati
Architettura [LM-4] + Scienze dell'architettura [L-17]	598	Beni archeologici	27
Biotecnologie [L-2], Scienze biologiche [L-13], Scienze farmaceutiche applicate [L-29], CTF [LM-13] e Farmacia [LM-13]	1448	Beni architettonici e del paesaggio	21
Disegno industriale [L-4]	515	Beni storico-artistici	19
Lauree delle Professioni Sanitarie [L/snt.....]	2319	Chirurgia orale	37
Lauree magistrali delle Professioni Sanitarie [LMsnt....]	699	Farmacia ospedaliera	145
Medicina e chirurgia [LM-41] + Odontoiatria e protesi dentaria [LM-46]	1545	Farmacologia e tossicologia clinica	54
Psicologia clinica e della salute e neuropsicologia [LM-51]	465	Fisica medica	7
Psicologia del ciclo di vita e dei contesti [LM-51]	203	Genetica medica	31
Scienze dell'educazione e della formazione [L-19]	907	Microbiologia e Virologia	28
Scienze della formazione primaria [LM-85 bis]	1002	Ortognatodonzia	17
Scienze e tecniche psicologiche [L-24]	1745	Patologia clinica e biochimica clinica	69
Scienze motorie, sport e salute [L-22]	648	Professioni Legali	30
Tecnologie e Trasformazioni Avanzate Settore Legno Arredo Edilizia [L-25]	26	Specializzazioni MEDICHE - SSM2020 - A.A. 2019/20	844
		Formazione insegnanti ed educatori	Candidati
		Specializzazione SOSTEGNO Scuola infanzia	211
		Specializzazione SOSTEGNO Scuola primaria	320
		Specializzazione SOSTEGNO Scuola Secondaria I° grado	808
		Specializzazione SOSTEGNO Scuola Secondaria II° grado	1.371

La cura dell'orientamento

L'Università di Firenze è membro del gruppo di lavoro del Ministero in tema di orientamento dal 2016, ed è stata particolarmente attiva durante l'anno 2020 per presidiare nonostante tutto i tre momenti dell'orientamento: transizione Scuola-Università, orientamento in ingresso e in itinere, tutti riconvertiti con successo in modalità remota. L'efficacia delle politiche di orientamento in ingresso è attestata dal numero degli iscritti all'A.A. 2020-21 (56.473 al 31/03, +5,55% rispetto alla stessa data dell'A.A. precedente) e dai dati sulla partecipazione effettiva alle iniziative.



Il gradimento per i servizi offerti nelle modalità emergenziali dell'anno non ha però garantito il mantenimento del gradimento dei servizi all'utenza, che ha dimostrato un sensibile calo nella rilevazione di fine 2020 rispetto a quella dell'anno precedente.

L'attenzione alla condizione degli studenti

L'Ateneo, di concerto con il Ministero, gli Enti regionali, il Comune di Firenze, ha posto in campo alcune iniziative volte a sostenere specifiche situazioni vissute dagli studenti in periodo di emergenza. Preme in proposito ricordare gli interventi relativi a:

- l'assegnazione mediante [bando](#) di dispositivi e connessioni per gli studenti bisognosi in condizioni economiche svantaggiate (vedi AZ1209 nell'Allegato 3)

TAVOLA 2.4 - ASSEGNAZIONI DI TABLET AGLI STUDENTI

STUDENTI BENEFICIARI	TABLET +SIM	ROUTER +SIM	SIM	SOLO SIM (***)	TOTALE
matricole	228	116	22	97	463
iscritti	372	168	43	160	743
TOTALE	600	284	65	257	1206

SETTIMANA	DISPOSITIVI CONSEGNA TI				
	TABLET +SIM	ROUTER +SIM	SIM	SOLO SIM (***)	TOTALE
14-18 DICEMBRE 2020	192	53	18	40	303
11-15 GENNAIO 2021	90	40	2	3	135
18-22 GENNAIO 2021	42	15	4	4	65
25-29 GENNAIO 2021	28	5	1	1	35
1-5 FEBBRAIO 2021	11	5	0	5	21
8-12 FEBBRAIO 2021	6	5	0	1	12
15-19 FEBBRAIO 2021	6	3	2	10	21
22-26 FEBBRAIO 2021	11	3	0	2	16
1 - 5 MARZO 2021	6	4	0	2	12
8 - 12 MARZO 2021	7	5	0	2	14
15 - 19 MARZO 2021	5	2	0	1	8
22 - 26 MARZO 2021	3	1	1	0	5
29 - 31 MARZO 2021	1	0	0	0	1
	0				
6 - 9 APRILE 2021	12	1	0	1	14
12-15 APRILE 2021	8	2	0	0	10
3-7 MAGGIO	0	7	3	1	11
TOTALE	428	151	31	73	683
DISPOSITIVI ANCORA DA RITIRARE	172	133	34	184	523

Dati al 10 maggio 2021

Studenti	N. tablet non ritirati	RESIDENTI IN TOSCANA	Residenti nella PROVINCIA FI	Residenti nel COMUNE FI	RESIDENTI FUORI REGIONE	Note
MATRICOLE	117	64	27	9	53	53 residenti fuori regione di cui 17 domiciliati a FI
ISCRITTI	125	62	20	6	63	63 residenti fuori regione di cui 10 domiciliati a FI
totale	242	126	47	15	116	

- [l'allestimento di aule attrezzate per lo svolgimento degli esami](#) per gli studenti impossibilitati a svolgere gli esami da remoto e l'attivazione di una procedura appositamente dedicata
- l'erogazione di **contributi economici a 675 studenti in difficoltà**: al fine di contribuire a rimuovere gli ostacoli di natura socioeconomica che condizionano il percorso universitario di studenti appartenenti a nuclei familiari meno abbienti o in condizioni di difficoltà dovute all'emergenza sanitaria, sono stati assegnati premi di studio dell'importo di € 200 ciascuno per favorire la prosecuzione degli studi.



... e le agevolazioni economiche per l'iscrizione all'A.A. 2020/21

UNIFI COMUNICA NEWS TASSE 2020/21, SI ALZA IL TETTO DI ESEZIONE

News

Tasse 2020/21, si alza il tetto di esenzione

Cambia la contribuzione studentesca a seguito delle disposizioni nazionali

DATA DI
PUBBLICAZIONE
08 Luglio 2020

Esenzione totale dai contributi per gli iscritti con ISEE fino a 22.000 euro. Il Consiglio di amministrazione dell'Ateneo ha deliberato oggi la modifica delle tasse studentesche, applicando le disposizioni emanate dal Ministero dell'Università e della Ricerca con il decreto del 26 giugno scorso.

Rispetto alle indicazioni ministeriali l'Ateneo ha deciso di alzare il tetto di esenzione totale, fissandolo appunto a 22.000 euro di ISEE. Per le fasce di reddito superiori la tassazione rimane invariata. "L'Università di Firenze ha una delle tassazioni medie più basse d'Italia con la migliore equità in assoluto – ha detto il rettore Luigi Dei –, basata su una progressione di contribuzione che fa già registrare per i redditi entro i 30.000 euro importi molto contenuti. Sottolineo che l'Ateneo si trovava già abbondantemente al di sotto dei nuovi tetti fissati dalla legge riguardo alle fasce di reddito tra i 20.000 e i 30.000, a riprova di una politica di diritto allo studio assai virtuosa".

Sulla base delle risorse che saranno messe a disposizione dal Ministero, l'Ateneo intende adottare anche misure di sostegno per le matricole e gli iscritti i cui nuclei familiari siano stati colpiti dall'emergenza sanitaria: "Definiremo nelle prossime settimane un bando apposito – ha detto il rettore – per chi è stato maggiormente toccato dalle conseguenze della pandemia".

Tale intervento di matrice governativa, declinato in Ateneo con atti formali degli Organi, ha prodotto la necessità di monitorare il gettito da contribuzione studentesca anche ai fini della relativa sostenibilità delle entrate. Sono stati circa 6.000 gli studenti che, rientrando nelle specifiche del DM 234/2020 hanno beneficiato dell'esenzione totale dalla contribuzione con un minor gettito per l'Ateneo prossimo al milione, cui devono aggiungersi gli ulteriori interventi di contenimento della contribuzione per merito, regolarità o compresenza di fratelli/sorelle iscritti all'Università di analogo importo.

- l'estensione dell'**assistenza sanitaria** agli studenti non toscani;

News

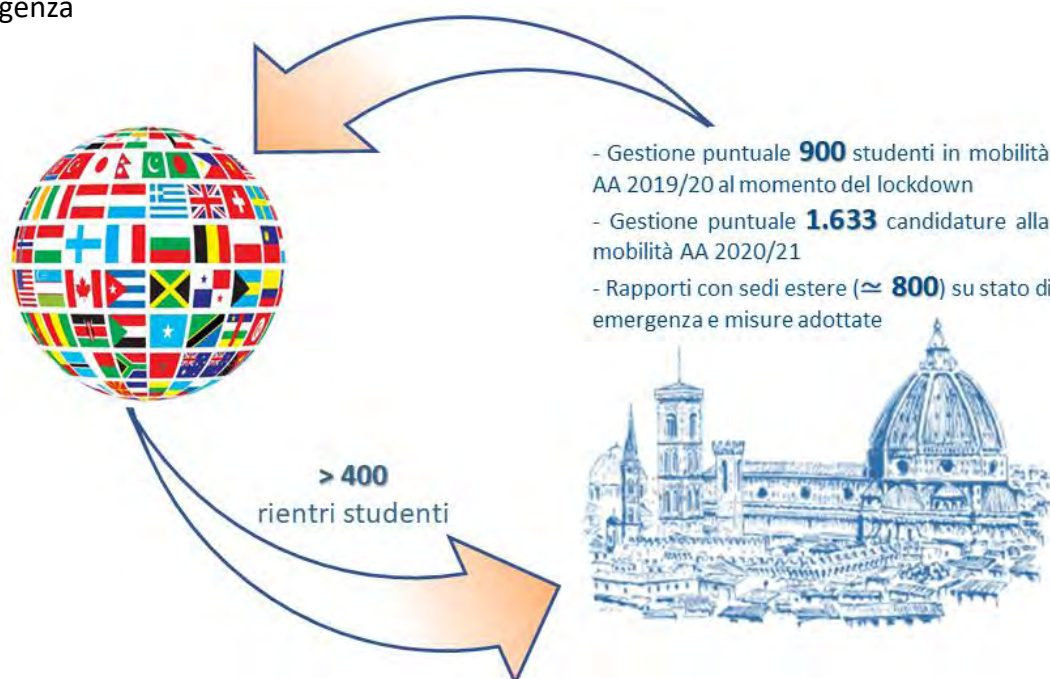
Assistenza sanitaria per gli studenti fuorisede

Nasce l'ambulatorio. Accordo tra Unifi, Comune di Firenze, USL Toscana Centro e Città metropolitana

Garantire assistenza sanitaria agli studenti fuorisede. È lo scopo dell'Accordo di collaborazione che l'Ateneo ha stipulato con la Città Metropolitana, l'USL Toscana Centro e il Comune di Firenze. Sulla base di questo accordo nascerà così un ambulatorio per gli studenti iscritti all'Università di Firenze che vivono nel territorio della Città Metropolitana ma che, essendo residenti in altre Regioni, non usufruiscono qui del servizio del Medico di medicina generale e che sono costretti a fare ricorso alla guardia medica o al pronto soccorso.

L'avvio del servizio è finanziato dall'Ateneo e si prevede possa essere attivo dal prossimo mese di febbraio. All'ambulatorio – che sarà aperto dal lunedì al venerdì per quattro ore giornaliere – potranno accedere gratuitamente per l'anno accademico 2020/2021 gli studenti fuori sede iscritti all'Università di Firenze muniti della Carta dello studente e del libretto sanitario cartaceo appositamente fornito dalla Città metropolitana di Firenze.

- il rientro degli studenti in mobilità internazionale al momento della dichiarazione dello stato di emergenza



- Si è fornito agli studenti preimmatricolati il numero di matricola anche prima della regolarizzazione dell'iscrizione e fino alle date dei primi esami, con lo scopo di consentire agli iscritti al primo anno delle triennali, cicli unici e magistrali la frequenza delle lezioni online e l'autenticazione per l'accesso ai servizi.
- la possibilità di [rinnovare con modalità digitali](#) la tessera per il trasporto pubblico collegato all'iscrizione.

Nei periodi dell'anno legati alle restrizioni previste dalle disposizioni nazionali, i servizi di supporto allo studio (biblioteche, segreterie studenti frontali e online, accesso alle collezioni museali, ...) sono stati totalmente o parzialmente "remotizzati". L'utenza studentesca ha manifestato un arretramento nel gradimento dell'erogazione dei servizi con variazioni di valutazione talvolta importanti come quelle di accessibilità ai locali della segreteria e dei tempi di attesa e di risposta. L'argomento verrà trattato diffusamente nel Capitolo 4. Qui preme ricordare che mentre l'Amministrazione metteva in campo soluzioni improvvisate, diverse dalle tradizionali in presenza, i volumi di accesso al servizio nei periodi di *lockdown* sono cresciuti in maniera importante, determinando molti degli effetti registrati dall'utenza.

Opinione degli studenti: pubblicata la relazione annuale del Nucleo di Valutazione

Publicata alla pagina <https://www.unifi.it/CMpro-v-p-9567.html> la Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione dell'Università di Firenze sull'opinione degli studenti e dei laureandi. La Relazione analizza le valutazioni degli studenti sulla didattica, sui tirocini, sulle infrastrutture e sui servizi fornendo a tutti gli attori coinvolti spunti di riflessione volti a promuovere il miglioramento continuo.

LE AZIONI PER IL PERSONALE

Semplificazione, dematerializzazione e lavoro da remoto sono stati argomenti che hanno caratterizzato tanta parte del contributo del personale per il 2020, soprattutto a garanzia dell'erogazione dei servizi in situazione emergenziale e di contemporanea tutela della salute.

Oltre l'impegno profuso in tempi accelerati e spesso con mezzi privati, l'esperienza è stata l'occasione per contestualizzare e accelerare le iniziative già previste per lo sviluppo delle linee rivolte alla digitalizzazione dell'Amministrazione e alla conciliazione dei bisogni del personale in materia di tempi e modalità di svolgimento dell'attività lavorativa.

Il piano dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) aveva infatti da tempo attribuito alle Pubbliche Amministrazioni un ruolo attivo nella realizzazione degli obiettivi di programma. A suo sostegno si devono anche rimarcare gli interventi ministeriali e governativi dell'anno, citati in precedenza, che insieme alle disposizioni sul lavoro agile, hanno garantito lo svolgimento delle attività con un elevato livello di efficienza e di copertura delle necessità, costruendo le basi per investimenti di ampio ritorno negli anni a venire.

In materia di lavoro agile si rinvia alla lettura di quanto contenuto in altra parte di questa relazione, mentre per il tema della digitalizzazione si ritengono di particolare impatto:

- le verifiche procedurali e la validità degli atti semplificati o dematerializzati
- la distribuzione della firma digitale al personale delegato, con le relative procedure d'uso
- la gestione digitalizzata dei processi subordinati ad approvazione e firma.

Semplificazione, dematerializzazione e digitalizzazione

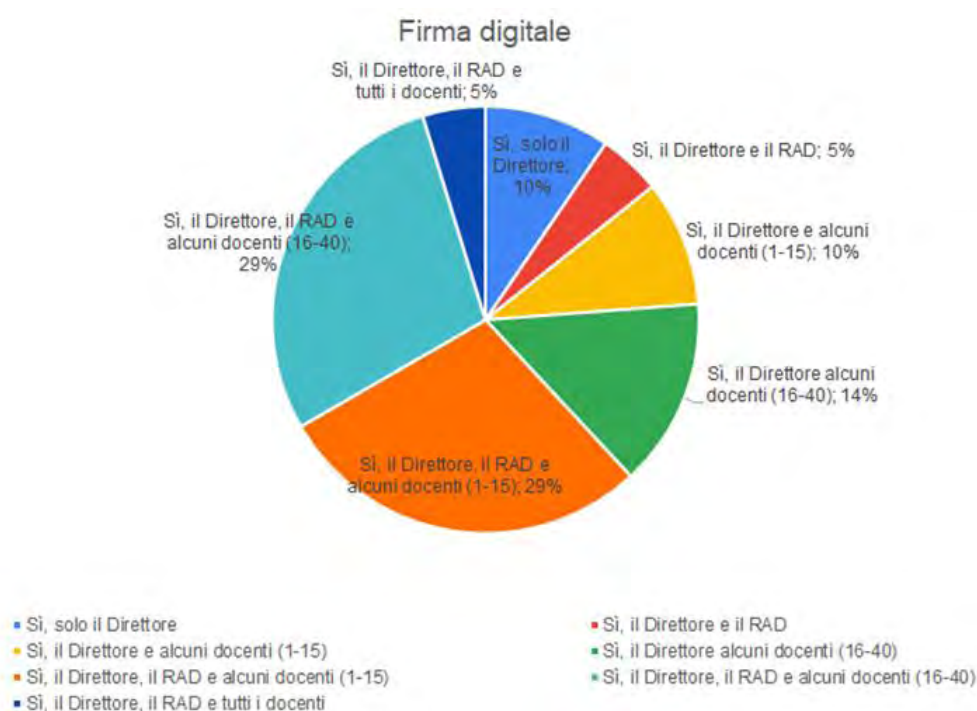
Semplificazione, dematerializzazione e lavoro da remoto hanno caratterizzato la performance del personale tecnico-amministrativo nella situazione emergenziale, accrescendo l'efficienza nei servizi resi al personale accademico e nella collaborazione con gli operatori economici. Mentre la dematerializzazione dipende dalla diffusione della firma digitale, la digitalizzazione dipende dal livello di informatizzazione dei processi e della conseguente gestione automatizzata di molte fasi. Per quanto attiene alla digitalizzazione, allo stato attuale permangono due ordini di ostacoli alla completa e totale diffusione di impiego:

1. quello interno: rappresentato dalla mancata disponibilità o utilizzo da parte di tutti i responsabili della firma digitale (ostacolo superabile dotando tutti i responsabili di firma digitale e promuovendone l'utilizzo);
2. quello esterno: rappresentato dal fatto che non tutti i contratti o atti possono essere firmati digitalmente perché non tutti i contraenti esterni dispongono di firma digitale (ostacolo superabile se il documento in questione, scansionato in formato elettronico, reca una firma olografa ed è accompagnato da documento di identità).

La dematerializzazione delle procedure, resa possibile nell'emergenza dalla pre-esistenza in Ateneo delle procedure per l'attribuzione della firma digitale, ha facilitato l'interazione remota, con la componente accademica e con gli operatori sul mercato, negli iter procedurali subordinati ad approvazione e firma, pur garantendo la validità degli atti amministrativi.

La figura seguente illustra la diffusione della firma digitale nei Dipartimenti al 31/12/2020.

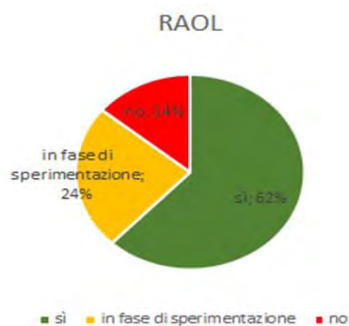
FIGURA 2.1 – DIFFUSIONE DELLA FIRMA DIGITALE NEI DIPARTIMENTI



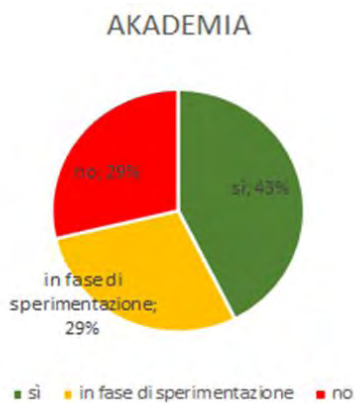
La necessità di digitalizzare le procedure ha catalizzato nei Dipartimenti la ricerca di soluzioni pratiche per portare avanti processi vitali per le *mission* universitarie, tra cui la gestione delle missioni per motivi accademici, degli acquisti di beni e servizi, del reclutamento di assegnisti e collaboratori per la ricerca. I Responsabili Amministrativi di Dipartimenti facenti parte della rete professionale che si occupa dei temi della digitalizzazione hanno effettuato una ricognizione dell'uso della firma digitale e di tre applicativi gestionali sviluppati *in house* già presenti in Ateneo (applicativo Missioni, RAOL per gli acquisti, Akademia per il reclutamento e la gestione dei collaboratori interni). Lo studio, condotto sulla base di una ricognizione interna sull'utilizzo dei suddetti applicativi nei Dipartimenti, puntava al loro sviluppo e ulteriore diffusione nei Dipartimenti. L'analisi delle criticità evidenziate è sfociata nella proposta delle possibili implementazioni per completare la digitalizzazione e incrementare ulteriormente velocità d'esecuzione ed efficienza.



Il processo di autorizzazione delle missioni del personale accademico è ormai in tutti i Dipartimenti totalmente dematerializzato e gestito sull'applicativo Missioni. Ad oggi 7 Dipartimenti su 21 si avvalgono dell'applicativo per gestire anche la fase del rimborso spese.



L'applicativo RAOL per la gestione degli acquisti è già diffuso nella maggioranza dei Dipartimenti. Possibili implementazioni sono state individuate in risposta alle criticità che ostacolano la sua piena diffusione.



L'applicativo Akademia è già largamente diffuso tra i Dipartimenti. Alcune limitazioni, quali la mancata interoperatività con i software di contabilità e di protocollo, non consentono ancora la piena dematerializzazione del processo di reclutamento su progetti di ricerca.

Distribuzione di device per il lavoro da remoto

Lo stanziamento di €25.000 destinato al finanziamento del telelavoro è stato orientato al finanziamento della fornitura di *device* per sostenere i dipendenti sprovvisti di propri computer e/o strumenti di connessione presso la propria abitazione.

Ulteriori dispositivi sono stati distribuiti al personale per garantire la loro prestazione, come meglio descritto nel Capitolo 3.

Università Europea del Benessere “EUniWell”

Vi è infine da menzionare che nel periodo emergenziale l’Ateneo è risultato vincitore del partenariato dell’Università Europea del Benessere “EUniWell”. In risposta all’invito del Consiglio dell’Unione Europea agli Stati membri finalizzato al perseguimento di un approccio orizzontale, intersettoriale e basato sulla conoscenza verso la cosiddetta “Economia del benessere”, EUniWell unisce sette diverse università e 102 partner associati provenienti da sette diverse regioni d’Europa. Presenta una risposta orientata all’azione al benessere, fondata su competenze di ricerca, leadership educativa e impegno civico per affrontare la sfida lanciata dal Consiglio dell’Unione europea e dall’OCSE. La missione primaria è potenziare la ricerca, l’istruzione e la formazione all’avanguardia e interagire strettamente con la società per migliorare il benessere globale e regionale in termini sociali, ambientali, economici e culturali. Questa missione copre le missioni tradizionali delle università ma le colloca nel quadro generale del benessere globale.

L’Università di Firenze non si è presentata nel primo bando, ma ha vinto nel secondo come partner. L’adesione al progetto favorisce lo sviluppo di una nuova idea di internazionalizzazione nello spazio europeo, che si focalizza su alcuni punti centrali:

- l’impianto delle Università Europee rappresenta una opportunità per superare i vincoli previsti dai singoli ordinamenti nazionali;
- l’integrazione degli Atenei delle singole alleanze (e di diverse alleanze fra loro) consente di organizzare progetti formativi transdisciplinari, orientati all’imprenditorialità con un livello elevato di mobilità, inclusione sociale, innovazione;
- il riconoscimento automatico delle qualifiche accademiche nei paesi membri dei consorzi implica la necessità di individuare metodologie condivise per l’attivazione e l’accreditamento dei corsi di studio e per la gestione delle carriere degli studenti.

Sui diversi temi centrali del progetto sono già al lavoro, per la parte accademica, molti ricercatori dell’Ateneo (organizzati su commissioni tematiche) e sono previste nel breve periodo anche consistenti implicazioni per la componente tecnico-amministrativa e in primo luogo quella di diretto contatto con i temi dell’internazionalizzazione e la gestione delle carriere studentesche. Con decreto del Direttore Generale n.76 del 19 gennaio 2021 è stato costituito l’assetto amministrativo di natura trasversale a supporto delle azioni necessarie al progetto.

Formazione del personale

Nei confronti del personale tutto è stato profuso nell’anno un impegno particolare proiettato a garantire, attraverso specifica formazione, l’apprendimento di tecniche e conoscenze finalizzate all’uso dei nuovi sistemi.

Per il personale docente tali programmi sono già stati esposti nel capitolo dedicato alla didattica duale e sono stati integrati con la formazione di gruppi per facilitare l’introduzione della firma digitale.

Il personale tecnico-amministrativo ha avuto a disposizione programmi formativi di base erogati online.

TAVOLA 2.5 - CORSI DI FORMAZIONE RIVOLTI AL PERSONALE (OLTRE I CORSI TRIO). ANNO 2020

TITOLO	ENTE
2° incontro UNI RU	COINFO
50° ISOIVA	Coinfo
AgilePM Full	Ilearn
Alta formazione finalizzata in sustainability management	Univ Bari
Anagrafe Nazionale Studenti: aggiornamenti	Cineca
CMI - Ciclo compensi di U-GOV - base	Cineca
CMI - Ciclo missioni e ciclo incarichi di U-GOV - base	Cineca
Conto annuale 2019	Pubbliformez
Corso impianti frigoriferi a CO2	Centro Studi Galileo
Corso on line Excel per i modelli di finanza controllo	Wolters Kluwer Italia
CSA: stampe di supporto al Conto Annuale	Cineca
Definiamo la terza missione	Fondazione CRUI PIU'
Gestione della IP nella ricerca commissionata	NETVAL
I lavori pubblici: le procedure, la qualificazione, il subappalto dopo le sentenze della corte di giustizia – il settore dei «beni culturali» e i settori «speciali»	Contratti pubblici
Il contributo dei manager didattici alla gestione dei corsi di studio nell'ottica dell'AQ	LinePA
Il nuovo regime del pubblico impiego fra smart working e lavoro in presenza	PromoPA
IPProgetti competitivi verso Horizon	NETVAL
L'aggiornamento del PTPCT, la relazione annuale e gli adempimenti anticorruzione obbligatori	NETVAL
La misurazione e la valutazione della performance dello smart working	Sistema Susio
La valutazione della performance fra smart working, nuovi modelli organizzativi, sviluppo delle risorse umane	PromoPA
L'affidamento dei servizi attinenti all'architettura e all'ingegneria, dopo la conversione in legge del decreto "semplificazioni	Contratti pubblici
Le nuove capacità assunzionali 2020-2021	PromoPA
Le tecniche di redazione dei capitolati di servizi e forniture	Mediaconsult
Novità per l'accreditamento iniziale dei corsi di studio	Più srl
Progettare e riprogettare un corso di studio: dalla teoria alla pratica passando per la SUA-CdS	LineaPA
Smart Academia: valutazione, lavoro, benessere ed equità nell'università che cambia	Conf naz organismi di parità
Standard di descrizione e sistemi informativi	ANAI
Studi Profit, il nuovo Contratto Nazionale	FormaFutura srl
Summer School Netval	Netval
Università e Smart Working	Fondazione CRUI PIU'

Titolo	Docente
Contratti di lavoro autonomo, borse di studio e ricerca. Obblighi di fare, non fare, permettere, premi e vincite. Compensi a Commissari	Rocchi De Sangro Deborah
Contratti di lavoro autonomo, borse di studio e ricerca. Obblighi di fare, non fare, permettere, premi e vincite. Compensi a Commissari	Rocchi De Sangro Deborah
Contratti di lavoro autonomo, borse di studio e ricerca. Obblighi di fare, non fare, permettere, premi e vincite. Compensi a Commissari	Rocchi De Sangro Deborah
Corso breve di project Management	Novara Phillis
Corso breve di Project Management	Phillis Novara
Corso breve di Project Management	Phillis Novara
Corso breve di Project Management	Phillis Novara
Corso per personale Neo Assunto	Dirigenti Università di Firenze; Personale Università di Firenze
EasyCourse - Pianificazione dell'orario delle lezioni	Docenty Easy Staff
EasyCourse - Pianificazione dell'orario delle lezioni	Docenty Easy Staff
EasyRoom - Amministratori delle aule, EasyAnalytics	Docenty Easy Staff
EasyRoom - Gestori prenotazioni	Docenty Easy Staff
EasyRoom - Gestori prenotazioni	Docenty Easy Staff
EasyTest - Pianificazione calendario esami	Docenty Easy Staff
EasyTest - Pianificazione calendario esami	Docenty Easy Staff
Elementi di contabilità economico-patrimoniale per l'utilizzo di UGOV-CO	Tronci Sonya
Elementi di contabilità economico-patrimoniale per l'utilizzo di UGOV-CO	Tronci Sonya
Elementi di contabilità economico-patrimoniale per l'utilizzo di UGOV-CO	Tronci Sonya
Excel in pillole: approfondimenti sulle Funzioni	Pasqualetti Veronica
Excel in pillole: database e tabelle Pivot	Pasqualetti Veronica
Follow up – Corso avanzato "La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV"	Tronci Sonya
Follow up – Corso avanzato "La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV"	Tronci Sonya
Follow up Corso Base: La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV	Tronci Sonya
Follow up Corso Base: La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV	Tronci Sonya
GIMP	Quattrone Domenico
Google Suite Unifi (FAD)	Petracchi Lorenzo
Google Suite Unifi (FAD)	Novara Phillis
Il fabbisogno finanziario in U GOV CO	Tronci Sonya
Il fabbisogno finanziario in U GOV CO	Tronci Sonya
Il fabbisogno finanziario in U GOV CO	Tronci Sonya
Il fabbisogno finanziario in UGOV-CO – Unità Funzionale "Gestione Giuridica ed Economica del Personale non Strutturato"	Tronci Sonya
Il nuovo programma quadro della Commissione Europea per il finanziamento della ricerca e dell'innovazione e il nuovo "Corporate Model Grant Agreement della Commissione Europea per Horizon Europe"	Docente EuCore
Il sistema AVA 2.0: il Monitoraggio e la valutazione della Ricerca e Terza Missione	Catelani Marcantonio ; Lannutti Maria Sofia ; Borselli Silvia ; Catani Elena ; Palma Anna Lucia ; Ros Alarcon Myriam
Inventario in U GOV	Tronci Sonya
Inventario in U GOV	Tronci Sonya
L'organizzazione del lavoro nella "fase 3" tra lavoro in presenza e smart working. L'innovazione nello sviluppo organizzativo e le nuove modalità di assegnazione degli obiettivi e di misurazione della performance	Duò Carlo; Grillo Anna; Hinna Luciano
L'organizzazione del lavoro nella PA tra lavoro in presenza e smart working. L'innovazione nello sviluppo organizzativo e le nuove modalità di assegnazione degli obiettivi e di misurazione della performance	Duò Carlo ; Hinna Luciano ; Grillo Anna
La fattura elettronica passiva	Tronci Sonya
La fattura elettronica passiva	Tronci Sonya
La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV: Corso Avanzato	Tronci Sonya
La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV: Corso Avanzato	Tronci Sonya
La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV: Corso Base	Tronci Sonya
La gestione del fabbisogno finanziario in UGOV: Corso Base	Tronci Sonya
La normativa in materia di protezione dei dati personali - GDPR. Gli adempimenti nella gestione dei progetti di ricerca finanziati. Etica e protezione dati in Horizon 2020.	Creta Irene; Mourenza Bruno
La tutela e la valorizzazione delle Varietà vegetali: una panoramica ed alcune esperienze	Miclet Giorgio
Modulo 1- Neo Assunti Biblioteche: presentazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo	Cavicchi Sabina
Modulo 2 - Neo Assunti Biblioteche: Il sistema di gestione ALMA	Buratelli Claudia
Modulo 3 - Neo Assunti Biblioteche: OneSearch I parte	Consumi Luisella; Urbini Andrea
Modulo 4 - Neo Assunti Biblioteche: introduzione ai servizi al pubblico di base	Postiglione Paola
Modulo 5 - Neo Assunti Biblioteche: Il servizio di document delivery	De Lucchi Simona
Modulo 6 - Neo Assunti Biblioteche: Il Servizio di prestito interbibliotecario (ILL)	De Lucchi Simona
Modulo 7 - Neo Assunti Biblioteche: La gestione dei periodici in abbonamento	Zannoni Cinzia
Modulo 8 - Neo Assunti Biblioteche: Acquisizione delle risorse monografiche	Malavasi Giulia
Modulo 9- Neo assunti Biblioteche: Catalogare in Alma in colloquio con indice SBN	Bitossi Laura; Casarin GrazieIla
MySQL for Database Administrators	ESTERNO DOCENTE
Powerpoint in pillole: le basi	Squilloni Marco
Protezione dati e privacy alla luce del GDPR	FAD
Protezione dati e privacy alla luce del GDPR	FAD
Utilizzo reportistica U-GOV e ricerca informazioni in U-GOV contabilità ai fini della rendicontazione progetti di ricerca	Tronci Sonya

Ondata di calore giovedì 13 agosto

Il Ministero della Salute ha emanato per la città di Firenze un Bollettino per un'ondata di calore - codice rosso - relativamente a giovedì 13 agosto 2020.

Per approfondimenti:

http://www.deplazio.net/images/stories/bollettini/bol16170_firenze_20200812.pdf

<http://www.salute.gov.it/caldo>

Buoni pasto elettronici

Sono entrati in vigore i nuovi buoni pasto elettronici



Distribuzione delle card per i buoni pasto elettronici

A partire dal mese di settembre 2020 verrà avviata la distribuzione delle card per i buoni pasto elettronici. Dal mese di ottobre si provvederà al carico dei ticket per il trimestre ottobre-dicembre 2020.

Per informazioni è possibile scrivere alla mail servizio-buonipasto@unifi.it



Buoni pasto elettronici - Conguaglio ticket cartacei al 30 settembre 2020

Si ricorda che, a partire dal trimestre ottobre-dicembre 2020, saranno erogati i ticket elettronici (Flash News del 7 settembre 2020).

Pertanto i buoni pasto cartacei non maturati alla data del 30 settembre 2020 dovranno essere restituiti al Referente della distribuzione di sede, che provvederà ad inoltrarlo al servizio preposto entro e non oltre il 31/10/2020, possibilmente in occasione del ritiro della Card dei ticket elettronici.

In mancanza di restituzione dei buoni non maturati, il corrispondente importo sarà recuperato in busta paga.

Se alla data del 30 settembre 2020 il dipendente ha maturato un numero di buoni maggiore rispetto a quello ricevuto saranno corrisposti i buoni cartacei spettanti.

Si ricorda che il numero di buoni spettanti (maturati o non maturati) è verificabile da ogni dipendente nei Servizi on line, Consultazione presenze, alla funzione "Conguaglio Ticket Mensa".

2.2 PANORAMICA SUI RISULTATI DELLE TRE DIMENSIONI DELLA PERFORMANCE

In questo paragrafo sono riepilogati i principali elementi attinenti la performance generale dell'Ateneo nell'anno 2020. La fonte della relativa disciplina è il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2020 ([SMVP](#)).

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI ATENEO

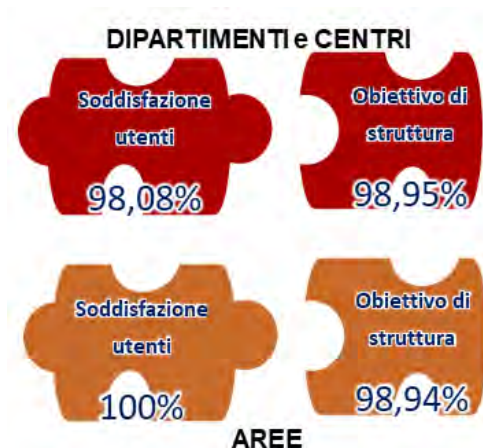


Soggetto Valutato	PESO
Direttore Generale	55,00%
Dirigenti	40%
EP con responsabilità - RAD	25%
EP senza responsabilità	25%
Direttore tecnico	25%
Personale di cat. B, C e D amministrativi	10%
Personale di cat. B, C e D tecnici	10%
Responsabile di Unità Funzionale personale di cat. D	10%

La percentuale di performance organizzativa dell'Ateneo rappresenta la media dei risultati delle Linee di azioni di performance organizzativa rendicontate nell'Allegato 3 e trattate ai fini valutativi nel paragrafo 4.1. Le tabelle illustrano il peso di questa dimensione della performance sulle varie categorie di personale.

PERFORMANCE DELLE STRUTTURE

La performance di struttura consta di due oggetti: l'indicatore di efficacia percepita e il risultato dell'obiettivo di struttura. Sarà trattata diffusamente nel paragrafo 4.2.



Soggetto Valutato	PESO	
	Soddisfazione utenti	Obiettivi di Struttura
Direttore Generale	5,00%	5,00%
Dirigenti	10,00%	10,00%
EP con responsabilità - RAD	15,00%	15,00%
EP senza responsabilità	12,50%	12,50%
Personale di cat. B, C e D amministrativi e tecnici	-	65,00%

PERFORMANCE INDIVIDUALE

La performance individuale si basa sull'osservazione dei comportamenti agiti e delle competenze professionali dimostrate sul lavoro dai dipendenti, con criteri diversi a seconda delle categorie professionali. Per alcune figure (Dirigenti, RAD, EP, titolari di funzioni di responsabilità e di funzioni specialistiche) sono inoltre considerati i risultati raggiunti perseguendo specifici obiettivi di funzione. Sarà trattata al paragrafo 4.3.



Soggetto Valutato	PESO	
	Capacità e comportamenti	Obiettivi di funzione
Direttore Generale	35%	0%
Dirigenti	30%	10%
EP con responsabilità - RAD	25%	20%
EP senza responsabilità	20%	30%
Direttore tecnico	15%	60%
Personale di cat. B, C e D amministrativi e tecnici	25%	-
Responsabile di UF personale di cat. D	60%	30%
Funzione di Responsabilità personale di cat. B, C e D	60%	40%
Funzione Specialistica personale di cat. B, C e D	50%	50%



2.3 LE RISORSE IMPIEGATE

2.3.A IL FINANZIAMENTO DEGLI INTERVENTI

Nel Capitolo 1, dedicato all'emergenza e alle fasi della ripresa, abbiamo esposto il quadro delle risorse aggiuntive che hanno consentito la progettazione delle azioni di investimento per fronteggiare l'attivazione della didattica duale e far fronte ai costi. Per le risorse già previste in bilancio, il sistema di performance budgeting già avviato da qualche anno consente di tracciare analiticamente i costi delle azioni di performance come riportato dell'Allegato 1.

2.3.B LE RISORSE UMANE NEL 2020

Hanno contribuito alla realizzazione dei risultati dell'anno tutte le risorse umane dell'Ateneo. Non disponendo ancora di un sistema evoluto e analitico che consenta di evidenziare l'apporto umano alla realizzazione di ogni singola azione, in questo paragrafo si espone il dato generale relativo a capitale umano impiegato.

Sia per quanto riguarda docenti e ricercatori, sia per il personale contrattualizzato, il 2020 è stato un anno che ha registrato una sostanziale conferma delle consistenze che ormai già da qualche anno caratterizzano l'ateneo. I principali dati di stock e di movimento sono riepilogati nella tabella seguente (i Ricercatori comprendono i RTD, il personale contrattualizzato è solo a tempo indeterminato).

TAVOLA 2.6 – CONSISTENZA DEL PERSONALE 2019 E 2020

Ruolo	N al 31/12/2019	Uscite (cessazioni/ passaggi di ruolo)	Ingressi (assunzioni/ passaggi di ruolo)	N al 31/12/2020
Professori ordinari	371	35	36	372
Professori associati	780	62	82	800
Ricercatori	516	120	96	492
TOTALE docenti e ricercatori	1.667	217	214	1.664
Dirigenti	8	-	-	8
CEL	79	7	5	77
Personale TA	1.408	131	133	1.410
TOTALE personale contrattualizzato	1.495	138	138	1.495

Dal punto di vista socio-demografico, pur nelle modeste variazioni riscontrabili in un solo anno solare, si può notare da un lato un significativo passaggio verso un (ancora lontano) riequilibrio di genere al massimo grado della carriera accademica (le donne sono vicine al 30% tra gli ordinari), e dall'altro un ulteriore piccolo incremento della quota femminile nel personale TA, che sfiora il 70%.

Per quanto riguarda invece l'età, si può riscontrare come praticamente per tutte le componenti, a eccezione dei dirigenti, si registra un abbassamento dell'età media, garantito dal reclutamento effettuato in sostituzione delle cessazioni intervenute.

TAVOLA 2.7 – ETÀ DEL PERSONALE 2019 E 2020

Ruolo	% F al 31/12/2019	% F al 31/12/2020	Età media al 31/12/2019	Età media al 31/12/2020
Professori ordinari	28,0%	29,8%	60,5	60,3
Professori associati	42,3%	41,3%	53,9	53,8
Ricercatori	48,4%	47,3%	47,5	46,8
TOTALE docenti e ricercatori	41,0%	40,5%	53,4	53,2
Dirigenti	25,0%	25,0%	54,4	55,4
Cel	81,0%	80,5%	57,3	56,5
Personale TA	67,4%	67,9%	52,8	52,1
TOTALE personale contrattualizzato	67,9%	68,2%	53,1	52,3

2.4 IL GRADIMENTO DEI SERVIZI DURANTE L'EMERGENZA

Il quadro in cui si è svolta l'azione dell'Ateneo nel 2020 ha risentito in maniera inevitabile delle situazioni emergenziali e delle restrizioni imposte a tutela della salute pubblica. Ne consegue che molte delle valutazioni espresse dall'utenza sono state segnate, oltre che dall'effettiva qualità dei servizi erogati, anche dalle relative modalità di erogazione in dipendenza del periodo dell'anno in cui la prestazione è stata richiesta. In determinati periodi dell'anno le prestazioni sono state svolte esclusivamente in modalità remota, in altre in modalità mista, in altre ancora in presenza ma con evidenti restrizioni.

Gli Organi hanno affrontato questa situazione in corso d'anno, approvando a giugno la rimodulazione del Piano Integrato, e previa interlocuzione con il Nucleo di Valutazione, la revisione dei criteri di valutazione della performance attraverso la variazione dei target della *customer satisfaction* previsti nel SMVP. In particolare tale revisione prevedeva la somministrazione a tutti gli utenti di una specifica **domanda sul gradimento dei servizi fruiti nel periodo emergenziale**, e di un'altra sulla percezione del clima organizzativo da parte del personale tecnico-amministrativo,

proprio a voler catturare l'essenza di quel periodo. L'altra modifica riguardava il livello di performance attesa nell'anno della pandemia, ridimensionato a "stazionario", proprio in considerazione della difficoltà di ottenere un incremento in una situazione così complessa.

Per raccogliere informazioni specifiche sulla percezione del livello qualitativo dei servizi erogati durante il periodo emergenziale (*lockdown, post-lockdown, ripresa, ovvero 9 marzo–31 agosto 2020*) è stata introdotta un'apposita domanda all'inizio di tutti i questionari di valutazione dei servizi erogati agli utenti a partire da novembre 2020. Tale approccio è stato promosso dalla Direzione Generale e condiviso dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 20 ottobre 2020 (delibera 16) e infine approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31 ottobre 2020, anche per i previsti impieghi valutativi.

La domanda è stata predisposta con il supporto metodologico del prof. Bruno Bertaccini del DISIA (delegato del Rettore per la valutazione dei processi formativi) con specifico riferimento all'indagine sui servizi di supporto per gli studenti ed è stata estesa in maniera adeguata alle altre indagini rivolte al personale. Proprio perché ipotizzata di comune impiego ai questionari sui servizi da erogare fino a marzo 2021, la domanda è stata denominata "Domanda comune sul gradimento dei servizi durante l'emergenza (DCE)" e prevede una valutazione su scala 10 da "1 Insoddisfatto" a "10 Soddisfatto" sulla base della seguente formulazione:

- per gli studenti: *"Facciamo riferimento ai corsi erogati nel secondo semestre 2019/20. Tenuto conto dell'emergenza sanitaria e delle normative che hanno indotto questo Ateneo a una immediata riprogrammazione dell'attività didattica, che giudizio attribuisce al livello qualitativo dei servizi di supporto erogati in quel periodo?"*;
- per il personale: *"Tenuto conto dell'emergenza sanitaria e delle normative che hanno indotto questo Ateneo a una immediata riprogrammazione delle attività, che giudizio attribuisce al livello qualitativo dei servizi di cui ha fruito nel periodo emergenziale?"*.

Il quadro seguente riporta le valutazioni medie ricevute nelle indagini per tipologia di utenza.

TAVOLA 2.8 - VALUTAZIONI MEDIE "DOMANDA COMUNE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DURANTE L'EMERGENZA (DCE)"

Tipologia di utenza	Indagine	Intervistati	Valutazione media
Studenti	Servizi di supporto	24.467	6,57
	GP - Studenti primo anno	2.056	6,50
	GP - Studenti anni successivi al primo	7.819	6,37
Personale	DDA. Docenti, dottorandi, assegnisti Customer sui servizi amministrativi dipartimentali	1.649	8,30
	PTA-CEL. Personale tecnico-amministrativo e collaboratori linguistici	1.177	7,62

Si nota una **omogenea valutazione della qualità dei servizi ricevuti in fase emergenziale da parte degli studenti, in particolare quelli del primo anno. Si tratta di una valutazione di poco superiore alla sufficienza**, comunque in linea con molte altre valutazioni dei servizi direttamente fruiti (si vedano nel Capitolo 4 le medie di valutazione delle indagini rivolte agli studenti). Vale qui la pena sottolineare che è stata maggiormente gradita la fruizione degli spazi per la didattica (aule, sale di studio e laboratori) per i pochi studenti che ne hanno potuto beneficiare e le informazioni distribuite attraverso i canali di comunicazione, mentre sono stati graditi in misura più contenuta rispetto all'anno precedente i servizi di segreteria frontale e remota e quelli bibliotecari.

Il personale dei Dipartimenti invece dimostra di aver apprezzato la continuità dei servizi anche durante la fase emergenziale, con valori molto prossimi alle valutazioni ordinarie sia dell'anno corrente che degli anni precedenti. Tali risultati spingono alla stabilizzazione e ottimizzazione dell'efficienza dei servizi da remoto verso livelli di maggior soddisfazione.

Il personale TA e CEL si pone invece in situazione intermedia rispetto a quella degli studenti e del personale docente, con una valutazione comunque molto positiva di 7,62.

Sempre a proposito di questa categoria di personale (TA-CEL), **la prevista domanda sulla percezione del clima nella fase emergenziale (DBE)** introdotta dal CdA dell'ottobre 2020 è stata inclusa anche nella formulazione nazionale del questionario GP relativo al "Benessere Organizzativo" con la formulazione "Sono soddisfatto dell'attività svolta in modalità agile durante la fase di emergenza sanitaria", nella tradizionale scala 6. Il valore è stato adattato da scala 6 a scala 10, come previsto dalla citata delibera e **ha originato una misurazione di 7,54, con una notevole assonanza alla valutazione sui servizi fruiti dallo stesso personale**. Come a dire che clima e qualità dei servizi vissuti dal personale nel periodo emergenziale si siano attestati su un analogo e positivo livello.

Nel Capitolo 4 saranno discussi i risultati dell'anno pertinenti alla valutazione della performance, mentre nel Capitolo 5 si darà conto dei principali risultati registrati sull'erogazione di tutti i servizi, anche oltre lo specifico impiego di misurazione della performance.

2.5 IL BENESSERE ORGANIZZATIVO

All'interno del Progetto GP, e quindi con accesso alle opportunità di benchmark con gli altri Atenei, si sviluppa anche l'indagine su "**Benessere Organizzativo, sul grado di condivisione del sistema di valutazione e sulla valutazione del superiore gerarchico**". L'indagine è rivolta al personale tecnico amministrativo e ai collaboratori linguistici e consente di misurare secondo item ormai standardizzati da tempo le principali dimensioni del clima interno.

Gli esiti dell'indagine condotta nel 2021, con riferimento alla situazione percepita nel 2020, sono raffigurati nella Tavola che segue espressa in scala 6. Al momento di chiusura di questa relazione gli altri Atenei stanno ancora somministrando la rilevazione relativa al 2020, pertanto non è disponibile il confronto di benchmark sul 2020: allo scopo vengono proposti i dati dell'anno precedente.

TAVOLA 2.9 - ESITI DELL'INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO. ANNO 2020 E CONFRONTI CON L'EDIZIONE PRECEDENTE E CON GLI ATENEI DI BENCHMARK

Sezioni	Media Unifi 2020	Media Unifi 2019	Media Atenei 2019	Differenza Unifi - Atenei 2019	Differenza Unifi 2020-2019
A- L'ambiente di lavoro	4,54	4,49	4,31	0,18	0,05
B- Le discriminazioni	5,00	NC	4,71		
C- L'equità nella mia amministrazione	3,41	3,45	3,02	0,43	+0,04
D- Carriera e sviluppo professionale	3,39	3,37	3,03	0,34	0,02
E- Il mio lavoro	4,61	4,59	4,43	0,16	0,02
F- I miei colleghi	4,71	4,71	4,40	0,31	0,00
G- Il contesto del mio lavoro	3,90	3,97	3,52	0,45	-0,07
H- Il senso di appartenenza	4,50	4,52	4,30	0,21	-0,02
I- La performance organizzativa	3,77	3,87	3,41	0,46	-0,10
M- Le mie performance	4,01	4,06	3,83	0,23	-0,05
N- Il funzionamento del sistema	3,77	3,76	3,55	0,21	0,01
O- Il mio responsabile e la mia crescita	4,59	4,52	4,25	0,27	0,07
P- Il mio responsabile e l'equità	4,61	4,52	4,20	0,32	0,09
Q- Il mio responsabile e il sistema di valutazione	4,41	4,40	4,11	0,29	0,01

Macro-Sezioni	Media Unifi 2020	Media Unifi 2019	Media Atenei 2019	Differenza Unifi - Atenei 2019	Differenza Unifi 2020-2019
Benessere organizzativo	4,19	4,19	3,90	0,29	0,00
Grado di condivisione del sistema di valutazione	3,83	3,86	3,58	0,28	-0,03
Valutazione del superiore gerarchico	4,56	4,49	4,19	0,30	0,07

Numero di questionari compilati	1.038	932	7.726		
---------------------------------	-------	-----	-------	--	--

Come è evidenziato dalle colorazioni, **l'anno 2019 è stato caratterizzato da un ampio e sistematico distanziamento in positivo dal sistema degli altri Atenei. Con il 2020 si è registrata una sostanziale stabilizzazione dei risultati sui valori raggiunti, con variazioni positive o negative di modesta portata.**

Di rilievo la **progressione dimostrata dalla macro-sezione "Valutazione del superiore gerarchico"**, testimonianza non solo del grosso lavoro svolto dall'Amministrazione in questi anni sul tessuto delle responsabilità e dello sviluppo del personale, ma anche dalla collaborazione innescata nelle strutture per la gestione dell'emergenza e l'organizzazione del lavoro da remoto. Anche **l'ambiente di lavoro viene percepito come sicuro** e dotato delle necessarie caratteristiche.

E' invece in flessione la percezione della macro-sezione "Grado di condivisione del sistema di valutazione", principalmente alimentata dalla riduzione dei punteggi sulla condivisione degli obiettivi dell'Istituzione e sul contributo individuale al loro miglioramento. Un tale risultato è almeno parzialmente spiegabile dalla coincidenza del periodo di rilevazione con l'apertura della vicenda giudiziaria che ha interessato i vertici dell'Ateneo.

Un elemento specifico è stato segnalato per il suo aspetto di **particolare criticità**: alla valutazione **"L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione"** è stato assegnato un punteggio di 3,57, inferiore di 0,2 rispetto a quello del 2019. Una simile riduzione è senz'altro riconducibile al gap di formazione richiesto per lo svolgimento della prestazione

lavorativa a distanza. Sul punto l'Ateneo ha già previsto nel nuovo Piano Integrato 2021-2023 adeguate misure di intervento.

Un'ultima considerazione va fatta sulle nuove domande dell'indagine introdotte con l'analisi 2020 relative alla prestazione in lavoro agile. La valutazione dell'**attività svolta in modalità agile durante l'emergenza** ha raggiunto il valore 4,63 e la domanda sulle sue prospettive ben 4,82. La percezione quindi di questo strumento di organizzazione **ha ricevuto ampia condivisione sia nel suo impiego emergenziale che in prospettiva come strumento di incremento dell'efficienza organizzativa e di conciliazione.**

3. RELAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

3.1 IL RUOLO DEL DIRETTORE GENERALE NELLA GESTIONE DELL'EMERGENZA

Per far fronte all'emergenza è stata formalizzata dal Rettore l'Unità di crisi ([Decreto Rettore n. 24/2021](#)), ampliata rispetto alla originaria Task Force resa ben prima operativa, composta da scienziati della medicina e clinici, allargata ai Presidenti delle Scuole, Direttori di Dipartimento, Commissione Didattica, riunitasi settimanalmente per analizzare i dati e gli andamenti e formulare le scelte strategiche da proporre agli Organi e condividere con tutta la Comunità. Ne fa parte il referente COVID di Ateneo individuato nella persona del medico competente Prof. Giulio Arcangeli.

Referente Universitario per COVID-19

Sul sito web dell'Ateneo, alla pagina www.unifi.it/insiemeinsicurezza è stato pubblicato il **Protocollo per la gestione di casi confermati e sospetti di Covid-19 nelle aule universitarie** (allegato E del DPCM 7 settembre 2020).

Il **Referente Universitario per COVID-19**, con i compiti e le funzioni definite nel suddetto protocollo, è il Prof. Giulio Arcangeli (medico.competente@unifi.it).

Il Direttore Generale, nella sua funzione di Datore di lavoro ai sensi del Testo Unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs 81/2008), ha assunto un ruolo di centrale importanza sul fronte sia dell'informazione sia della prevenzione e della sicurezza, recependo le indicazioni dell'Unità di crisi e dando ad esse attuazione.

Il Direttore Generale in particolare ha seguito in prima persona e costantemente l'emanazione dei provvedimenti governativi e ha dato impulso, oltre che alla loro declinazione nella disciplina interna, anche all'aggiornamento tempestivo della pagina dedicata [Unifinsieme in Sicurezza](#).

Su indicazione direzionale sono stati inseriti e aggiornati nella stessa pagina:

- gli atti governativi;
- le linee Guida;
- le procedure di riferimento interno e la relativa modulistica;
- il [Protocollo Anticontagio](#) curato direttamente dal Datore di Lavoro con l'RSPP e di concerto con gli RLS. L'azione è puntualmente rendicontata all'allegato 3 sub. AZ3211.

Quale Datore di Lavoro, il Direttore Generale ha approntato e seguito direttamente attraverso lo staff segretariale le seguenti procedure:

- 1) [Procedura per la comunicazione dei casi di positività](#) con produzione della relativa modulistica.

La casella istituita allo scopo (segnalazionecovidPos@unifi.it) è stata presidiata senza interruzione 7 giorni su 7 e, attraverso una proficua collaborazione con il referente COVID di Ateneo (individuato nel Medico Competente), con i Presidenti delle Scuole, i Direttori dei Dipartimenti, i RAD, i

Responsabili delle Scuole e i sistemi informativi ha assicurato un pieno e stringente tracciamento dei contagi che i soggetti positivi hanno dichiarato, integrati con quelli ricavati dai sistemi di rilevazione degli accessi esposti al capitolo 1 (tornelli e QR CODE). Le comunicazioni tempestivamente intercorse con la ASL territoriale hanno consentito l'identificazione dei casi e l'attivazione delle misure di sorveglianza attiva e isolamento, con la prosecuzione delle attività da remoto. I report sono stati comunicati settimanalmente alla CRUI e all'attenzione e valutazione dell'Unità di Crisi.



Procedura da mettere in atto in caso di presenza di un caso sospetto di Covid-19 in Ateneo

Sul sito web dell'Ateneo all'indirizzo https://www.unifi.it/upload/sub/comunicazione/procedura_sospetto_covid.pdf è pubblicata la procedura da mettere in atto in caso di presenza di un caso sospetto di Covid-19 in Ateneo.

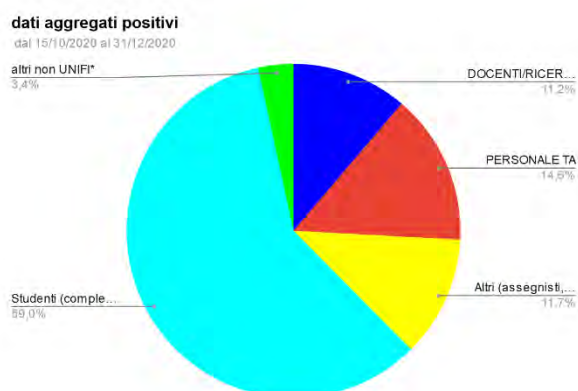
Di seguito si riporta il report iniziale delle segnalazioni dei casi di positività redatto alla data del 18/10/2020 e quello prodotto al 31/12/2020, da cui si evince l'imponente lavoro di tracciamento che ha permesso di individuare 1448 persone che hanno proseguito le attività a distanza.

TAVOLA 3.1 – SEGNALAZIONE CASI DI POSITIVITÀ AL 18/10/2020 E AL 21/12/2020

SEGNALAZIONI CASI POSITIVITA'		SEGNALAZIONI CASI POSITIVITA'	
dati aggregati al 18/10/2020		dati aggregati al 31/12/2020	
DOCENTI/RICERCATORI	2	DOCENTI/RICERCATORI	23
PERSONALE TA	1	PERSONALE TA	30
Altri (assegnisti, borsisti, ecc)	2	Altri (assegnisti, borsisti, ecc)	24
Studenti (complessivo)	18	Studenti (complessivo)	121
altri non UNIFI*	0	altri non UNIFI*	7
TOTALE	23	TOTALE	205

La rappresentazione grafica dei dati di positività monitorati e tracciati è la seguente

FIGURA 3.1 – DATI DI POSITIVITÀ MONITORATI E TRACCIATI



Disposizioni di attività da remoto in seguito a contatti con soggetti positivi al 31/12/2020

DOCENTI/RICERCATORI	49
PERSONALE TA	46
Altri (assegnisti, borsisti, ecc)	26
studenti	1327
totale	1448



2) Parimenti il Direttore Generale ha approntato, seguito e monitorato **le istanze avanzate dai dipendenti per avviare le valutazioni di fragilità** e poter essere esentati dai turni in presenza.

La procedura è stata disciplinata nel [Protocollo anticontagio SARS-Cov-2 di Ateneo](#), in ottemperanza alla Circolare n. 13 del 4 settembre 2020 del Ministero della Salute e del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (Circolare n. 21/2020 prot. n. 145487 del 28 settembre 2020).

Indicazioni operative per la gestione amministrativa dei casi di contagio, confermati o sospetti, da Sars-Cov-2

Sul sito web dell'ateneo, alla pagina <https://www.unifi.it/p5346.html>, è pubblicata la Circolare del 28 settembre 2020, contenente indicazioni operative per la gestione amministrativa dei casi di contagio, confermati o sospetti, da Sars-Cov-2, indirizzata a tutto il personale tecnico e amministrativo e CEL.

Per informazioni e chiarimenti è possibile scrivere a orariolavoro.pta@unifi.it

Per i docenti il riscontro è stato dato dal Rettore, mentre per il personale tecnico-amministrativo ha provveduto il Direttore Generale. Per il personale tecnico-amministrativo nel corso del 2020 sono state complessivamente trattate n. 45 richieste di esonero con n. 27 esiti di fragilità da parte del Medico competente. Essi hanno dato luogo ad un numero analogo di autorizzazioni al lavoro agile su piani di attività organizzati per una gestione tutta da remoto.

3) Il Direttore Generale, d'intesa con il Rettore, ha dato inoltre disposizioni finalizzate a regolare, secondo criteri di massima tutela, le [fattispecie di avvenuto contatto](#) prevenendo così le difficoltà emerse nel tracciamento da parte delle competenti autorità sanitarie. Ha altresì favorito e promosso, nell'incertezza iniziale dei trattamenti da applicare, quelli di maggior vantaggio stimolando pareri da parte degli organismi preposti. Alcuni hanno avuto riscontro nel 2021 (Parere CTA - Prot. n. 127410 del 26/04/2021 in DAF), novità in materia di lavoro agile.

unififlashnews 

Aggiornamento Protocollo Anticontagio SARS-Cov-2

Sul sito web dell'Ateneo, alla pagina www.unifi.it/insiemeinsicurezza è stato pubblicato l'aggiornamento del Protocollo Anticontagio SARS-Cov-2.

La nuova pagina [Unifinsieme in sicurezza](#) raccoglierà tutti i documenti relativi alla ripresa delle attività istituzionali dopo l'emergenza sanitaria.

4) La campagna dei test sierologici attivata a settembre con le evidenze e risultanze descritte nell'Allegato 3 (AZ5405) è stata seguita, organizzata e monitorata dalla Direzione Generale e dal suo diretto Staff, che ha gestito la campagna informativa, le richieste di adesione, l'allestimento dei luoghi e la prenotazione degli accessi.

Circolari 15/2020 - Prot. n. 0101123 del 17/07/2020 - [UOR: AIP - Classif. VII/12]



Gentilissime e Gentilissimi,

in allegato inviamo la circolare n.15/2020 con la quale il Rettore chiede di esprimere il Vostro interesse all'effettuazione dei test sierologici nell'ambito delle misure di contenimento della diffusione del virus COVID-19 previste dal protocollo approvato con DGR n.324 del 18/05/2020 fra Regione Toscana e Università toscane.

Gentilissime e Gentilissimi,

in attuazione del protocollo approvato con DGR n.624 del 18/05/2020 fra Regione Toscana, Università degli Studi di Firenze, Università di Pisa, Università di Siena, Università per Stranieri di Siena, Scuola Normale Superiore, Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna - Pisa, Scuola IMT Altus Studi - Lucca, si dà avvio alla campagna di test sierologici a favore del personale docente, ricercatore, tecnico e amministrativo, collaboratori ed esperti linguistici, assegnisti e dottorandi dell'Ateneo.

Il test avrà luogo nella settimana dal 31 agosto al 7 settembre, presso il Polo di Scienze Sociali di Novoli.

Il test avrà carattere volontario e verrà eseguito con le seguenti modalità:

- esecuzione di test rapido attraverso rilevazione qualitativa di anticorpi IgG e IgM del virus SARS-Cov-2 in campioni umani di sangue intero da puntidito;
- in caso di esito positivo, il dipendente sarà sottoposto contestualmente e nella stessa sede, al tampone rinofaringeo per rilevazione della presenza di sRNA del virus SARS-Cov-2;
- nelle more del risultato del tampone (entro le 24 ore successive) il dipendente verrà inviato al domicilio con raccomandazione di attenersi al protocollo di prevenzione di un eventuale contagio.

Ai dipendenti che si sottoporranno al test sarà richiesto di compilare un questionario per finalità statistica e di ricerca.

Al fine dell'organizzazione medica e logistica della campagna di test, è stata predisposta un'apposita sezione, **attiva dal 20 al 25 luglio**, attraverso la quale sarà possibile esprimere la propria Manifestazione di Interesse per l'effettuazione del test.

Il Rettore
Prof. Luigi Dei



CAMPAGNA DI TEST SIEROLOGICI PRESSO IL POLO DELLE SCIENZE SOCIALI

Su una base numerica di riferimento pari a 4.905 potenziali fruitori, hanno preso parte al test 1.375 unità di personale, pari al 20% degli invitati e al 91% dei prenotati. Sulle risultanze del test e del successivo questionario somministrato, previa acquisizione del consenso e parere della Commissione Etica di Ateneo, è stato sviluppato un report scientifico, trattato anche nella AZ5405-CVD presente in Allegato 3.

3.2 AZIONI DI MONITORAGGIO SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E PROGETTAZIONE DEGLI STRUMENTI PER IL LAVORO AGILE POST-EMERGENZIALE

Un ingente impegno è stato posto dal Direttore Generale per l'adeguamento progressivo del contesto accademico delle misure governative inerente al lavoro agile. Tali disposizioni hanno grandemente innovato l'organizzazione del lavoro.

Le vicende accadute a cavallo tra febbraio e marzo dello scorso anno hanno repentinamente costretto gli enti pubblici a dover far fronte alla prosecuzione delle normali attività lavorative attraverso modalità completamente nuove, da remoto e con dispositivi per lo più di proprietà dei dipendenti.

Ciò sottintendeva un processo di digitalizzazione notoriamente in ritardo rispetto all'Agenda del Paese. Nel nostro Ateneo la situazione non era particolarmente diversa ma si erano già avviate azioni di sviluppo che sono risultate vitali per progredire nel periodo della chiusura. In particolare l'attivazione per tutta la Comunità Accademica della *G-Suite Collaboration for Education* che ha permesso fin da subito la condivisione e l'editing collaborativo di documenti e fogli di calcolo. Le modalità di incontro in *meet* hanno recuperato le distanze del periodo e permesso i consueti confronti essenziali nell'attività lavorativa. Lo strumento delle riunioni in digitale è ora prassi diffusa in Ateneo e se ne potranno apprezzare le positive ricadute anche in tempi ordinari.

Il *lockdown* che ha interessato tutto il Paese dal 9 marzo al 4 maggio 2020 ha richiesto fin da subito un'immediata riorganizzazione del lavoro volta a dare attuazione al *lavoro agile 'emergenziale'*, in forza delle disposizioni nazionali. Le azioni e i risultati sono stati esposti nel monitoraggio di luglio 2020.

Tenuto conto delle mutazioni repentine ed obbligate generatesi dall'introduzione del lavoro emergenziale nelle pubbliche amministrazioni e della necessità di realizzare costanti **azioni di monitoraggio degli andamenti** di tale previsione, il Direttore Generale, ha assunto disposizioni immediatamente volte:

- durante il lockdown, a garantire a tutti i lavoratori dell'Ateneo la possibilità di svolgere lavoro da remoto. Sono stati esentati solo i titolari di attività da svolgere indifferibilmente in presenza su stretta sorveglianza degli ingressi. È stata cioè data la massima tutela a tutto il personale avendo cura che nessuna attività subisse ritardi.



CORONAVIRUS: misure urgenti per la comunità Unifi

Sul [sito web](#) dell'Ateneo è stato pubblicato il [Decreto del Rettore n. 338 del 4 marzo 2020](#), che recepisce le indicazioni governative circa la sospensione di ogni attività didattica fino al 15 marzo compreso, per l'emergenza sanitaria dovuta all'epidemia di Coronavirus.

Sul sito è disponibile anche il [video](#) del messaggio del Rettore alla comunità universitaria.



Lavoro agile e congedo straordinario per i genitori durante il periodo di quarantena obbligatoria e di sospensione dell'attività didattica del figlio convivente minore di 16 anni: online la circolare

Sul sito web dell'ateneo, alla pagina <https://www.unifi.it/p11772.html> è pubblicata la Circolare n. 26 del 9 novembre 2020: Lavoro agile e congedo straordinario per i genitori durante il periodo di quarantena obbligatoria e di sospensione dell'attività didattica del figlio convivente minore di 16 anni.

Il Direttore Generale è stato costantemente presente in sede per il coordinamento delle attività.

Si riportano di seguito alcune infografiche sulle presenze giornaliere autorizzate nel periodo di lockdown.

TAVOLA 3.2 - PRESENZE GIORNALIERE AUTORIZZATE NEL PERIODO DI LOCKDOWN

MARZO						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
		11	12	13	14	15
		391	112	81	3	0
16	17	18	19	20	21	22
96	87	77	67	65	3	0
23	24	25	26	27	28	29
79	62	55	53	65	3	0
30	31					
70	68					
TOTALE PRESENZE						1.437
APRILE						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
		1	2	3	4	5
		77	71	77	3	0
6	7	8	9	10	11	12
84	86	84	74	68	3	0
13	14	15	16	17	18	19
1	75	87	75	80	1	0
20	21	22	23	24	25	26
95	94	89	91	84	0	8
27	28	29	30			
91	95	104	100			
TOTALE PRESENZE						1.797
MAGGIO						
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				1	2	3
				1	8	0
TOTALE PRESENZE						9
TOTALE PRESENZE 11 MARZO - 3 MAGGIO						3.243

- A partire dal mese di maggio, nel periodo immediatamente successivo al lockdown, ove permanevano le indicazioni per un uso preferenziale del Lavoro Agile cosiddetto semplificato, il monitoraggio delle presenze nelle sedi è stato condotto con lo scopo di verificare l'ancora

prevalente finalità della tutela individuale e collettiva. È stata monitorata la funzionalità della deviazione di chiamata dei recapiti di servizio su utenze diverse.



CORONAVIRUS: Deviazione delle chiamate a cellulari o fissi esterni

Come previsto dalle [Linee guida](#) ed al fine di consentire a chi opera in Lavoro Agile i necessari collegamenti telefonici, è stata approntata la [procedura per la deviazione delle chiamate](#) dal telefono di servizio, secondo le seguenti indicazioni:

Per attivare la deviazione di chiamata:

- dal proprio apparecchio in ufficio occorre digitare il codice *72 e far partire la chiamata
- il telefono chiede conferma del proprio numero e quindi bisogna digitare l'interno da cui si chiama
- il telefono poi chiede il numero di destinazione e quindi bisogna comporre il numero di destinazione (preceduto dallo 0 se è un numero di telefono fisso esterno all'ateneo o un cellulare)
- arriva un messaggio di conferma di attivazione della deviazione.

Per disattivare la deviazione di chiamata:

- dal proprio apparecchio in ufficio basta digitare il codice *73 e far partire la chiamata
- arriva il messaggio di disattivazione della deviazione.

Il primo giorno di fine lockdown, 4 maggio 2020, le presenze totali in Ateneo sono state 426.

- Nel periodo giugno – agosto si è invece cercato di uniformare nelle strutture l'andamento delle presenze secondo le percentuali indicate nelle linee guida nelle varie fasi, onde evitare il verificarsi di tendenze di disomogeneità e comportamenti non strettamente aderenti alle esigenze organizzative.



Di seguito si propongono alcune rappresentazioni grafiche dei monitoraggi nei vari periodi:

FIGURA 3.2 - CAUSALI DI PRESENZA/ASSENZA NEL PERIODO DI LOCKDOWN

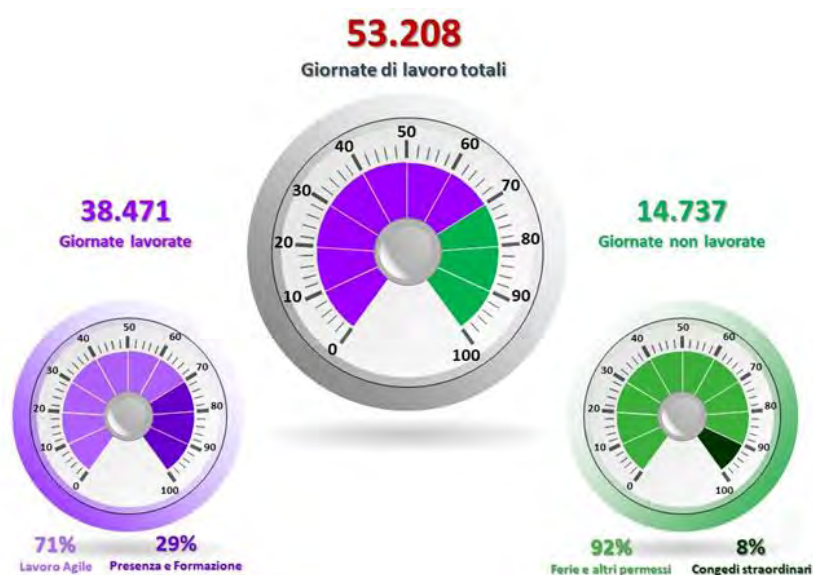
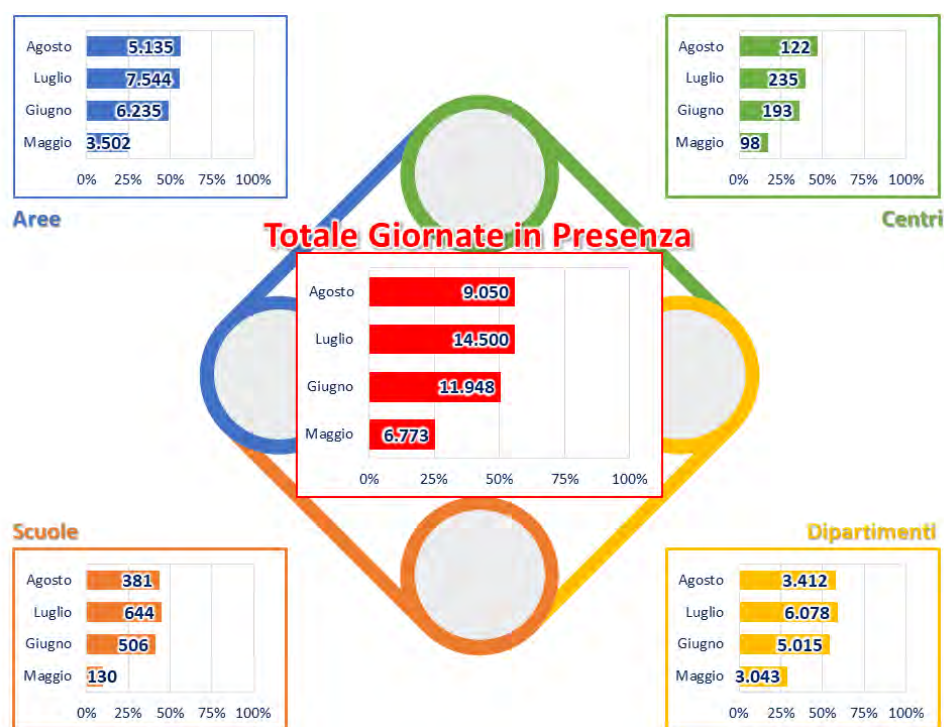


FIGURA 3.3 – GIORNATE IN PRESENZA PER STRUTTURA (MAGGIO-AGOSTO 2020)



- A partire da settembre, beneficiando delle previsioni dell'art. 263 comma 4 bis del Decreto Legge 19/05/2020, n. 34 convertito in Legge n. 77 del 17/07/2020, sulla base dei monitoraggi sopra riportati e dando al sistema fiducia attraverso la previsione di una maggiore flessibilità, sono stati acquisiti sistematicamente i dati sul personale in servizio e sulle relative causali di presenza/assenza; tali dati sono stati poi elaborati per fornire report mensili sui principali fenomeni di interesse legati alle giornate in Lavoro Agile (LA) e al personale coinvolto. Tale scelta muove dalla considerazione che nei mesi precedenti l'organizzazione aveva dato prova di una più matura capacità di volgere ai risultati e di apprezzare le flessibilità, necessaria per assicurare una mobilità sicura, come elemento di vantaggio anche per l'Amministrazione.

unififlashnews 

Aggiornamento delle linee guida per il lavoro agile in Ateneo

Sul sito web dell'Ateneo all'indirizzo <https://www.unifi.it/vp-11875-insieme-in-sicurezza.html#provvedimenti> è stato pubblicato il [Decreto del Direttore Generale n. 1355 del 18 novembre 2020](#), con l'aggiornamento delle linee guida per il lavoro agile in Ateneo, a seguito del passaggio della Regione Toscana in "zona rossa".

Riguardo all'[Allegato 1](#) del Decreto, si precisa che le sedi dove insistono le **Biblioteche**, non riportate nell'elenco, osservano l'**orario** di quest'ultime.

La grafica sottostante mostra per il quadrimestre settembre-dicembre l'andamento mensile delle giornate lavorate, quelle svolte in LA e il conseguente tasso netto, ottenuto rapportando l'ammontare delle giornate in LA a quello delle giornate lavorate complessive. Per quanto riguarda il personale, oltre alla consistenza numerica, è riportato il Personale Agile (cioè la % di personale

che ha svolto almeno una giornata in LA) e la media mensile di giornate in LA (calcolate sul Personale Agile). Come si vede, almeno fino a novembre i dati mostrano un andamento crescente delle giornate in LA, del tasso netto, del Personale Agile e della media di giornate in LA, in parte dovuto anche al peggioramento della situazione pandemica in Toscana.

FIGURA 3.4 – GIORNATE E PERSONALE IN LA (SETTEMBRE-DICEMBRE 2020)

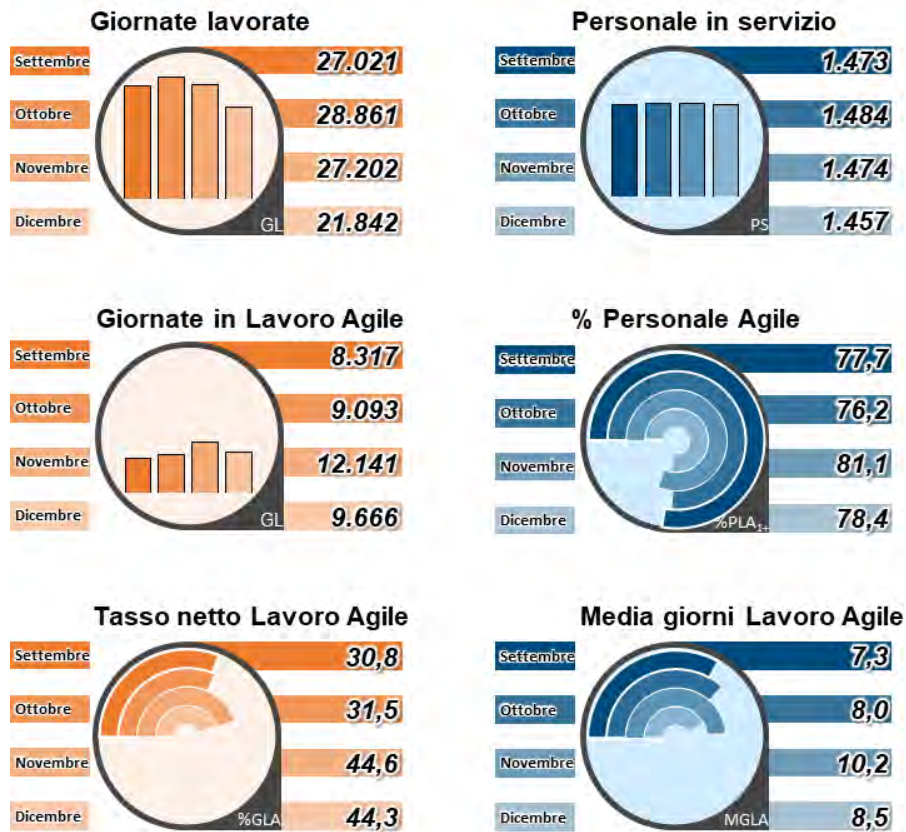
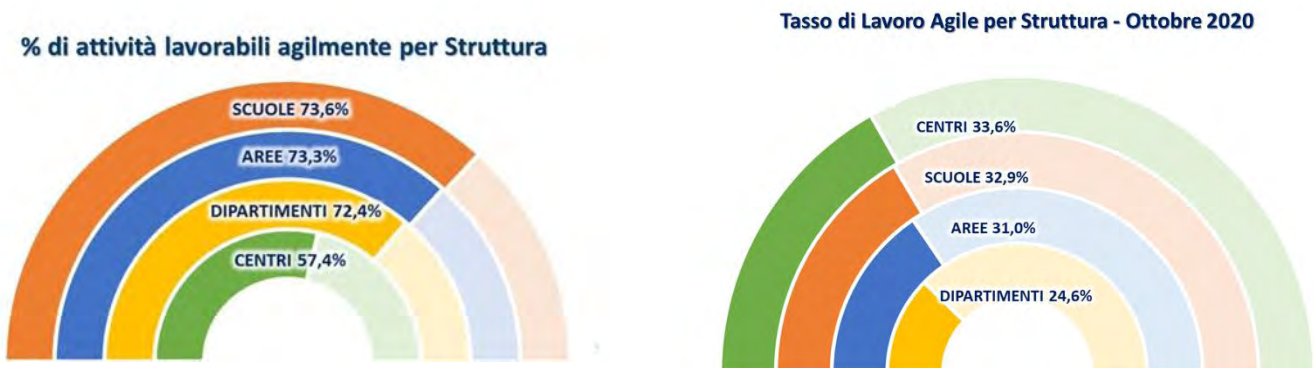


FIGURA 3.5 – ATTIVITÀ LAVORABILI AGILMENTE E TASSO DI LAVORO AGILE (OTTOBRE 2020) PER STRUTTURA



Le esperienze e le buone pratiche emerse in questo periodo anche nelle strutture dipartimentali, hanno costituito i presupposti per pianificare uno scenario di innovazione organizzativa introdotto nel Piano Integrato, in un'ottica di **promozione e progettazione anche prospettica del Lavoro Agile** che assuma la conciliazione e la flessibilità della prestazione individuale come un elemento fondante di maggiore produttività organizzativa orientata, più che sul controllo della presenza, sulla pianificazione degli obiettivi e sulla valorizzazione dei risultati. Il lavoro agile, pertanto, non si traduce in mera modalità di lavoro da remoto, ma in un modo diverso di concepire il lavoro, mediante abbandono delle rigidità tipicamente correlate al modo classico di intendere il pubblico impiego.

La costruzione dei fattori abilitanti dell'auspicato cambiamento organizzativo è avvenuta da un agire sinergico e contestuale su tre livelli:

a. L'implementazione delle disposizioni in materia di lavoro agile, di seguito evidenziate - **Linee Guida operative per il lavoro agile** - hanno accompagnato lo svolgimento delle fasi emergenziali e le successive riprese. Va ricordato che l'Ateneo fiorentino prima del periodo pandemico non aveva attivato il lavoro agile, sebbene avesse discusso delle linee guida per sperimentarne l'adozione, ma aveva avviato il [telelavoro](#) (n. 79 postazioni assegnate nel 2020). Quanto vissuto ha perciò rappresentato l'occasione per ripensare una nuova modalità di lavoro "mista", che ha visto i dipendenti alternare lavoro da remoto e in sede e che costituisce una base per il cambiamento organizzativo atteso.

TAVOLA 3.3 – LINEE GUIDA OPERATIVE PER IL PERIODO DI EMERGENZA





LINEE GUIDA OPERATIVE PER IL PERIODO DI EMERGENZA		
ATTO e collegamento	DATA	SINTESI DEL CONTENUTO
Decreto n. 344	09-mar-20	Nell'aderire alle raccomandazioni inerenti alla permanenza al domicilio, si autorizza il personale non presente in ufficio a svolgere attività lavorativa a distanza nel periodo dal 10 marzo al 6 aprile 2020
Decreto n. 354	12-mar-20	Organizzazione dei servizi tecnico amministrativi dal 12 al 25 marzo 2020, a seguito di nuove misure restrittive del Governo
Decreto n. 401	26-mar-20	Conferma delle disposizioni del precedente decreto, indicazioni sui piani di lavoro settimanali e la previsione di programmi di valenza progettuale per la prosecuzione del lavoro a distanza

LINEE GUIDA OPERATIVE PER IL PERIODO DI EMERGENZA		
ATTO e collegamento	DATA	SINTESI DEL CONTENUTO
Linee Guida operative per la graduale ripresa delle attività istituzionali	04-mag-20	Superamento della modalità di lavoro totalmente agile della fase emergenziale, pur rimanendo lo <i>smart working</i> la modalità di lavoro prevalente. Le Linee Guida del 4 maggio hanno l'intento di fornire un utile riferimento per una sperimentazione che ha il chiaro obiettivo di entrare in un regime ordinario, anticipando di fatto ciò che si prevede dal 2021. Il documento dà inoltre avvio a un'analisi dei servizi con l'obiettivo di comprendere quali siano quelli erogabili da remoto con la massima garanzia di efficienza ed efficacia e quali quelli che richiedano la presenza indispensabile; sono introdotti piani di lavoro individuali per le attività in remoto e piani complessivi settimanali per il personale in presenza
Aggiornamento delle Linee Guida	03-giu-20	Con validità dal 3 al 30 giugno 2020 (poi prorogata anche ai mesi di luglio e agosto), l'aggiornamento recepisce il "Decreto Rilancio" (D. L. 34/2020) e la circolare della Funzione Pubblica n. 3/2020, andando verso la progressiva riapertura di tutti gli uffici, ma il Lavoro Agile resta una modalità fortemente caldeggiata in virtù dell'ottimizzazione anche fuori dal contesto emergenziale. Si apre pertanto a un modello organizzativo diverso dal passato, per consentirne la giusta applicazione all'ambito universitario, e si sottolinea l'intenzione di inserire questo progetto tra i prossimi obiettivi di <i>performance</i> . Vengono stabilite nuove regole per le attività, fissando a una quota pari al 50% la percentuale del contingente di ogni struttura presente in sede, in un'ottica di equa rotazione; sono confermati i piani di lavoro individuali con l'individuazione delle attività da svolgere e degli obiettivi da realizzare per chi svolge attività da remoto. Ai fini della <i>performance</i> , il documento invita anche alla modifica degli obiettivi di struttura, per assicurare quanto raccomandato dalle norme circa la dematerializzazione dei procedimenti, l'attività formativa, la semplificazione delle procedure.
Linee guida operative per la ripresa delle attività	01-set-20	Superano il concetto di attività indifferibili e urgenti per la presenza del personale, aggiornando quindi le attività che possono essere svolte da Lavoro Agile. Il 50%, per la normativa nazionale, deve essere applicato al personale che svolge attività erogabili anche da remoto, al netto quindi di queste, cosa che l'Università di Firenze aveva già fatto sin dalla precedente edizione delle L. G. Questa versione introduce anche la mappatura dei processi preliminare all'elaborazione dei piani delle strutture e fondamentale per la previsione dei fabbisogni informatici. Per l'organizzazione delle attività in <i>smart working</i> si

LINEE GUIDA OPERATIVE PER IL PERIODO DI EMERGENZA		
ATTO e collegamento	DATA	SINTESI DEL CONTENUTO
		introducono piani di attività settimanali redatti di concerto fra Responsabili e dipendenti, con verifica della loro attuazione
Aggiornamento delle Linee Guida	27-ott-20	Sulla base delle indicazioni del DPCM 18 ottobre 2020 e del Decreto del Ministro per la Pubblica Amministrazione del 19 ottobre 2020: si apre alla pianificazione delle attività da settimanale a quindicinale, si invita inoltre i responsabili e tutto il personale a perseguire nella rotazione dello <i>smart working</i> , da armonizzare con adeguata presenza in sede
Decreto n. 1328	10-nov-20	Aggiornamento delle linee guida per il Lavoro Agile in Ateneo, a seguito del DPCM del 3 novembre 2020: il Lavoro Agile è riportato alla percentuale più alta possibile, garantendo al contempo tutti i servizi e introducendo la necessità di mantenere un presidio in presenza per ogni ufficio; i responsabili sono inoltre invitati a progettare, con cadenza almeno settimanale, le attività dei dipendenti.
Decreto n. 1355	18-nov-20	Aggiornamento delle linee guida per il Lavoro Agile in Ateneo, a seguito del passaggio della Regione Toscana in "zona rossa": si fa riferimento alle mappature eseguite per i POLA, da considerare per l'attribuzione della percentuale massima di Lavoro Agile.
Decreto n. 72	19-gen-21	Applicazione del D.L. del 14/01/2021, contiene nuove disposizioni differenziate in conseguenza del posizionamento della Regione Toscana nelle tre possibili fasce di rischio (gialla, arancione, rossa), regolando in esse anche lo <i>smart working</i>

- b. Durante il periodo marzo-dicembre 2020, l'amministrazione ha supportato il lavoro da remoto con la **distribuzione di materiale informatico** di difficile reperimento sul mercato in quel periodo. Sono stati distribuiti 371 portatili, oltre ai 71 già consegnati ai dipendenti in telelavoro; sono state altresì fornite ai dipendenti informazioni e *software* per lo svolgimento del lavoro agile (come l'accesso a una VPN, l'utilizzo della *G-Suite* di Google, la firma digitale) per l'utilizzo dal proprio dispositivo di tutti i programmi gestionali. Già nel 2020, fra settembre e ottobre, sono stati anticipati interventi formativi, rivolti principalmente al personale Dirigente e in posizioni di responsabilità per acquisire le conoscenze e l'alfabeto del nuovo istituto e farne uno strumento per la gestione.

FIGURA 3.6 – DISPOSITIVI DISTRIBUITI PER IL LAVORO AGILE (MARZO-DICEMBRE 2020)

	Marzo –Dicembre 2020		
DISPOSITIVI	Amministrazione centrale	Dipartimenti e Scuole	TOTALE
 Cuffie	170	266	436
 Portatili	199	172	371
 Router Wi-fi	30	0	30
 Webcam	90	319	409

- c. La base fondamentale della programmazione del lavoro agile è stata costituita dalla **mappatura delle attività lavorabili agilmente**, dai piani di attività, dal monitoraggio delle presenze, perseguito già a partire dal mese di agosto e poi per tutto l'autunno 2020 da tutte le strutture del nostro Ateneo, con lo scopo di organizzare l'erogazione dei servizi, il lavoro da remoto e in sede, la rotazione all'interno delle strutture stesse ed evidenziare così la percentuale del personale coinvolto in attività lavorabili agilmente (il 60%) che la normativa ci suggeriva al momento della stesura del Piano Integrato. Le mappature sono state illustrate anche nelle opportune sedi sindacali e prevedono lo svolgimento di un ulteriore percorso. Appare giusto però specificare che anche un'attività che si può svolgere al 100% da remoto non necessariamente dovrà essere eseguita esclusivamente da remoto, ma saranno tenuti in considerazione risvolti di natura organizzativa e di conciliazione.

Alla luce del Decreto Legge del 30 aprile 2021, n. 56, in occasione del Monitoraggio intermedio del Piano Integrato 2021 e quindi anche del POLA, verranno in esso accolte le modifiche suggerite da detta normativa, in particolare l'inserimento della percentuale del 15% (anziché 60) come soglia per l'adozione del POLA e verrà inoltre ribadita la forte matrice organizzativa del POLA che ha alla base flessibilità dell'orario di lavoro, soluzioni digitali, continuità ed efficienza di servizi all'utenza.

Questo Ateneo ha riconosciuto l'importanza di questo processo come indispensabile base preliminare anche per la definizione degli obiettivi da realizzare da remoto e ha pertanto avviato una **prima sperimentale mappatura già dal mese di agosto 2020**, ben prima che il DM del 19 ottobre 2020 e le Linee Guida del 9 dicembre si pronunciasse dettagliatamente e espressamente sull'argomento.

A partire dal mese di agosto 2020, in modalità iniziale di esercizio metodologico e sperimentale, assumendo come unico riferimento legislativo l'Art 263, comma 4-bis del Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34 convertito con modificazioni dalla L. 77 del 17 luglio 2020, **sono state mappate le funzioni e i processi smartabili in alcune strutture facenti capo alle Funzioni Direzionali.**

Nel mese di settembre, facendo tesoro di questa prima sperimentazione, si è altresì lavorato per adottare un format unico di mappatura delle attività *smartabili* che potesse essere adottato da tutte le strutture, Dipartimenti ed Aree.

Il Decreto del Ministro della FP del 19 ottobre 2020 ha confortato e dato impulso al lavoro internamente avviato, definendo puntualmente e in prospettiva di stabilizzazione del lavoro agile, nell'art. 2 comma 3, cosa dovesse intendersi per "**mappatura delle attività**": "*la ricognizione, svolta da parte delle amministrazioni in maniera strutturata e soggetta ad aggiornamento periodico, dei processi di lavoro che, in base alla dimensione organizzativa e funzionale, possono essere svolti con modalità agile.*"

Nel mese di ottobre 2020, grazie al lavoro di condivisione e collaborazione svolto ai Tavoli apicali coi Dirigenti e RAD si è giunti alla convergenza su un **Format unico per la mappatura dei processi e delle attività smartabili, identico per tutte le strutture**. Questo elemento, unitamente ad interventi di digitalizzazione e formazione ha posto l'Ateneo in condizione di disporre dei fattori abilitanti per l'adesione al POLA, così come più compiutamente descritto nelle Linee Guida pubblicate nel mese di dicembre.

TAVOLA 3.4 - FORMAT DI MAPPATURA DEI PROCESSI E DELLE ATTIVITÀ SMARTABILI

Processi - sotto processi	N.	Attività	% smartabilità
1. SUPPORTO ORGANI collegiali e monocratici			
1.1 Consiglio di Dipartimento			
	1.1.1	Organizzazione sedute e convocazione	
	1.1.2	Partecipazione seduta organi (membro e/o supporto)	
	1.1.3	Verbalizzazione	
	1.1.4	Repertoriatura e pubblicazione verbali	
	1.1.5	Predisposizione e invio estratti Consiglio	
1.2 Giunta di Dipartimento			
	1.2.1	Organizzazione sedute e convocazione	
	1.2.2	Partecipazione seduta organi (membro e/o supporto)	
	1.2.3	Verbalizzazione	
	1.2.4	Repertoriatura e pubblicazione verbali	
1.3 Commissione Indirizzo e autovalutazione			
	1.3.1	Supporto segretariale	
	1.3.2	Supporto informativo	
	1.3.3	Verbalizzazione e pubblicazione verbali	
1.4 Direttore			
	1.4.1	Incontri/scambi con il Direttore	
	1.4.2	Predisposizione comunicazioni di interesse generale e	
	1.4.3	Elaborazioni pareri	
1.5 Elezioni			
	1.5.1	Organizzazione e Convocazione	
	1.5.2	Supporto per gestione Eligo	
	1.5.3	Supporto Verbalizzazione	
	1.5.4	Repertoriatura e pubblicazione verbali	
	1.5.5	Diffusione e comunicazione	
1.6 Gestione reclami (Direttore, RAD, Presidente Cdl)			
	1.6.1	Gestione applicativo	
	1.6.2	Gestione risposte	

Le mappature attualmente disponibili sono 82.

Si è invece optato, nel medesimo frangente, per lasciare alle singole strutture libertà nella declinazione e adozione di **strumenti di monitoraggio e programmazione delle attività**, avviando comunque alcune significative sperimentazioni per giungere anche per i Piani delle attività alla definizione di un format unico e condiviso in Ateneo, alla stregua di quanto già fatto per le mappature. Le sperimentazioni hanno riguardato:

- applicativo in uso al DIEF;
- format in uso al Coordinamento delle Funzioni Direzionali, Nucleo di Valutazione e supporto al Presidio Qualità;
- format in uso presso SIAF.

Le matrici utilizzate sono disponibili in DAF.

Dagli esiti delle sperimentazioni emergeranno elementi che faranno convergere la Cabina amministrativa POLA su uno di essi o su un'integrazione ottimizzante degli stessi, cui seguirà la proposta di adozione unitaria in Ateneo.

Nel corso del mese di novembre è stato elaborato [il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance \(S.M.V.P.\) Anno 2021](#), approvato dal Consiglio di Amministrazione del 23 dicembre, previa validazione (18 dicembre 2020) del Nucleo di Valutazione. In esso si è fatta particolare attenzione, sia a considerare la performance individuale dei dipendenti in maniera organica senza distinzione tra la prestazione svolta in ufficio e quella in lavoro agile, sia ad arricchire il catalogo delle competenze opportunamente aggiornato e differenziato per ruolo gerarchico ricoperto.

Il 9 dicembre 2020 sono state pubblicate le [Linee Guida sul Piano Organizzativo del Lavoro Agile \(POLA\) e indicatori di performance](#), dal Dipartimento della Funzione Pubblica in riferimento all'art. 14, comma 1, legge 7 agosto 2015, n. 124, come modificato dall'articolo 263, comma 4-bis, del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, n. 77.

Queste hanno inserito la **“mappatura** dei processi e delle attività, anche finalizzata all'eventuale individuazione di quelle che non possono essere svolte secondo le modalità di lavoro agile” tra le **azioni importanti per misurare lo stato di salute dell'ente** “al fine di individuare elementi critici che possono ostacolare l'implementazione del lavoro agile in tutta o in parte della struttura oggetto di analisi, oltre che di eventuali fattori abilitanti che potrebbero favorirne il successo”.

3.3 INTERVENTI ORGANIZZATIVI

- Nel corso del 2020 sono stati diversi gli **interventi di revisione organizzativa** adottati dal Direttore Generale, riguardanti soprattutto le Aree dell'Amministrazione Centrale, ma anche la realtà dipartimentale, con l'introduzione, come si vedrà, di una sperimentazione particolarmente significativa e anticipatoria di sviluppi attesi per gli anni successivi.

Si elencano di seguito i provvedimenti di maggior interesse:

TAVOLA 3.5 – PRINCIPALI ATTI DI REVISIONE ORGANIZZATIVA DEL 2020

<u>ATTI DI ORGANIZZAZIONE</u>	
ATTO e collegamento	SINTESI DEL CONTENUTO
Decreto n. 118 del 28 gennaio 2020	Vengono rivisti e approvati l'organizzazione, il funzionigramma e la <i>mission</i> dell'Area per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale, del Sistema Museale di Ateneo, del Sistema Bibliotecario di Ateneo, del Sistema Archivistico di Ateneo, della Funzione Trasversale Comunicazione e Public Engagement. In particolare, sono state oggetto di introduzione o di revisione l'Unità Funzionale "Iniziativa di <i>Public Engagement</i> ed eventi" (in luogo dell'omonima Unità di Processo), la Direzione Tecnica della Firenze University Press (FUP), le Funzioni Specialistiche "Servizi bibliotecari digitali", "Gestione flusso documentale e conservazione digitale" e "Valorizzazione archivio storico e di deposito".
Decreto n. 183 del 7 febbraio 2020	Vengono rivisti e approvati l'organizzazione, il funzionigramma e la <i>mission</i> dell'Area Servizi alla Didattica e degli Obiettivi Strategici "Coordinamento Relazioni Internazionali" e "Orientamento e Job Placement". In particolare, sono state oggetto di introduzione o di revisione le Unità di Processo "Offerta formativa e qualità dei corsi di studio", "Procedure selettive studenti", "Progettazione e sviluppo dei servizi agli studenti" e "Orientamento e <i>Job Placement</i> ", le Unità Funzionali "Segreteria studenti Capponi e post-laurea", "Segreteria studenti Morgagni" e "Segreteria studenti Novoli", le Funzioni di Responsabilità "Carriere studenti", "Internazionalizzazione e programmi europei", "Mobilità internazionale", " <i>International Desk</i> " e "Servizi agli ospiti stranieri", le Funzioni Specialistiche "Tirocini", "Contribuzione studentesca e servizi" e "Formazione insegnanti".
<u>Decreto</u> n. 184 del 7 febbraio 2020	Vengono rivisti e approvati l'organizzazione, il funzionigramma e la <i>mission</i> del Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo. In particolare, sono state oggetto di introduzione o di revisione le Funzioni di Responsabilità "Supporto all'organizzazione e alla pianificazione strategica e integrata" e "Supporto alla programmazione e valorizzazione del personale" (in luogo delle omonime Unità Funzionali).
Decreto n. 186 del 7 febbraio 2020	Vengono rivisti e approvati l'organizzazione, il funzionigramma e la <i>mission</i> dell'Area Servizi Economici, Patrimoniali e Logistici. In particolare, è stata oggetto di introduzione la Funzione di Responsabilità "Gestione rifiuti speciali".
Decreto n. 187 del 7 febbraio 2020	Vengono rivisti e approvati l'organizzazione, il funzionigramma e la <i>mission</i> dell'Area Edilizia. In particolare, sono state oggetto di introduzione le Funzioni Specialistiche "Gestione Sistema Antincendio" e "Controllo e manutenzione materiali contenenti amianto".

ATTI DI ORGANIZZAZIONE	
ATTO e collegamento	SINTESI DEL CONTENUTO
Decreto n. 255 del 20 febbraio 2020	Vengono rivisti e approvati l'organizzazione, il funzionigramma e la <i>mission</i> della Funzione Trasversale Prevenzione della corruzione e trasparenza. In particolare, è stata oggetto di introduzione l'Unità di Processo "Prevenzione della corruzione e trasparenza".
Decreto n. 384 del 18 marzo 2020	Viene approvata la costituzione, con inserimento nel funzionigramma dell'Area Risorse Umane, e la <i>mission</i> dell'Ufficio supporto amministrativo delle commissioni per il reclutamento di professori e ricercatori.
Decreto n. 407 del 27 marzo 2020	Viene approvata la costituzione, con inserimento nel funzionigramma delle Funzioni Direzionali, e la <i>mission</i> del "Servizio di supporto al PQA e struttura tecnica permanente", con contestuale introduzione dell'omonima Funzione di Responsabilità.
Decreto n. 1008 del 8 settembre 2020	Coordinamento congiunto delle attività amministrative del Dipartimento di Chimica e del Dipartimento di Fisica e Astronomia: prima sperimentazione di un modello di gestione aggregata e ottimizzata delle risorse a livello dipartimentale, principalmente in contesti affini scientificamente e logisticamente contigui, al fine di garantire il presidio costante dei processi amministrativi. La modalità introdotta è prodromica all'adozione in corso, sempre in via sperimentale, di modelli analoghi anche per altre realtà dipartimentali, in coerenza con le indicazioni emergenti dal lavoro dell'apposita Cabina di Regia e in ottica di adozione del POLA al di fuori della logica emergenziale.
Decreto n. 1058 del 21 settembre 2020	Viene rideterminata, nell'ambito delle Funzioni Direzionali, la <i>mission</i> dell'Unità Funzionale "Segreterie e Cerimoniale" e viene coerentemente rivista l'afferenza del personale.
Decreto n. 1523 del 18 dicembre 2020	Viene evidenziato e rafforzato il ruolo dell'Ufficio del Responsabile della Transizione Digitale, a cui viene contestualmente assegnato personale afferente e personale di supporto.

Col Decreto n. 1008 del 8 settembre 2020 è stato conferito l'incarico di **coordinamento congiunto delle attività amministrative** del Dipartimento di Chimica e del Dipartimento di Fisica e Astronomia. Si tratta di una prima sperimentazione coerente con il contenuto del Piano Integrato 2020/22 che, in seno all'Ambito 3 della Linea 7 dedicato alla "Sostenibilità organizzativa", declina un'azione di *Performance Organizzativa* (AZ7302-Studio di fattibilità di un modello alternativo organizzativo dipartimentale). È uno strumento sperimentale utile a favorire il lavoro agile in una nuova forma di gestione aggregata e ottimizzata delle risorse a livello dipartimentale, che possa inoltre garantire maggiormente il presidio in presenza alternato con servizi da remoto e il costante monitoraggio dei processi.

Al fine di intercettare le esigenze dei portatori d'interesse dipartimentali nella costruzione di nuovi assetti organizzativi in vista del POLA, Il Consiglio di Amministrazione del 30 ottobre, ha deliberato la costituzione di una **Cabina di Regia** poi formalizzata con atto del Rettore prot. 192295 del 16 novembre 2020. La Cabina di Regia per i POLA, **composta dalla Delegata del Rettore alle Relazioni Sindacali e Contenzioso e da un rappresentante dei Direttori di Dipartimento per ciascuna Area**, e dalla Direttrice Generale si è riunita il 4 e 12 dicembre 2021 e nell'ultima riunione avvenuta ad inizio 2021 ha assunto le determinazioni da cui si sono poi originate nuove sperimentazioni di Coordinamenti dipartimentali.

La modalità introdotta a Chimica e Fisica è stata infatti prodromica alla istituzione nel primo scorcio dell'anno 2021 di ulteriori quattro Coordinamenti, principalmente in contesti affini scientificamente e logisticamente contigui, finalizzati a garantire il presidio costante dei processi amministrativi, in coerenza con le indicazioni emergenti dal lavoro della Cabina di Regia e in ottica di adozione del POLA al di fuori della logica emergenziale.

- Sul piano della gestione complessiva dell'organizzazione, il Direttore Generale tiene in costante monitoraggio degli andamenti organici con lo scopo di favorire, di concerto con le strutture, una equilibrata programmazione dei reclutamenti di nuove risorse tecnico amministrative.

L'utilizzo razionalizzato e ottimale delle risorse umane, oltre a indirizzare gli interventi organizzativi, è stato anche il criterio che ha guidato la prima fase di approvazione in tema di programmazione del personale, in un quadro di forte attesa rispetto a un trend delle cessazioni che l'introduzione di quota 100 ha reso fortemente penalizzante.

Si propone di seguito la grafica di un report di monitoraggio:

TAVOLA 3.6 - CESSAZIONI REGistrate NEL 2019 E 2020 E PREVEDIBILI PER IL TRIENNIO 2021-2023

	Cessazioni 2019	Cessazioni 2020	Cessazioni 2021	Cessazioni 2022	Cessazioni 2023	Totale
Cat. B	0	1	0	1	2	4
Cat. C	49	56	27	26	19	177
Cat. D	31	48	15	19	19	132
Cat. EP	13	17	9	10	8	57
Area amministrativa, amm. - gestionale, servizi generali	44	49	23	22	21	159
Area tecnica e socio-sanitaria	42	58	23	26	21	170
Area biblioteche	7	15	5	8	6	41
Aree amm. centrale	49	58	30	29	23	189
Dipartimenti	39	59	19	23	20	160
Altre strutture	5	5	2	4	5	21
Totale PTA	93	122	51	56	48	370
CEL	4	7	1	7	4	23
Dirigenti	1	0	0	1	0	2
TOTALE	98	129	52	64	52	395

TAVOLA 3.7 - CONSISTENZA DEL PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO AL 31/12 NEL PERIODO 2019-2023

	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
Totale PTA	1.408	1.410	1.456	1.464	1.458
Cel	79	77	80	77	77
Dirigenti	8	8	8	7	7
Totale (PTA+CEL+DIR)	1.495	1.495	1.544	1.548	1.542

Gli interventi organizzativi della Direzione Generale sono stati accompagnati da n. 38 Collegi di Direzione fra Direttore Generale e Dirigenti e n. 8 Tavoli di lavoro con i RAD.

L'infografica che segue mostra l'impegno personale del Direttore Generale in:

- incontri sindacali realizzati per garantire l'aggiornamento in tempo reale delle azioni compiute in relazione alla gestione dell'emergenza e al POLA;
- n. 4 sopralluoghi personali da parte del Direttore Generale, nel suo ruolo di responsabile sicurezza, finalizzati a verificare la capienza aule ai fini COVID;
- incontri con lo staff legale e le figure politiche di riferimento ad evidenza dell'impegno costante in tale ambito, anche in periodo di pandemia.

FIGURA 3.7 – INCONTRI DEL DIRETTORE GENERALE



3.4 LE RELAZIONI SINDACALI

Nel corso del 2020 l'impegno profuso a supporto delle relazioni sindacali di Ateneo è stato intenso e proficuo e si è concretizzato principalmente nell'espletamento della:

- contrattazione integrativa: studio della normativa di interesse ed analisi degli argomenti oggetto di confronto con le organizzazioni sindacali
- predisposizione delle bozze di accordo sulle varie tematiche oggetto di confronto e contrattazione

- gestione dei rapporti con le Organizzazioni Sindacali e con RSU, in particolare per quanto riguarda gli adempimenti relativi allo svolgimento degli incontri di trattativa.

Si riportano di seguito, in estrema sintesi, le tabelle riepilogative degli incontri e degli argomenti trattati, che hanno riguardato sia il confronto sia la contrattazione integrativa ed anche i vari tavoli tecnici ed informativi effettuati, oltre all'elenco degli accordi siglati nel corso dell'anno.

Nelle tabelle che seguono viene data evidenza cromatica per argomenti trattati, sia nelle due tabelle dei tavoli, sia in quella degli Accordi: ciò al fine di evidenziare col medesimo colore gli oggetti trattati che hanno poi trovato finalizzazione in Accordi stipulati.

In rosso sono evidenziati gli incontri che hanno trattato aspetti legati al COVID ed al lavoro emergenziale. In bianco gli argomenti trattati una tantum per loro natura.

TAVOLA 3.8 – INCONTRI SINDACALI 2020

Incontri di Contrattazione integrativa/Tavoli di confronto/Tavoli Tecnici/Tavoli informativi			
Data	Tipologia	Modalità	Ordine del giorno
16/01/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Presenza	Conclusioni della discussione sull'ipotesi di Accordo per la determinazione dei criteri generali in materia di indennità di responsabilità ex art. 91 del CCNL 16 ottobre 2008 - Applicazione ai Dipartimenti e Scuole" ed eventuale sottoscrizione.
			Proseguimento discussione sul Titolo V del CCI e Lavoro Agile.
			Presentazione del Bilancio preventivo 2020 da parte del professor Giacomo Manetti, Delegato del Rettore al Bilancio, e della dottoressa Paola Solombrino, Dirigente Area Servizi Finanziari, e illustrazione delle novità introdotte dalla Legge di Bilancio 2020.
03/02/2020	Tavolo tecnico	Presenza	Avvio istruttoria per la definizione di fasce di flessibilità oraria in ipotesi particolari.
20/02/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Presenza	Sottoscrizione definitiva Accordo relativo ai Premi correlati alla performance - Anno 2019.
			Discussione dell'ipotesi di CCI in vista della definizione del testo finale.
			Illustrazione della versione definitiva delle Linee guida per l'adozione in via sperimentale del "Lavoro Agile".
23/04/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Avvio della discussione sull'ipotesi Accordo per la determinazione dei criteri generali per le progressioni economiche all'interno della categoria del personale tecnico amministrativo – Anno 2020 e proposta in merito agli argomenti oggetto di formazione per il test 2020.
			Fondi di contrattazione BCD ed EP in certificazione – breve illustrazione.
			Bilancio sull'andamento dell'attuale fase di organizzazione e scenari di ripartenza.
11/05/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Discussione sull'ipotesi Accordo per la determinazione dei criteri generali per le progressioni economiche all'interno della categoria del personale tecnico amministrativo – Anno 2020.
			Bilancio sull'andamento della fase 1 e analisi della ripresa attività.

Incontri di Contrattazione integrativa/Tavoli di confronto/Tavoli Tecnici/Tavoli informativi			
Data	Tipologia	Modalità	Ordine del giorno
			Sottoscrizione definitiva dell' "Ipotesi di Accordo per la determinazione dei criteri generali in materia di indennità di responsabilità ex art. 91 del CCNL 16 ottobre 2008 - Applicazione ai Dipartimenti e Scuole", stante la delibera di autorizzazione del CDA u.s..
25/05/2020	Incontro con partecipazione del Rettore	Telematica	Confronto sull'evoluzione degli scenari di ripresa.
12/06/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	<p>Discussione sull'Ipotesi Accordo per la determinazione dei criteri generali per le progressioni economiche all'interno della categoria del personale tecnico amministrativo – Anno 2020 (in allegato la bozza di accordo).</p> <p>Discussione sull'Ipotesi di Contratto Collettivo Integrativo; si invia in allegato la bozza di CCI, la cui stesura è aggiornata al confronto e alle parziali intese raggiunte prima del <i>lockdown</i>. La comune volontà delle parti potrà favorire la creazione di norme transitorie finalizzate ad accogliere e dare spazio alle novità introdotte e alle prospettive aperte dalle vicende emergenziali.</p>
22/06/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Discussione ed eventuale sottoscrizione dell'Ipotesi Accordo per la determinazione dei criteri generali per le progressioni economiche all'interno della categoria del personale tecnico amministrativo – Anno 2020.
16/07/2020	confronto	Telematica	Audizione di parte sindacale preliminare all'avvio del confronto sui criteri generali del Sistema di Misurazione e Valutazione della <i>Performance</i> (SMVP) - 2021 – Tavolo del 16 luglio 2020.
16/07/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Prosecuzione della discussione ed eventuale sottoscrizione dell'Ipotesi di CCI, la cui stesura è aggiornata al confronto e alle parziali intese raggiunte prima del <i>lockdown</i> . La comune volontà delle parti potrà favorire la creazione di norme transitorie finalizzate ad accogliere e dare spazio alle novità introdotte e alle prospettive aperte dalle vicende emergenziali, così come concordato in tutte le sue parti ai precedenti tavoli di trattativa.
06/08/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	<p>Verifica requisiti ai sensi dell'art. 52, comma 1 bis, del d.lgs. n. 165/2001 ss.mm., come novellato dall'art. 3-ter, co.2, lett. c) del d.l. 9.1.2020, n. 1, convertito con mod. in l. 5.3.2020, n. 12 recante <i>"La contrattazione collettiva assicura che nella determinazione dei criteri per l'attribuzione delle progressioni economiche sia adeguatamente valorizzato il possesso del titolo di dottore di ricerca nonché degli altri titoli di studio e di abilitazione professionale di cui all'articolo 35, comma 3-quater"</i>.</p> <p>Sottoscrizione definitiva dell'Ipotesi di Accordo per la determinazione dei criteri generali per le progressioni economiche all'interno della categoria del personale tecnico amministrativo – anno 2020 – Integrazione all'Accordo per la determinazione dei criteri generali per le progressioni economiche all'interno della categoria del personale tecnico amministrativo - siglato il 9 maggio 2019 – lett. c) Qualità delle prestazioni individuali.</p>

Incontri di Contrattazione integrativa/Tavoli di confronto/Tavoli Tecnici/Tavoli informativi			
Data	Tipologia	Modalità	Ordine del giorno
24/08/2020	Incontro con partecipazione del Rettore	Telematica	Illustrazione delle linee guida per la ripresa delle attività in fase 3 prima che esse vengano poste in discussione agli Organi.
07/10/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Mista	Discussione ed eventuale sottoscrizione ipotesi di accordo per la ripartizione del fondo risorse contrattazione integrativa.
			Bilancio e prospettive sugli istituti della flessibilità, del telelavoro e lavoro agile.
15/10/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Prosecuzione della discussione sulle prospettive degli istituti della flessibilità, del telelavoro e lavoro agile.
21/10/2020	Incontro informativo	Telematica	Incontro informativo per la presentazione delle Linee Guida aggiornate alla luce del DM Dadone.
09/11/2020	Incontro informativo	Telematica	Illustrazione e commento dei contenuti della bozza del DR, in corso di emanazione, di recepimento del DPCM del 3 novembre.
16/11/2020	Confronto	Telematica	Trasmissione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) 2021, ai fini del confronto sui criteri generali.
03/12/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Ipotesi di CCI – ultime riflessioni ed eventuale sottoscrizione.
10/12/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica Tavoli separati	Revisione finale e sottoscrizione dell'Ipotesi di CCI.
21/12/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica Tavoli separati	Comunicazioni sul Bilancio Preventivo da parte del Prorettore prof. Giacomo Manetti.
			Eventuale sottoscrizione dell'Ipotesi di CCI.
			Trasmissione "Linee Guida della Funzione Pubblica sul Piano Organizzativo del lavoro agile e Indicatori di performance" per prosecuzione delle riflessioni in vista dell'adozione del POLA
			Trasmissione schema di contratto e avvio contrattazione integrativa CEL.

TAVOLA 3.9 – INCONTRI DI CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA - DIRIGENTI

Incontri di contrattazione integrativa - Dirigenti			
Data	Tipologia	Modalità	Ordine del giorno
20/07/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Sottoscrizione nuova Ipotesi di Contratto Integrativo Dirigenti
3/12/2020	Incontro di contrattazione integrativa	Telematica	Sottoscrizione definitiva Ipotesi di Contratto Integrativo Dirigenti.

TAVOLA 3.10 - ACCORDI INTEGRATIVI STRALCIO E CONTRATTI INTEGRATIVI SIGLATI

Accordi integrativi stralcio e Contratti integrativi siglati	
Data accordo definitivo	Oggetto
20/02/2020	Accordo relativo ai Premi correlati alla <i>performance</i> - anno 2019
11/05/2020	Accordo per la determinazione dei criteri generali in materia di indennità di responsabilità ex art. 91 del CCNL 16 ottobre 2008 - Applicazione ai Dipartimenti e Scuole
06/08/2020	ACCORDO PER LA DETERMINAZIONE DEI CRITERI GENERALI PER LE PROGRESSIONI ECONOMICHE ALL'INTERNO DELLA CATEGORIA DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO – ANNO 2020
03/12/2020	Accordo per la ripartizione delle risorse del Fondo Risorse Decentrate per le categorie B, C e D e del Fondo Retribuzione di Posizione e di Risultato per la categoria EP - Anno 2020
03/12/2020	Contratto Integrativo Dirigenti

Quanto sopra descritto è parte dell'attività ordinaria del supporto alle relazioni sindacali, ma nell'anno 2020 anche questa attività è stata stravolta dall'emergenza sanitaria che ha richiesto l'intensificarsi dei confronti, preliminari all'assunzione di qualunque determinazione.

Anche i confronti sindacali, le cui dinamiche risultano sempre piuttosto complesse, sono stati svolti in modalità telematica con un non sempre agevole dialogo.

3.5 IL MONITORAGGIO DEI DIPARTIMENTI DI ECCELLENZA

Come stabilito dalla Legge 11 dicembre 2016 n. 232, per rafforzare e valorizzare l'eccellenza della ricerca, nel 2018 l'Agenzia Nazionale di Valutazione dell'Università e della Ricerca ha selezionato i migliori Dipartimenti universitari italiani per l'accesso a specifici finanziamenti quinquennali. **L'Università di Firenze è risultata ai primi posti nell'assegnazione con 9 Dipartimenti a dividersi un budget annuale di quasi 14 milioni di euro:** Biologia, Chimica «Ugo Schiff», Lettere e filosofia, Medicina sperimentale e clinica, Storia archeologia geografia arte e spettacolo, Scienze biomediche sperimentali e cliniche «Mario Serio», Scienze della Terra, Scienze giuridiche, Statistica, informatica e applicazioni «G. Parenti».

Le attività previste dai programmi presentati dai Dipartimenti prevedono un **attento e costante monitoraggio nel quinquennio**, tanto per lo svolgimento delle azioni previste quanto per il rispetto delle previsioni di spesa.

L'azione direzionale dell'anno ha teso a garantire la massima attenzione all'argomento, in considerazione dell'atteso impatto sulle primarie attività di ricerca e di trasferimento delle conoscenze. Infatti al terzo monitoraggio di quest'anno risultano **impiegati circa 60 milioni dei circa**

70 milioni accordati (circa l'86% dell'assegnazione) con un sostanziale equilibrio di impiego fra i Dipartimenti delle somme disponibili. Da notare che oltre alle risorse MUR, i Dipartimenti si sono avvalsi anche di risorse proprie o di terzi per ulteriori 16,7 milioni nel quinquennio, il 91% dei quali sono stati ulteriormente impiegati.

È notizia del 4 maggio che **a tutti i Dipartimenti viene accordata l'intera quota di finanziamento annuale 2021 (per complessivi 13.910.229 euro)** in considerazione degli esiti del monitoraggio 2020, dato che tutti i Dipartimenti avevano già impiegato addirittura più del trasferimento degli ultimi tre anni, come risulta dalla tavola che segue.

TAVOLA 3.11 – TRASFERIMENTI PER I DIPARTIMENTI DI ECCELLENZA ANNO 2021

Dipartimento	Importo quinquennale accordato	Quota annuale	Risorse trasferite al 31 dicembre 2020	Risorse MIUR impiegate al 31 dicembre 2020	% di impiego delle risorse	Quota 2021 da trasferire
Biologia	8.635.800 €	1.327.160 €	3.981.480 €	6.478.913 €	162,73%	1.327.160 €
Chimica "Ugo Schiff"	9.330.030 €	1.866.006 €	5.598.018 €	8.488.740 €	151,64%	1.866.006 €
Lettere e Filosofia	6.735.585 €	1.347.117 €	4.041.351 €	6.059.811 €	149,95%	1.347.117 €
Medicina Sperimentale e Clinica	9.330.030 €	1.866.006 €	5.598.018 €	6.073.376 €	108,49%	1.866.006 €
Scienze Biomediche Sperimentali e Cliniche "Mario Serio"	9.330.030 €	1.866.006 €	5.598.018 €	8.576.724 €	153,21%	1.866.006 €
Scienze Giuridiche – DSG	8.082.700 €	1.616.540 €	4.849.620 €	6.892.318 €	142,12%	1.616.540 €
Scienze della Terra	8.635.800 €	1.327.160 €	3.981.480 €	6.140.877 €	154,24%	1.327.160 €
Statistica, Informatica e Applicazioni "G.Parenti"	6.062.025 €	1.212.405 €	3.637.215 €	4.887.395 €	134,37%	1.212.405 €
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo – SAGAS	7.409.145 €	1.481.829 €	4.445.487 €	6.343.337 €	142,69%	1.481.829 €

La Direzione Generale ha svolto una costante opera di impulso, verifica e facilitazione delle procedure per la spendibilità dell'assegnazione.

3.6 IL RAPPORTO CON SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Nel corso dei mesi di maggio-luglio si sono tenuti incontri del Comitato Consultivo Scuola di Scienze della Salute Umana- COSSUM (28/05 - 11/06 - 09/07 - 27/07/2020) aventi ad oggetto la **programmazione congiunta AOUC-UNIFI di reclutamento del personale tecnico in area biomedica**, che svolge attività di supporto alla didattica e alla ricerca integrate con il servizio sanitario e il relativo "Protocollo d'intesa tra AOUC e UNIFI per la valorizzazione di risorse tecniche impiegate in attività integrate".

Il COSSUM ha identificato nel corso di questi incontri le figure professionali da proporre ad AOUC per una programmazione congiunta. Il Direttore Generale ha elaborato il protocollo di intesa inviato all'Azienda di Careggi il 15/12/2020.

In generale il Direttore Generale svolge il ruolo di interlocutore diretto con la Direzione Amministrativa di AOUC. Per le esperienze pregresse in materia, cura direttamente l'istruttoria degli atti inerenti i rapporti con il Servizio Sanitario Regionale. Di seguito l'elenco:

1. Convenzione per Assistenza sanitaria degli studenti fuori sede;
2. Protocollo in materia di riconoscimento delle vittime di tortura tra Commissione Territoriale per il riconoscimento della protezione internazionale di Firenze e Azienda Ospedaliera AOU Careggi;
3. Convenzione quadro per lo svolgimento dell'attività professionalizzante dei medici in formazione specialistica area sanitaria;
4. Accordo con AOU Careggi e AOU Meyer per la prosecuzione ed il potenziamento di un centro interaziendale di chirurgia urologica pediatrica;
5. Proroga al 31 dicembre 2020 dell'accordo del 14 maggio 2015 per l'attivazione di un centro interaziendale di innovazione e ricerca in campo urologico;
6. Protocollo di intesa per la regolazione dei rapporti intercorrenti le modalità di reclutamento nel Sistema Sanitario Regionale Toscano di studenti frequentanti i corsi di specializzazione universitaria ai sensi della legge 145/2018;
7. Convenzione per inserimento nella rete formativa delle scuole di specializzazione non mediche;
8. Rinnovo collaborazione per sostenere corretti stili di vita degli studenti universitari;
9. Convenzione quadro per attività didattica e di ricerca - Attività direzione scientifica Centro riabilitazione IRCCS Don Gnocchi di Firenze da parte del Prof. Sorbi;
10. Convenzione tra ISPRO (Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica) e UNIFI (Prot. 46324 del 12/03/2020);
11. AUSL-Convenzione tirocinio post laurea per ammissione esami di stato per abilitazione professione di psicologo.

3.7 BENESSERE ORGANIZZATIVO E LA GESTIONE

Il Direttore Generale, nella gestione dell'organizzazione protesa alla valorizzazione dei risultati, assume responsabilità diretta in relazione al clima organizzativo di cui risponde anche nella sua qualità di Datore di Lavoro.

Preme in questa sede richiamare quanto la relazione delle performance espone al Capitolo 4 in tema di Benessere Organizzativo e che è stato anticipato al Capitolo 2.3.

L'indagine si sviluppa all'interno del Good Practice con spunti anche comparativi rispetto agli andamenti di altri Atenei.

Al di là dei risultati generali preme in questa sezione trattare l'item valutativo inerente al "Superiore gerarchico". Da un **focus sui n. 5 quesiti riguardanti il "Responsabile"** si evince una progressione dimostrata dalle sezioni e sul Responsabile e dalla macro-sezione "Valutazione del superiore gerarchico".

Ciò testimonia non solo il grosso lavoro svolto dall'Amministrazione in questi anni sul tessuto delle responsabilità e dello sviluppo del personale, ma anche dalla collaborazione innescata nelle strutture per la gestione dell'emergenza e l'organizzazione del lavoro da remoto.

Dai dati sotto riportati, si evince infatti un generale e diffuso miglioramento/mantenimento:

TAVOLA 3.12 – VALUTAZIONE DEL SUPERIORE GERARCHICO

SEZIONI	Differenza UniFi-Atenei 2019	Differenze UniFi 2020-2019
Il mio responsabile e la mia crescita:	0,27	0,07
Il mio responsabile e l'equità:	0,32	0,09
Il mio responsabile e il sistema di valutazione:	0,29	0,01
Valutazione del superiore gerarchico	0,30	0,07

Anche l'**ambiente di lavoro viene percepito come sicuro** e dotato delle necessarie caratteristiche.

Il Direttore Generale, anche nel 2020, ha mantenuto la prassi da tempo avviata di avere incontri diretti con il personale nelle strutture con il fine di sviluppare confronti, raccogliere opinioni e contributi.

Infine il Direttore Generale promuove e monitora azioni volte al contenimento dei costi di gestione che nell'anno 2020, al di là delle eccezioni introdotte per l'imputazione delle spese COVID, ha dovuto tenere conto delle disposizioni normative inerenti ai limiti di spesa di cui all'art. 1, commi 590-599 e commi 610-613 della Legge 27 dicembre 2019, n. 160.

L'impatto sulla gestione è stato pari ad una contrazione dei costi per 9 milioni di euro.

Il bilancio dà conto dei risultati conseguiti in quest'ambito, esito di un impegno e di un orientamento costantemente rivolto all'ottimizzazione e controllo della spesa.

4. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

In questo capitolo si intendono rappresentare le informazioni e le considerazioni utili per dimensionare e caratterizzare il lavoro di rendicontazione del ciclo delle *performance*. Si chiariscono in sostanza le principali caratteristiche e complessità del processo, gli attori, gli strumenti, i tempi e la quantità delle interazioni necessarie.

4.1 ADEGUAMENTO DEL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE AL CONTESTO EMERGENZIALE

L'eccezionalità dell'anno 2020 ha richiesto interventi di adeguamento anche sulle materie inerenti la misurazione e le valutazioni. Alcuni interventi hanno impattato in maniera significativa sulle originarie decisioni che avevano portato alla stesura del SMVP 2020 e del Piano Integrato 2020-2022. Nella grafica di inizio relazione sono schematicamente riassunti gli eventi e i passaggi cruciali che hanno avuto particolari ripercussioni sulla gestione della performance.

In sintesi si riassumono di seguito le fasi ordinarie e straordinarie del percorso dell'anno 2020:

- **Dicembre 2019 - Approvazione del SMVP 2020.**
Sistema redatto con modalità e tempi ordinari
- **Gennaio 2020 - Approvazione del Piano Integrato 2020-2022**
Piano redatto con modalità e tempi ordinari
- **Giugno 2020 - Rimodulazione del Piano Integrato 2020-2022**
Piano straordinario redatto per necessità di revisione della pianificazione, in considerazione degli avvenimenti emergenziali avvenuti e della necessità di una ripresa in sicurezza delle attività a settembre
- **Luglio 2020 - Monitoraggio intermedio del Piano Integrato 2020-2022**
Monitoraggio redatto per rendicontazione ordinaria, con illustrazione degli interventi non originariamente programmati a tutela della salute pubblica e dell'erogazione dei servizi
- **Ottobre 2020 - Delibera del CdA sulla modifica dell'impianto valutativo 2020 su parere del NdV**
Revisione straordinaria del sistema di valutazione con passaggio **da obiettivi annuali di miglioramento a obiettivi di mantenimento**. In questo passaggio è stata revisionata la pagina del SMVP relativa alla previsione del miglioramento del livello di erogazione dei servizi e il Piano Integrato originario in relazione alla performance organizzativa attesa

Per i necessari approfondimenti si rinvia alla lettura delle pagine del sito d'Ateneo contenenti gli atti citati e in particolare:

- [Piano Integrato 2020-2022](#): approvazione, rimodulazione e monitoraggio
- [Sistema di misurazione e valutazione della performance 2020](#): approvazione e revisione

In ultimo si segnala che contestualmente agli importanti atti di indirizzo e valutazione dell'Ateneo appena esposti, molti altri sono stati parallelamente espressi sia da fonte governativa che ministeriale, supportati dai connessi finanziamenti, come discusso nei capitoli precedenti. Il risultato dell'azione di performance è quindi a voler vedere in profondità la risultante delle molteplici forze in campo nell'anno, nei modi e nei tempi in cui si sono succedute.

4.2 ATTORI, TEMPI, FONTI

Il ciclo delle performance coinvolge il personale tecnico-amministrativo di Ateneo in misura quasi totale e in qualità di soggetto valutato, con l'eventuale incarico connesso alla funzione rivestita. Per il 2020 si è trattato di 1.639 schede di valutazione. I valutatori sono stati 58. In questa categoria rientrano: il Direttore Generale, i Dirigenti, i docenti Direttori di Dipartimento e Presidenti di Centro, gli EP con incarico di Responsabile Amministrativo di Dipartimento e i Direttori Tecnici dei Centri di Ricerca e di Servizi. A loro, che restano responsabili finali della valutazione, devono essere aggiunte le altre posizioni e funzioni organizzative che collaborano con il valutatore finale per garantire la massima rispondenza delle valutazioni alle realtà organizzative particolarmente ricche e articolate. Tale personale coordina e facilita a vario titolo il conseguimento degli obiettivi e quindi offre un prezioso supporto informativo e valutativo per la stesura dei giudizi finali. Si può quindi senz'altro affermare che i processi delle performance interessano in maniera capillare tutto il personale d'Ateneo.

Centrale è il ruolo dei portatori di interesse nel processo di valutazione. Essi sono i soggetti e fruitori dei servizi erogati dalla compagine tecnico-amministrativa e anche nel 2020 hanno espresso il loro giudizio che è stato impiegato nella determinazione finale della *performance*.

La tempistica del ciclo è quella classica annuale, che va dall'approvazione del Piano Integrato (gennaio dell'anno t di programmazione), preceduta dall'approvazione del SMVP, e assegnazione degli obiettivi (gennaio/marzo dell'anno t), al primo (estate dell'anno t) e secondo monitoraggio (autunno/inverno dell'anno t), fino al rendiconto e alla chiusura finali, con l'accettazione delle valutazioni (marzo/maggio dell'anno t+1). Questa cadenza temporale è quella di riferimento generale, che può differire in singoli casi specifici o in presenza di eventi non prevedibili, come avvenuto nel 2020.

Il processo della *performance* usa una gran quantità di informazioni, che nel tempo hanno generato la necessità di applicativi sempre più adatti e personalizzati. Una menzione particolare va fatta per l'applicativo dedicato "Performance", di cui si parlerà fra poco, che viene aggiornato di anno in anno non solo per le novità imposte da ogni SMVP, ma anche per i miglioramenti tecnici del caso.

4.3 GLI APPLICATIVI A SUPPORTO

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

Performance (<https://websol.unifi.it/performance/>). L'applicativo Performance è un servizio web appositamente creato dal Sistema Informatico dell'Ateneo Fiorentino (SIAF), che permette la completa gestione della filiera di assegnazione e accettazione degli obiettivi al personale, autovalutazione e valutazione. A ogni dipendente che partecipa alla *performance* è associata una scheda individuale. L'autenticazione è garantita dal sistema di credenziali uniche di Ateneo, per mezzo di diversi livelli di autorizzazione. Attraverso l'applicativo - sottoposto a revisione annuale in relazione alle disposizioni del SMVP - è possibile definire i vari profili di valutazione. Sempre attraverso il sistema, il personale valutato può inserire il materiale utile alla propria valutazione. La trasparenza e la condivisione di schede e obiettivi tra valutato e valutatore è garantita da una procedura di autorizzazioni e conferme. Il livello amministratore permette la gestione completa di tutte le fasi di predisposizione, assegnazione, accettazione delle schede e dei relativi obiettivi, e gli accessi ai *log* delle schede. L'applicativo garantisce l'accesso a circa 1.500 dipendenti nelle varie fasi annuali di lavorazione.

LimeSurvey (<https://websol.unifi.it/indagini/admin/authentication/sa/login>). L'Ateneo utilizza il servizio *web* LimeSurvey per buona parte delle indagini rivolte all'utenza. L'applicativo è distribuito con licenza GNU GPL e permette la realizzazione di questionari e sondaggi *online*, con la creazione e l'invio degli inviti alla partecipazione e dei promemoria, fornendo in tempo reale anche le prime elaborazioni. Consente la gestione di questionari complessi e la gestione di grandi numeri di utenti (come ad esempio tutti gli studenti dell'Ateneo). Il servizio gestisce il livello di riservatezza adeguato per le indagini, ed è regolato sulla sola gestione dei contatti (inviti, promemoria e solleciti), garantendo il completo anonimato delle risposte, in ottemperanza con le vigenti disposizioni normative in materia di privacy (GDPR – Regolamento UE 2016/679 e successiva normativa nazionale). Attualmente l'applicativo garantisce accesso alla compilazione dei circa 22.000 questionari realizzati in corso d'anno per le misurazioni

CSA (<http://xenappweb.cineca.it/>). Gestionale del personale in servizio in Ateneo, ad accesso autenticato con doppio sistema di credenziali. Il suo utilizzo è fondamentale in supporto al ciclo della *performance*, per l'estrazione di elenchi e la consultazione di informazioni aggiornate sul personale,

come i dati relativi agli incarichi, alle sedi di afferenza, alle assunzioni e ai pensionamenti e a tutte le altre informazioni di carriera necessarie.

G2E3 (<http://xenappweb.cineca.it/>). Gestionale delle carriere studenti, ad accesso autenticato con doppio sistema di credenziali, utilizzato principalmente dall'Area Servizi alla Didattica, sviluppato da Cineca e adottato dal nostro Ateneo dal gennaio 2018. Viene usato, in associazione alla *performance*, per l'estrazione di elenchi e per la somministrazione di indagini rivolte agli studenti. Nel corso dell'A.A. raccoglie circa 90.000 valutazioni degli studenti sui servizi fruiti.

SAS Software per l'analisi statistica degli esiti delle indagini di *customer satisfaction*. Si occupa della rendicontazione finale della performance a partire dall'analisi dei singoli questionari compilati. Genera le schede di performance organizzativa e le specifiche customer di ogni struttura, così come definite nel Piano Integrato vigente.

4.4 LE INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Sul set complessivo di servizi offerti dall'Ateneo vengono sviluppate ogni anno alcune indagini di customer satisfaction rivolte alla generalità degli utenti (studenti e personale), con effetti diretti sulla misurazione della performance. Sinteticamente le indagini periodiche che vengono eseguite in questo ambito sono:

- Indagini di efficacia nell'ambito del Progetto "Good Practice" (GP)
- Indagine sui servizi di supporto agli studenti
- Indagine sui servizi amministrativi dei Dipartimenti rivolti al personale docente, gli assegnisti e i dottorandi

Alle indagini del progetto GP aderiscono oltre 40 Atenei italiani e, oltre la metà, impiegano le risultanze dei questionari per finalità di misurazione e benchmark dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi amministrativi e di supporto. Le informazioni raccolte consentono la misurazione dei livelli di gradimento dei servizi e l'individuazione delle eventuali vulnerabilità o eccellenze, che diventano occasioni di miglioramento per l'intero sistema nazionale, anche in considerazione dei livelli di efficienza raggiunti. Le indagini di efficacia sono rivolte agli studenti (del primo anno e degli anni successivi) e al personale (docenti, assegnisti, dottorandi, personale tecnico- amministrativo e collaboratori linguistici).

Per quel che riguarda gli studenti sono due le indagini impiegate:

- una progettata dall'Ateneo con specifiche domande sui servizi che viene erogata due volte all'A.A. (una per semestre): SERVSTUD

- una in adesione al “Progetto Good Practice” suddivisa per gli studenti del primo anno e degli anni successivi con specifiche caratteristiche di benchmark erogata a fine dell’A.A.: GP-STUD (CS1 e CS2)

Per quel che riguarda il personale sono due le indagini impiegate:

- una progettata dall’Ateneo con specifiche domande sui servizi amministrativi dipartimentali che viene erogata a fine anno al personale docente, assegnista e dottorando: CSDIP
- una in adesione al “Progetto Good Practice” suddivisa per il personale docente, assegnista e dottorando studenti e per il personale tecnico-amministrativo e collaboratore linguistico con specifiche caratteristiche di benchmark erogata a inizio anno: GP-DDA e GP-PTA-CEL.

Di seguito un quadro di riepilogo di tutte le fonti di contatto con l’utenza con segnalazione di quelle impiegate anche per finalità di misurazione della performance.

TAVOLA 4.1 – INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI

AMBITO	UTENZA	PERIODO DI RILEVAZIONE	TASSO DI RISPOSTA	IMPIEGHI	NOTE
PROGETTO GOOD PRACTICE	Personale tecnico-amministrativo e collaboratori ed esperti linguistici (PTA_CEL)	febbraio 2021	65,5%	Pianificazione e valutazione della <i>performance</i>	
	Personale docente, assegnisti e dottorandi (DDA)	febbraio 2021	43,4%	Pianificazione e valutazione della <i>performance</i>	
	Studenti al 1° anno di corso (CS1)	ottobre 2020 - gennaio 2021	97,9%	Pianificazione e valutazione della <i>performance</i>	Calcolato sul campione degli studenti invitati alla compilazione (circa 2.000 studenti)
	Studenti degli anni successivi al 1° (CS2)	ottobre 2020 - gennaio 2021	98,4%	Pianificazione e valutazione della <i>performance</i>	Calcolato sul campione degli studenti invitati alla compilazione (circa 10.000 studenti)
	Benessere organizzativo rivolta al personale tecnico-amministrativo (B.O.)	marzo/aprile 2021	71%	Pianificazione e valutazione della <i>performance</i>	
DIPARTIMENTI	Customer sui servizi amministrativi dipartimentali CSDIP	dicembre 2020	55,5%	Pianificazione e valutazione della <i>performance</i>	
SOCIAL	Raccolta delle opinioni espresse	Continua	-	Pianificazione della <i>performance</i>	

AMBITO	UTENZA	PERIODO DI RILEVAZIONE	TASSO DI RISPOSTA	IMPIEGHI	NOTE
STUDENTI	Servizi di supporto agli studenti (SERVSTUD)	Novembre-dicembre 2020 e aprile-maggio 2021	Tutti gli utenti che fruiscono dei servizi online nel periodo	Pianificazione e valutazione della <i>performance</i>	In concomitanza con la rilevazione GP, a circa 12.000 studenti viene somministrato solo il questionario GP
	Valutazione e Monitoraggio delle Politiche e dei Servizi dell'Università degli Studi di Firenze (Valmon)	Continuativa		Pianificazione della <i>performance</i>	
	AlmaLaurea - Profilo dei laureati	Continuativa		Pianificazione della <i>performance</i>	
	AlmaLaurea - Sbocchi occupazionali	Continuativa		Pianificazione della <i>performance</i>	

Nel paragrafo 2.4 sono stati anticipati per continuità di informazione i principali esiti delle indagini relative ai servizi forniti nel periodo emergenziale. A seguire i risultati delle varie indagini di *customer* vengono esposti nella loro totalità.

Il gradimento dei servizi nell'anno 2020

Di seguito si espongono i principali risultati delle descritte indagini per ciascuna tipologia di utenza.

I SERVIZI PER GLI STUDENTI

L'indagine GP rivolta all'utenza studentesca con riferimento all'A.A. 2019/20 si è conclusa il 31 dicembre 2020. La somministrazione di questa indagine, come quella relativa ai servizi di cui si dirà meglio in seguito, era prevista per i mesi primaverili del 2020, proprio in corrispondenza della prima ondata dell'epidemia. Sebbene molti Atenei l'abbiano comunque svolta nella finestra temporale prevista, l'Ateneo fiorentino ha preferito differirla per approfondire l'analisi anche sulla fase emergenziale i cui risultati sono stati discussi in precedenza.

Come lo scorso anno l'indagine è stata svolta con tecnica campionaria su un numero di circa 10.000 studenti, impiegando una tecnica di stratificazione per tipologia di iscrizione (primo anno/anni successivi), referenza al Dipartimento del corso di studi, tipologia di corso. Per una dettagliata presentazione del piano di indagine si veda la [Relazione della Performance](#) dello scorso anno.

Si presentano di seguito i principali risultati di ambito con i necessari confronti.

TAVOLA 4.2 - ESITI SULLE DOMANDE DI GRADIMENTO GENERALE DEI SERVIZI - INDAGINI GP RIVOLTE AGLI STUDENTI DEL PRIMO ANNO. ANNI 2017/18-2019/20

	Università di Firenze				Media Mega-Atenei			Media tutti Atenei		
	2019/20	2018/19	2017/18	Diff. 2019/20 su 2018/19	2019/20	2018/19	Diff. 2019/20 UniFI- Mega	2019/20	2018/19	Diff. 2019/20 UniFI- Mega
Orientamento	3,77	3,56	3,64	0,21	3,87	3,73	-0,10	4,12	4,05	-0,35
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	4,19	3,90	4,10	0,29	4,15	3,98	0,04	4,32	4,27	-0,13
Comunicazione	3,79	3,55	3,65	0,24	3,97	3,70	-0,18	4,17	4,01	-0,38
Sistemi Informativi	3,78	3,56	3,63	0,22	4,02	3,77	-0,24	4,18	4,04	-0,40
Segreteria studenti	3,50	3,32	3,54	0,18	3,77	3,53	-0,27	4,01	3,89	-0,51
Biblioteche	4,52	4,37	4,68	0,15	4,49	4,52	0,03	4,58	4,57	-0,06
Diritto allo studio	4,24	3,92	4,12	0,32	4,24	4,05	0,00	4,31	4,20	-0,07
Medie totali	3,97	3,74	3,91	0,23	4,07	3,90	-0,10	4,24	4,15	-0,27
Numero di questionari validi	2.059	1.883	1.257	176						

TAVOLA 4.3 - ESITI SULLE DOMANDE DI GRADIMENTO GENERALE DEI SERVIZI - INDAGINI GP RIVOLTE AGLI STUDENTI DEGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO. ANNI 2017/18-2019/20

	Università di Firenze				Media Mega-Atenei			Media tutti Atenei		
	2019/20	2018/19	2017/18	Diff. 2019/20 su 2018/19	2019/20	2018/19	Diff. 2019/20 UniFI- Mega	2019/20	2018/19	Diff. 2019/20 UniFI- Mega
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	4,00	3,72	3,78	0,28	3,80	3,68	0,20	4,03	3,96	-0,03
Comunicazione	3,65	3,40	3,40	0,25	3,74	3,57	-0,09	3,92	3,79	-0,27
Sistemi Informativi	3,74	3,44	3,29	0,30	3,80	3,55	-0,06	3,99	3,80	-0,25
Internazionalizzazione	3,94	3,60	3,52	0,34	3,88	3,75	0,06	3,94	3,97	0,00
Segreteria studenti	3,40	3,26	3,35	0,14	3,58	3,45	-0,18	3,83	3,78	-0,43
Biblioteche	4,55	4,42	4,55	0,13	4,45	4,44	0,10	4,52	4,49	0,03
Diritto allo studio	3,98	3,81	3,81	0,17	3,99	3,88	-0,01	4,15	4,03	-0,17
Job Placement	3,48	3,36	3,27	0,12	3,37	3,40	0,11	3,57	3,63	-0,09
Medie totali	3,84	3,63	3,62	0,22	3,83	3,72	0,02	3,99	3,93	-0,15
Numero di questionari validi	7.821	7.530	4.778	2.752						

Nell'anno di transizione tra le metodologie di rilevazione (nel 2017/18 fu svolta su libera adesione, mentre dal 2018/19 in modalità obbligatoria e campionata) si era rilevata una sostanziale stabilità delle valutazioni sui servizi per gli studenti degli anni successivi al primo e un arretramento per quelli del primo anno. In questo secondo anno di applicazione della metodologia di raccolta, si ravvisano invece consistenti progressioni nelle valutazioni per tutte le tipologie di studenti (primo anno e successivi) e per tutti i servizi.

Di particolare importanza, nell'ambito della colonna di confronto con le risultanze 2019, le **significative progressioni dei servizi di segreteria, dei sistemi informativi e di comunicazione, che consentono di distanziarsi dai progressi livelli di sufficienza**. Spicca peraltro il significativo **miglioramento dei servizi di internazionalizzazione**, proprio in un anno che ha visto contemporaneamente l'avvio del nuovo sportello unificato dei servizi di internazionalizzazione e la tragica esplosione della pandemia a livello mondiale, che ha costretto l'Ateneo a importanti azioni per il rientro di studenti e ricercatori. Spicca anche la **progressione dei servizi di approvvigionamento e logistici**, anche in questo caso in un anno caratterizzato da continui adattamenti nell'accesso ai locali, nella fruizione degli spazi e dei dispositivi di protezione, nella costante pressione per approvvigionamenti di materiali anche di difficile reperimento. Evidentemente questi fattori hanno invece misurato l'efficienza, l'affidabilità e la reattività dei sistemi.

A ben vedere, **il balzo di gradimento riscontrato nell'Ateneo fiorentino fa eco, ancorché amplificato, ad un generalizzato incremento del gradimento per i servizi in tutti gli Atenei italiani**, fenomeno accentuato nei mega Atenei. Una possibile interpretazione sistemica di questo dato può essere rintracciata nella accresciuta fiducia nelle istituzioni proprio in un momento così difficile per il Paese, peraltro confermata da molte analisi sociologiche. Il mondo accademico in particolare, cui spetta in questo frangente garantire affidabilità e controllo sulle manovre di salute pubblica e sulla formazione delle future generazioni, registra in tutta Italia una consistente ripresa delle immatricolazioni all'anno accademico 2020/21, con tassi di incremento addirittura a due cifre. Su questa scala di confronto con i Mega Atenei, i servizi fiorentini mantengono margini di miglioramento.

Ulteriori dettagli e specifiche tabelle di benchmark, sia sulle singole domande dei questionari che sui risultati dei singoli Atenei aderenti, sono disponibili nella sezione "Good Practice" nel servizio DAF, con accesso riservato alla specifica categoria di utenza.

INDAGINE SUI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI STUDI (SERVSTUD)

L'indagine sui Servizi di Supporto **ha assunto centralità nell'ambito delle indagini di customer rivolte agli studenti sia per la sua specifica pertinenza sia per l'elevata attendibilità dei suoi risultati alla luce dell'elevato numero questionari compilati raccolti**.

Dal 2018, il disegno d'indagine prevede che la scheda venga somministrata in modalità obbligatoria a tutti gli studenti che richiedono accesso ai servizi *on-line*, in due finestre temporali di circa 45 giorni normalmente collocate nel primo e nel secondo semestre dell'anno accademico (ottobre/novembre e aprile/maggio). Purtroppo l'emergenza sanitaria causata dalla pandemia di SARS-CoV-2 ha obbligato molti Atenei a rivalutare l'opportunità di proseguire con i tradizionali piani di rilevazione dell'opinione degli studenti in tema di didattica e servizi di supporto. A marzo 2020, ovvero all'inizio del secondo semestre dell'a.a. 2019/20, l'Ateneo fiorentino è intervenuto riducendo il numero dei quesiti presenti sulla scheda di rilevazione dell'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche e ha deciso di sospendere la somministrazione della rilevazione su servizi di supporto, alla luce delle mutate condizioni di contesto, quando le lezioni a distanza (in modalità sincrona o asincrona) hanno sostituito le tradizionali lezioni frontali. Per questo motivo le analisi condotte in questo paragrafo si concentrano sul raffronto tra il quadro valutativo acquisito nel corso del primo semestre dell'A.A. 2020/21, caratterizzato da un generale consolidamento dei servizi e delle politiche attivate nel semestre precedente in via del tutto emergenziale, ed il quadro che invece è emerso a margine delle rilevazioni condotte nel primo semestre dell'A.A. 2019/20, in regime di offerta "regolare".

Relativamente ai livelli di partecipazione, questa è sensibilmente cresciuta nel tempo: limitatamente alla finestra d'indagine prevista nel primo semestre, si è passati dalle 22.952 schede raccolte per il 2018/19, alle 29.025 per il 2019/20 per arrivare alle 36.426 schede acquisite nel primo semestre dell'A.A. 2020/21. Questi numeri giustificano la scelta dell'Ateneo di utilizzare le risultanze di questa indagine per una puntuale valutazione delle politiche attivate e per la programmazione di eventuali interventi correttivi. La prosecuzione dell'adesione al progetto *GoodPractice* (secondo uno schema di campionamento di tipo stratificato per dipartimento e tipologia di corso di studi) avviene pertanto con il solo scopo di riservare all'Ateneo la possibilità di effettuare un raffronto con le altre Università che partecipano al progetto.

All'indagine sono state aggiunte quest'anno venti nuove domande, con lo scopo di meglio coprire le esigenze informative sull'intero complesso dei servizi erogati, aggiungendo intere sezioni come quelle dei servizi di internazionalizzazione e dei servizi linguistici e temi come quelli della comunicazione istituzionale e dei *social network*. È stata altresì aggiunta una specifica domanda sulla percezione dei servizi fruiti durante il periodo di *lockdown*. Per queste domande, ovviamente non è disponibile un termine di confronto.

I risultati completi sono disponibili all'indirizzo del servizio [SISVALDIDAT](#). A titolo di estrema sintesi si propone la lettura dei grafici sottostanti che evidenziano il quadro valutativo emerso alla

chiusura della finestra d'indagine a novembre 2020 (in blu le serie dei punti che si riferiscono a questo A.A.), e le variazioni nei giudizi medi rispetto a quelli calcolati nello stesso periodo dell'anno precedente.

FIGURA 4.1 - VALUTAZIONE DEI SERVIZI DELL'ANNO 2020

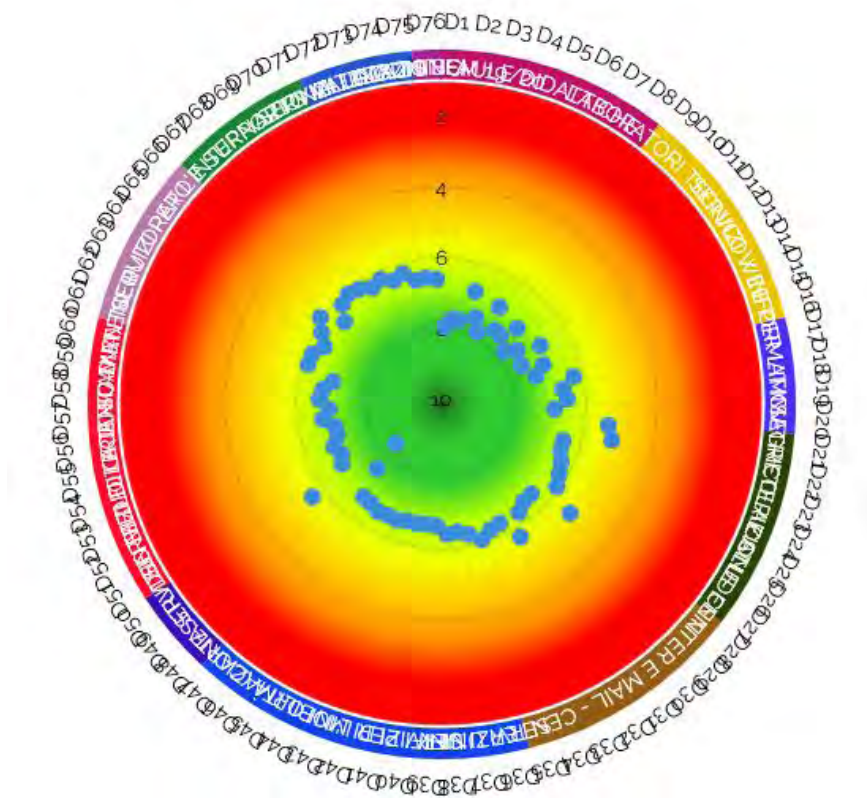
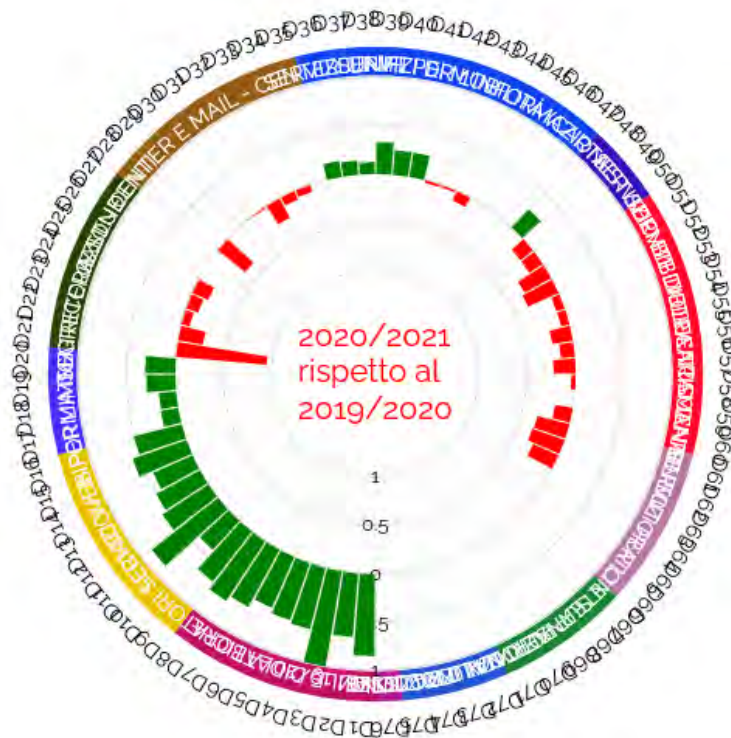


FIGURA 4.2 - CONFRONTO DELLE VALUTAZIONI DEI SERVIZI CON L'ANNO PRECEDENTE (ANNO 2020 IN BLU)



FIGURA 4.3 - SCARTI DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI NELL'ANNO 2020 RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE



I quesiti in cui si apprezzano **variazioni positive significative** sono **tutti quelli che compongono le sezioni “Aule Didattiche”, “Laboratori tecnico / informatici” e “Servizi web per l'immatricolazione”**. In questo caso i miglioramenti sono consistenti su tutti gli elementi e talvolta di dimensioni così ampie da far apprezzare un cambio di fascia di gradimento, come è il caso dell’abitabilità delle aule e dei laboratori e di molti altri elementi di fruizione del patrimonio. In linea con quanto avvenuto lo scorso anno, sono stati percepiti i **miglioramenti sui servizi informativi per l’immatricolazione, la gestione della carriera e la didattica, sia in termini di chiarezza che completezza**. Anche la parte dei quesiti della sezione **“Servizi UNIFI per l’informazione”** appartenenti alle sottocategorie **“sezione Servizi agli studenti del sito WEB”** e **“sezione Didattica del sito WEB”** evidenziano un miglioramento del livello percepito rispetto allo stesso periodo del 2019/20.

Ricevono una generale penalizzazione i servizi erogati dalle Segreterie Studenti, in particolare per quanto riguarda l’accessibilità del servizio e i tempi di risposta del Contact Center e Mail Center, e quelli riferibili al Servizio bibliotecario d’Ateneo. Questi risultati devono però essere adeguatamente contestualizzati alla luce delle normative e regolamenti a livello nazionale e regionale che hanno caratterizzato il trascorso periodo di lockdown: nella finestra temporale di esecuzione della rilevazione, nel primo semestre del 2020/21, la Toscana è stata collocata in zona arancione e rossa, e parte delle valutazioni evidentemente risentono della necessità di aver dovuto riconvertire dei servizi originariamente progettati per essere offerti “in presenza”.

Le valutazioni negative (inferiori a 6) sono concentrate in pochissimi ambiti, come quello dell'accessibilità e dei tempi di attesa per l'accesso ai servizi di segreteria frontale e remota e ai servizi di supporto al tirocinio, quest'ultimo con valutazioni comunque prossime alla sufficienza.

I SERVIZI PER IL PERSONALE

INDAGINE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI SUPPORTO EROGATI NEI DIPARTIMENTI

L'indagine sui servizi amministrativi e di supporto erogati nei Dipartimenti riveste un particolare interesse nell'ambito della programmazione degli interventi di miglioramento delle Strutture. La capillare raccolta delle informazioni sulla qualità del supporto amministrativo ricevuto e sugli specifici fattori di miglioramento attesi costituisce un presupposto importante, in specie perché rivolta ai diretti responsabili dello sviluppo delle attività istituzionali (didattica, ricerca, terza missione).

Il questionario è stato somministrato, ormai per la sesta volta, nel mese di dicembre 2020 e in forma inalterata rispetto a quella dello scorso anno. Ha ricevuto 1.844 adesioni fra docenti, assegnisti, dottorandi (55,5% del totale), con tassi di adesione particolarmente elevati della componente docente (66,4%) e in misura stabile rispetto alle edizioni precedenti (56,1% nel 2019, 53,5% nel 2018 e 57,5% nel 2017).

La Tavola che segue presenta i principali risultati registrati negli ultimi esercizi con riferimento alle domande generali di valutazione dell'indagine.

TAVOLA 4.4 - INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DIPARTIMENTALI. PERCENTUALE RISPOSTE CON VALUTAZIONE MAGGIORE DI 6 (OVVERO "POSITIVAMENTE" E "MOLTO POSITIVAMENTE" NELLE INDAGINI FINO AL 2018) SUL TOTALE DELLE RISPETTIVE DOMANDE. ANNI 2015-2020

Domande	Anni					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VA02. Competenza del personale amministrativo	64,2	76,3	74,9	82,9	82,8	86,9
VA03. Valutazione tempi di soluzione	N	61,8	72,4	71,5	75,4	80,7
VA04. Chiarezza funzioni e servizi	N	58,1	65,6	69,9	69,6	72,3
VA05. Disponibilità del personale amministrativo	74,2	80,0	82,8	84,9	86,4	88,0
VA07. Gestione amministrativa del Dipartimento	62,9	65,9	71,2	76,5	83,3	86,6

Nel 2015 non sono state somministrate le domande VA03 e VA04.

I risultati dimostrano il **crescente gradimento per i servizi offerti al personale dei Dipartimenti, oltre a livelli di soddisfazione decisamente elevati**. Di particolare rilievo il risultato della domanda di riepilogo VA07 in cui si chiede una valutazione complessiva del supporto amministrativo con un livello che si approssima ormai moltissimo alla totalità degli intervistati; residua solo una limitata percentuale dell'utenza che si dichiara neutrale (8%) o insoddisfatta (5%). Prossime a saturazione sono anche le valutazioni relative alla competenza e disponibilità del personale, mentre appare presentare qualche ulteriore margine di miglioramento la gestione dei tempi di soluzione e soprattutto la chiarezza delle funzioni e dei servizi. Il costante impegno del personale, unito ai molteplici interventi organizzativi, di indirizzo, formativi, di rafforzamento e di razionalizzazione delle componenti di personale, ha senz'altro consentito di raggiungere il livello oggi registrato.

Oltre ai risultati generali appena esposti, l'indagine raccoglie, attraverso una specifica batteria di domande, anche una valutazione più specifica sui singoli servizi fruiti unitamente all'individuazione dei possibili fattori di miglioramento. Dall'analisi della Tavola di dettaglio dei singoli servizi e dei Dipartimenti che segue, si evince che tali valutazioni, comunque generalmente positive, sono al loro interno articolate. La Tavola riporta, per ciascun Dipartimento e servizio, il numero di rispondenti che hanno valutato negativamente il servizio (valutazioni da 1 a 5) e di quelli che lo hanno valutato positivamente (valutazioni da 6 a 10). Per la sola colonna delle valutazioni negative la cella viene colorata in giallo qualora la quota di rispondenti con valutazioni negative sia compresa tra il 10 e il 20% dei rispondenti, in rosa qualora tale quota superi invece il 20% dei rispondenti. In buona sostanza la cella ha colorazione tutte le volte che la quota di insoddisfatti del servizio sia dimensionalmente significativa.

I servizi che dimostrano livelli generalizzati di soddisfazione (valutazioni da 6 a 10) sono nell'ordine: il reclutamento di personale esterno, il supporto alla ricerca, il supporto al dottorato, le convenzioni e trials, le missioni, l'autorizzazione incarichi, la trasparenza e comunicazione, con valori dell'ordine del 90% di soddisfatti. Più vicini invece a livelli di soddisfazione dell'ordine dell'80-85% nell'ordine l'internazionalizzazione, il supporto alla didattica, gli approvvigionamenti, lo svolgimento di seminari e convegni. Il posizionamento dei servizi nella scala di valutazione è molto simile a quello dello scorso anno, in particolare per i servizi da migliorare.

Ulteriori informazioni verranno fornite a corredo dei risultati di performance di struttura.

TAVOLA 4.5 - INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DIPARTIMENTALI. UTENTI SODDISFATTI E INSODDISFATTI DEI SERVIZI. ANNO 2020

	VA05_01. Approvigionamento	VA05_02. Dottorato	VA05_03. Convegni e tribali	VA05_04. Progetti di ricerca	VA05_05. Autorizzazione incarichi	VA05_06. Missioni	VA05_07. Reclutamento personale esterno	VA05_08. Supporto didattico	VA05_09. Convegni e seminari	VA05_10. Trasparenza e comunicazione	VA05_11. Internazionalizzazione																						
	Reg. 1-4 e 10	Reg. 1-9 e 10	Reg. 1-3 e 20	Reg. 1-4 e 11	Reg. 1-3 e 20	Reg. 1-9 e 10	Reg. 1-3 e 11	Reg. 1-3 e 10	Reg. 1-3 e 10	Reg. 1-4 e 11	Reg. 1-3 e 10																						
Acinetus (DIDA)	72 14	38 4 58	64 2 62	79 4 75	57 5 52	90 8 82	78 10 68	81 9 72	69 9 61	87 14 73	69 8 61																						
Biologia (BO)	38 5 33	12 2 10 24 1 23	40 1 39	34 3 11	42 4 38	37 2 35	30 1 28 16 2 14	42 3 40	28 3 25																								
Chimica Viro S.I.H.T. (CHIM)	63 8 35	53 5 48	33 3 30	64 2 62	20 20	66 5 61	54 2 52	46 4 42	18 3 15	71 9 62	39 5 34																						
Fisica e Astronomia (FISICA)	39 2 37	42 3 39	12 1 11	40 2 38	14 14	56 8 48	49 5 43	49 11 38	25 6 19	57 7 50	25 2 23																						
Formazione, lingue, intercultura, letterature e psicologia (FORLIPS)	56 25 31	42 7 35	29 8 20	49 17 32	39 11 28	64 17 47	46 9 39	63 18 45	48 18 30	65 14 51	48 15 33																						
Ingegneria Civile e Ambientale (ICEA)	43 4 39	43 2 41	36 3 33	41 1 40	24 3 21	53 3 50	39 1 38	35 1 34	22 2 20	51 1 50	33 1 31																						
Ingegneria Industriale (DIEI)	62 15 47	49 6 43	48 3 45	58 1 57	40 2 38	79 3 76	59 2 57	47 2 45	24 2 22	60 2 58	40 1 39																						
Ingegneria dell'Informazione (DINFO)	51 5 46	54 4 50	37 1 36	53 3 50	36 7 29	69 8 61	53 2 51	43 6 37	26 4 22	70 8 62	39 2 37																						
Lettere e Filosofia (DLEF)	43 2 41	42 3 39	22 3 19	50 4 46	28 2 26	61 3 58	48 3 45	50 5 45	52 3 49	65 4 61	53 10 43																						
Matematica e Informatica "Ugo Dini" (DIMA)	47 3 44	35 5 30	12 1 11	36 1 35	17 1 16	58 2 53	31 2 29	42 5 37	33 2 31	52 3 49	34 2 32																						
Medicina Sperimentale e Clinica (DMSC)	87 6 81	56 4 52	61 6 55	95 11 84	54 5 49	91 16 75	89 5 84	87 10 77	47 9 38	100 5 95	55 9 46																						
Neuroscienze, Psicologia, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARMA)	48 8 40	49 2 47	35 4 31	57 9 48	30 4 26	50 11 39	45 3 42	51 9 42	26 3 23	55 5 50	36 7 29																						
Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche (SBSC)	58 4 54	37 5 32	28 4 24	61 5 56	21 2 19	56 3 53	62 5 57	57 13 44	29 5 24	89 9 80	31 3 28																						
Scienze Giuridiche (DGiG)	42 10 32	44 6 38	17 3 14	56 4 52	24 4 20	56 8 47	50 5 45	51 12 39	53 11 42	58 8 50	50 11 39																						
Scienze Politiche e Sociali (DPS)	32 9 23	8 8 10 4 6	10 4 6	31 9 22	21 4 18	43 8 35	31 5 25	34 8 26	30 8 22	40 6 34	29 6 23																						
Scienze della Salute (DSS)	48 10 38	20 20 36 3 33	48 6 42	29 4 25	46 6 42	48 6 42	39 5 34	49 9 40	26 3 23	54 7 47	29 2 27																						
Scienze della Terra (DST)	28 6 22	29 4 25	18 1 17	33 4 29	12 1 11	48 6 43	29 3 26	29 6 23	21 5 16	38 7 31	28 3 25																						
Scienze e tecnologia agrarie, alimentari, ambientali e forestali (DAGR)	99 15 84	81 14 67	63 6 57	98 5 93	40 2 38	123 10 113	94 3 91	86 11 75	38 6 32	106 8 98	88 14 84																						
Scienze per l'Economia e l'Impresa (DSEI)	44 24 20	16 1 15	28 10 18	40 11 29	39 9 30	57 7 50	42 9 33	45 17 28	35 13 22	53 13 40	44 10 34																						
Statistica, Informatica, Applicazioni G. Parenti (DISIA)	32 5 27	11 2 9	11 1 10	26 1 25	20 9 17	37 4 33	27 5 22	27 6 21	20 6 14	33 1 32	17 5 12																						
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	35 2 33	46 2 44	13 1 12	47 3 44	20 1 19	57 7 50	42 4 38	50 7 43	48 7 41	66 4 62	45 5 40																						
Totale	1.057	122	885	841	61	760	636	68	567	1.102	104	948	630	73	627	1.801	147	1.154	1.046	92	954	1.052	171	881	706	127	579	1.292	137	1.155	840	125	715

INDAGINE GP SUI SERVIZI FRUITI DAL PERSONALE

Le indagini GP rivolte al personale (docenti, assegnisti, dottorandi, personale TA e CEL) rivestono grande centralità per l'ampio spettro di valutazioni raccolte in relazione a tutti i servizi erogati internamente e per le potenzialità di benchmark offerte dalla partecipazione al progetto.

Le tavole seguenti raffigurano i risultati conseguiti nelle principali domande di riepilogo sul gradimento dei servizi per le rispettive categorie di utenza; per facilità di lettura, sono evidenziati in rosso i servizi che hanno presentato una flessione nell'indagine di confronto, in verde gli altri.

TAVOLA 4.6 - ESITI SULLE DOMANDE DI GRADIMENTO GENERALE DEI SERVIZI - INDAGINI GP RIVOLTE AL PERSONALE DOCENTE, DOTTORANDO E ASSEGNISTA. ANNI 2017-2020

	Università di Firenze					Media Mega-Atenei				Media tutti Atenei			
	2020	2019	2018	2017	Diff. 2020 su 2019	2020	2019	2018	Diff. 2020 UnIFI Mega	2020	2019	2018	Diff. 2020 UnIFI Atenei tutti
Amministrazione e gestione del personale	4,72	4,58	4,55	4,33	0,14	4,16	4,05	4,27	0,56	4,46	4,30	4,41	0,25
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	3,97	3,76	3,69	3,54	0,21	3,55	3,46	3,62	0,42	3,89	3,70	3,86	0,08
Comunicazione	3,92	3,80	3,89	3,61	0,11	3,77	3,68	3,78	0,13	3,96	3,82	3,92	0,04
Sistemi informativi	4,08	3,94	3,78	3,66	0,14	3,95	3,77	4,03	0,13	4,28	4,17	4,20	0,20
Supporto alla didattica	4,41	4,29	4,04	3,99	0,12	4,24	4,13	4,24	0,17	4,55	4,42	4,38	0,14
Supporto alla ricerca	4,49	4,28	4,10	3,92	0,21	3,91	3,75	3,93	0,36	4,18	4,04	4,10	0,21
Sistemi bibliotecari	4,70	4,72	4,69	4,62	0,02	4,43	4,40	4,68	0,27	4,63	4,60	4,75	0,07
Soddisfazione generale servizi Amministrazione Centrale	4,24	4,10	4,05	3,96	0,14	3,96	3,87	4,03	0,28	4,22	4,13	4,17	0,02
Soddisfazione generale servizi Strutture Decentralizzate	4,50	4,37	4,30	4,25	0,13	4,18	4,10	4,32	0,32	4,45	4,40	4,42	0,05
Media totali	4,34	4,20	4,10	3,99	0,13	4,02	3,91	4,10	0,32	4,29	4,18	4,25	0,08
Numero di questionari validi	1.445	1.674	1.626	1.669	179								

TAVOLA 4.7 - ESITI SULLE DOMANDE DI GRADIMENTO GENERALE DEI SERVIZI - INDAGINI GP RIVOLTE AL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO E COLLABORATORE LINGUISTICO. ANNI 2017-2020

	Università di Firenze					Media Mega-Atenei				Media tutti Atenei			
	2020	2019	2018	2017	Diff. 2020 su 2019	2020	2019	2018	Diff. 2020 UnIFI Mega	2020	2019	2018	Diff. 2020 UnIFI Atenei tutti
Amministrazione e gestione del personale	4,50	4,34	4,35	4,14	0,16	4,16	3,91	3,77	0,36	4,03	3,84	3,88	0,47
Approvvigionamenti e servizi generali e logistici	4,11	3,89	3,62	3,44	0,22	3,91	3,57	3,51	0,70	3,83	3,57	3,66	0,23
Comunicazione	4,16	4,01	3,77	3,64	0,12	4,10	3,88	3,75	0,08	3,97	3,78	3,76	0,19
Sistemi informativi	4,50	4,24	4,00	3,93	0,26	4,31	4,01	4,21	0,13	4,40	4,17	4,23	0,10
Contabilità	4,86	4,62	4,57	4,43	0,24	4,44	4,17	4,12	0,42	4,39	4,13	4,02	0,47
Soddisfazione generale servizi Amministrazione Centrale	4,35	4,09	4,11	3,83	0,26	4,17	3,91	3,95	0,18	4,09	3,83	3,97	0,36
Soddisfazione generale servizi Strutture Decentralizzate	4,50	4,15	4,16	3,81	0,35	4,17	3,91	4,05	0,33	4,09	3,90	4,00	0,41
Media totali	4,43	4,19	4,08	3,89	0,23	4,18	3,91	3,91	0,25	4,17	3,90	3,93	0,41
Numero di questionari validi	997	1.138	856	960	141								

I risultati generali dimostrano una **progressione generalizzata nella valutazione dei servizi** rispetto agli anni precedenti (prima colonna colorata in entrambe le rilevazioni), di intensità decisamente elevata in considerazione della scala adottata (scala 6). **Le variazioni normalmente sono infatti di un fattore 0,2, ben al di sopra del tradizionale livello di miglioramento atteso dal SMVP di 0,1!** Unica eccezione è costituita dal gradimento dei servizi bibliotecari, che pur avendo raggiunto negli anni il livello più elevato rispetto a tutti i servizi, in questo anno di restrizioni ha registrato una sostanziale stabilità con un minimo arretramento di -0.02. Stessa flessione si ricorderà era stata manifestata dalla componente studentesca, probabilmente giustificabile in entrambi i casi dalle limitazioni imposte alla fruizione dei servizi.

Altro **dato di grande successo è raffigurato nella seconda colonna a colori: confrontando i livelli raggiunti dall'Ateneo fiorentino con quelli degli altri mega-Atenei italiani si evidenzia come le nostre performance siano sistematicamente superiori della media qualunque sia il servizio considerato per qualunque tipologia di utenza interna.** La progressione dei nostri miglioramenti infatti ha consentito di attestarsi su livelli di assoluto rispetto, tanto che anche il confronto con la totalità degli Atenei di benchmark (33 in questo monitoraggio) ci vede superiori anche a Atenei che per le loro ridotte dimensioni riescono in maniera più capillare a soddisfare l'utenza. **I miglioramenti più rilevanti si registrano nei servizi di supporto alle attività istituzionali (didattica e ricerca), nei servizi di informatizzazione, di comunicazione e nei servizi generali e logistici.**

In conclusione vale la pena di ricordare che il **miglioramento attuale si cumula all'analogo già registrato negli anni precedenti**, con un significativo incremento di valutazione rispetto all'avvio delle misurazioni. Segno abbastanza chiaro che le azioni di pianificazione progettate, gli interventi posti in campo, i monitoraggi eseguiti sono stati di assoluta efficacia e giustificano molto dell'impegno profuso negli anni.

4.5 LA VOCE DEI SOCIAL

SOCIAL MEDIA

Nel 2020 l'Ateneo ha ulteriormente potenziato l'uso dei social media, quale luogo di aggregazione della comunità universitaria e strumento di informazione sulle attività di ricerca dell'Università di Firenze. Anche attraverso specifiche iniziative editoriali dedicate ai canali social, l'Ateneo ha continuato a promuovere azioni di diffusione della cultura universitaria e della ricerca, nonostante il distanziamento e le restrizioni imposte dal sopraggiungere della pandemia. In questo periodo particolare, i social si sono caratterizzati sempre più come strumento di interazione con l'Istituzione e un numero maggiore di utenti vi ha fatto ricorso per portare all'attenzione istanze della comunità universitaria, porre domande, stimolare riflessioni anche sui temi di attualità.

INCREMENTO DEI FOLLOWER E SOCIAL ENGAGEMENT

A fronte di un incremento dei follower in linea con l'anno precedente per quanto riguarda le piattaforme Facebook e Twitter, inferiore in termini percentuali ma non in valore assoluto per la piattaforma Instagram (che sta crescendo ad un ritmo medio di circa 850 follower al mese), e una crescita esponenziale, pur con piccoli numeri, del canale Telegram dedicato alle comunicazioni di servizio e in emergenza, il social engagement – vale a dire il coinvolgimento degli utenti e lo scambio di interazioni – è aumentato su tutti i network, probabilmente anche in conseguenza al periodo di distanziamento sociale che ha caratterizzato il 2020 dell'emergenza Coronavirus.

TAVOLA 4.8 - FOLLOWER: INCREMENTO 2020 (DATI AGGIORNATI AL 31 DICEMBRE 2020)

	Inizio 2020	Fine dicembre 2020	Incremento %
Facebook	52.453	58.518	+ 11 %
Instagram	14.415	24.846	+ 72%
Twitter	6.728	8.132	+ 20%
Linkedin	137.954	147.763	+ 7%
Telegram	1.037	3.042	+ 193%

In particolare, analizzando i dati relativi alla prima metà dell'anno, si può notare come nei mesi tra marzo e maggio sia stato raggiunto l'apice dell'engagement, con valori che hanno più che raddoppiato la performance dei primi due mesi del 2020 e dell'anno precedente (il 2019 si chiudeva a dicembre con un engagement medio di 40,8 per Facebook, 251 per Instagram, 2,1 per Twitter).

TAVOLA 4.9 - ENGAGEMENT NEL I SEMESTRE 2020

		Numero post	Engagement totale	Engagement medio
Facebook	Gennaio	68	3.454	50,8
	Febbraio	59	3.163	53,6
	Marzo	67	8.494	126,8
	Aprile	72	10.374	144,0
	Maggio	68	9.475	139,3
	Giugno	75	6.409	85,5
Instagram	Gennaio	14	4.668	274,6

		Numero post	Engagement totale	Engagement medio
	Febbraio	15	7.026	468,0
	Marzo	14	7.378	527,0
	Aprile	21	10.138	487,5
	Maggio	20	10.059	502,9
	Giugno	24	9.440	393,0
Twitter	Gennaio	60	206	3,4
	Febbraio	60	149	2,5
	Marzo	51	238	4,7
	Aprile	58	333	5,7
	Maggio	56	458	8,2
	Giugno	58	380	6,6

COMUNICAZIONE SOCIAL IN EMERGENZA E DIFFUSIONE INFORMAZIONI DI SERVIZIO

In fase di emergenza sono stati attivati tutti i canali social a disposizione dell'Ateneo per comunicare alla comunità universitaria informazioni su provvedimenti e misure adottate dall'Ateneo. In particolare, a partire dal 24 febbraio alla metà di giugno, sul canale Telegram Unifi (strumento utile per la comunicazione in emergenza) sono stati pubblicati 25 messaggi legati all'emergenza sanitaria e alle conseguenti iniziative dell'Ateneo. Sul profilo Instagram, principale piattaforma social frequentata dagli studenti, le informazioni di servizio riguardanti l'emergenza sanitaria sono state comunicate attraverso lo strumento delle storie Instagram. Dal 24 febbraio fino alla metà di giugno sono state "fissate" in evidenza le storie relative a contenuti COVID. Sono state pubblicate circa 20 storie con informazioni di servizio, link alla sezione del sito web dedicata all'emergenza, servizi dell'Ateneo a distanza, collegamenti ai videomessaggi del Rettore alla comunità universitaria.

Gli stessi contenuti sono stati oggetto di pubblicazione anche sui canali ufficiali Facebook e Twitter, mentre su LinkedIn, piattaforma meno frequentata dagli studenti, hanno trovato spazio le comunicazioni principali e più generiche riguardanti l'emergenza sanitaria e i videomessaggi del Rettore. Per quanto riguarda Facebook, si segnalano i numeri senza precedenti raggiunti dai videomessaggi del Rettore, che sono stati pubblicati direttamente sulla piattaforma social, oltre che sul canale Youtube di Ateneo. In particolare il video appello del 9 marzo ha raggiunto oltre 180 mila utenti Facebook.

INIZIATIVE EDITORIALI SOCIAL: #IORESTOACASA, #CHIEDILOAUNIFI, #DISTANTIMAUNIFI

Durante l'emergenza sanitaria e in particolare nella fase di lockdown, inoltre, sono state sviluppate tre iniziative social, con l'obiettivo di mantenere il legame con gli studenti e con la comunità universitaria in generale.

L'Ateneo ha aderito alla campagna nazionale promossa dal Governo, in collaborazione con il Ministero della Salute e la Protezione Civile, definendo una serie contenuti da veicolare sui canali social istituzionali con l'etichetta **#iorestoacasa**. Ad alimentare questo flusso di comunicazione video e documentari dedicati all'attività di ricerca (presenti sulla piattaforma Youtube d'Ateneo), mostre virtuali legate al Sistema Museale d'Ateneo e collezioni online del Sistema Bibliotecario d'Ateneo. Anche grazie a questa azione l'Ateneo ha continuato a promuovere il consumo culturale e a valorizzare competenze e risorse a beneficio della collettività. Nel dettaglio, nel periodo 13 marzo – 17 aprile 2020, sulla pagina Facebook e sul profilo Twitter Unifi sono stati suggeriti quotidianamente, nei giorni feriali, contenuti online dell'Ateneo da fruire da casa, per un totale di 25 post e altrettanti tweet. In particolare tre volte a settimana sono stati proposti i video raccolti nell'apposita playlist **#iorestoacasa** creata sul canale Youtube dell'Ateneo e due volte a settimane sono stati oggetto di comunicazione altri contenuti digitali del Sistema Bibliotecario, del Sistema Museale e della Firenze University Press.

I post Facebook hanno raggiunto in media circa 4.458 persone ciascuno e stimolato in media 58 reazioni da parte degli utenti (tra commenti, condivisioni e like). I tweet hanno ottenuto in media 1615 visualizzazioni ciascuno. Sul canale Youtube la playlist ha raccolto 22 video, alcuni dei quali hanno ottenuto picchi di oltre 100 visualizzazioni giornaliere in corrispondenza della condivisione social del contenuto.

Un contributo per analizzare alcune delle conseguenze prodotte dal Coronavirus sulla realtà, così come la conosciamo. È quanto si è proposto di offrire l'Ateneo attraverso **#chiediloaunifi** uno spazio sui canali social istituzionali, ripreso anche da UnifiMagazine, dove un docente dell'Ateneo è chiamato a prendere in esame una delle molteplici implicazioni prodotte dall'emergenza sanitaria e a fornire una risposta, ad avanzare un'ipotesi, a stimolare una riflessione legata a questa analisi. Questa rubrica video, lanciata con un intervento del rettore il 6 aprile 2020, ha visto la pubblicazione di 38 video sulla pagina Facebook e sulla piattaforma IGTV di Instagram, fino al 2 luglio 2020. Alcuni video hanno raggiunto oltre 40 mila utenti, con una media di circa 10 mila utenti raggiunti da ogni contenuto.

Mentre **#iorestoacasa** mirava a valorizzare contenuti digitali già disponibili e **#chiediloaunifi** prevedeva la produzione di contributi qualificati con la collaborazione dei docenti, un altro flusso di comunicazione - **#distantimaunifi** – è nato da una logica diversa, quella del bottom up. L'idea alla base di questa azione comunicativa, sviluppata principalmente sulla piattaforma Instagram, è stata quella di stimolare la produzione di contenuti da parte degli utenti, in particolare gli studenti, per generare una narrazione intorno alle novità che hanno caratterizzato la vita universitaria in era COVID. In particolare, con l'obiettivo di rafforzare il senso di comunità, sono stati valorizzati i

contenuti relativi alle lauree a distanza, in modo da restituire ai neolaureati un momento di condivisione, seppur virtuale. Tra il 30 marzo e il 23 giugno 2020 sono state pubblicate sul profilo Instagram di Ateneo circa 99 foto di neolaureati, la maggior parte delle quali inviate dai dirette interessati. Sono state condivise anche 23 stories (contenuti temporanei) in cui gli utenti avevano richiamato il profilo **@unifirenze** e l’hashtag **#distantimaunifi**.

INIZIATIVE DI ORIENTAMENTO, SOCIAL ADVERTISING E DIRETTE FACEBOOK

Nel 2020 è stato implementato anche l’utilizzo dello strumento delle dirette Facebook per alcuni degli appuntamenti trasmessi in video streaming. In particolare sono stati trasmessi gli appuntamenti di orientamento “Un giorno all’Università” del 4 e 5 giugno e “Il Rettore incontra le future matricole” del 22 luglio. Entrambi gli appuntamenti sono stati preceduti nei giorni immediatamente precedenti da inserzioni sponsorizzate su Facebook e Instagram per promuovere la partecipazione degli utenti potenzialmente interessati.

Una più ampia azione di social advertising è stata in seguito predisposta, tra la metà di agosto e la metà di settembre, nell’ambito della campagna immatricolazioni 2020/2021 “Disegna la tua strada”, raggiungendo su Facebook e Instagram circa 59 mila utenti del “target genitori” e 165 mila utenti del target “future matricole” (di cui 146 mila attraverso lo strumento Instagram stories).

5. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA, DI STRUTTURA E INDIVIDUALE

Nel presente capitolo si espongono, per ciascuna delle tre dimensioni della performance, i risultati della misurazione effettuata ai sensi del SMVP 2020, così come modificato dalla delibera del Consiglio di Amministrazione del 30 ottobre 2020.

TAVOLA 5.1 - SMVP 2020

SMVP 2020 QUADRO DEI SOGGETTI VALUTATI, DELLE COMPONENTI DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE E DEI RISPETTIVI VALUTATORI						
Soggetto Valutato	Ambiti di valutazione					Valutatore
	Performance organizzativa di Ateneo	Performance di struttura		Capacità manageriali	Obiettivi di funzione	
		PS - Soddisfazione utenti	PS - Obiettivi di Struttura	Capacità - comportamenti		
Direttore Generale	55% (45%)	5,00%	5,00%	35%	0% (10%)	CdA su proposta del Rettore, sentito il NdV
Dirigenti	40%	10,00%	10,00%	30%	10%	Direttore Generale
EP con responsabilità - RAD	25%	15,00%	15,00%	25%	20%	Direttore Generale/ Dirigente di Area Direttore di Dipartimento/ Presidente di Centro*
EP senza responsabilità	25%	12,50%	12,50%	20%	30%	Dirigente di Area
Direttore tecnico	25%	-	-	15%	60%	Direttore di Dipartimento/ Presidente di Centro*
Personale di cat. B, C e D - amm.**	10%	-	65%	25%	-	Dirigente di Area/ Responsabile Amministrativo di Dipartimento (RAD)
Personale di cat. B, C e D - tecn.	10%	-	65%	25%	-	Direttore di Dipartimento/ Presidente di Centro*
Incarico di responsabile di UF personale di cat. D	10%	-	-	60%	30%	Dirigente di Area
Incarico di Funzione di Responsabilità personale di cat. B, C e D	-	-	-	60%	40%	Dirigente di Area/ Responsabile Amministrativo di Dipartimento (RAD)
Incarico di Funzione Specialistica personale di cat. B, C e D	-	-	-	50%	50%	Dirigente di Area/ Responsabile Amministrativo di Dipartimento (RAD)

Si procede altresì all'interpretazione e analisi dei risultati e degli scostamenti anche con l'intento di cogliere spunti per la successiva pianificazione della performance, nella logica del miglioramento continuo e di adesione ai mutati contesti.

5.1 PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Nel 2020, come è stato approfondito nel Capitolo 4, la situazione emergenziale ha portato alla nuova ponderazione delle Linee di *performance* organizzativa approvata in sede di rimodulazione del [Piano Integrato a giugno 2020](#). A seguito dell'*iter* di consultazione con il Nucleo di Valutazione,

il Consiglio di Amministrazione ha poi approvato nel mese di ottobre la modifica dell'assetto definito, nel Piano Integrato di gennaio 2020, degli indicatori per la misurazione dei risultati di *performance* organizzativa, nonché una revisione degli strumenti di raccolta delle opinioni per adattare la rilevazione dell'efficacia percepita alla eccezionalità del periodo.

Al netto di queste variazioni, i venti indicatori delle sette linee di *performance* organizzativa rimangono in continuità con quelli del piano precedente e associano, tranne che per la Linea 6, ambiti di misurazione eterogenei (stato di avanzamento, capacità di spesa, efficacia percepita). Questi indicatori sono sintetizzati nel quadro sinottico a seguire.

TAVOLA 5.2 - INDICATORI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

LINEA	Indicatori	Target	PESO	RISULTATO	RISULTATO LINEA	PESO SMVP 2020	RISULTATO PESATO
1. MIGLIORAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI					100%	25%	25%
	1. Stato di avanzamento del programma	Rispetto del 80% del cronoprogramma	10%	100%			
	2. Budget speso/preventivato	Utilizzo del 50% delle somme	10%	100%			
	3. Customer satisfaction rilevata con il questionario "Servizi agli Studenti"	Incremento rispetto all'anno precedente (variazione media $\geq 0\%$)	40%	100%			
	4. Domanda DCE raccolta con questionari rivolti agli studenti	Media delle valutazioni ≥ 6	40%	100%			
2. VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO					100%	10%	10%
	5. Stato di avanzamento del programma	Rispetto del 80% del cronoprogramma	20%	100%			
	6. Budget speso/preventivato	Utilizzo del 50% delle somme	20%	100%			
	7. Customer satisfaction rilevata con gli indicatori pertinenti per le azioni presenti nelle indagini GP e "Servizi agli Studenti"	Incremento rispetto all'anno precedente (variazione media $\geq 0\%$)	30%	100%			
	8. Domanda DCE raccolta con questionari rivolti agli studenti	Media delle valutazioni ≥ 6	30%	100%			
3. POTENZIAMENTO DELLA SICUREZZA DELLE PERSONE, DEI DATI E DEI LUOGHI DI LAVORO					100%	25%	25%
	9. Stato di avanzamento del programma	Rispetto del 80% del cronoprogramma	30%	100%			
	10. Budget speso/preventivato	Utilizzo del 50% delle somme	20%	100%			
	11. Indagine sul Benessere Organizzativo	Incremento rispetto all'anno precedente (variazione media $\geq 0\%$)	50%	100%			
4. AZIONI DI SUPPORTO ALL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ					100%	10%	10%
	12. Stato di avanzamento del programma	Rispetto del 80% del cronoprogramma	40%	100%			
	13. Customer su domande GP DDA e CS Dipartimenti	Incremento rispetto all'anno precedente (variazione media $\geq 0\%$)	30%	100%			
	14. Domanda DCE raccolta con questionari CS Dipartimenti	Media delle valutazioni ≥ 6	30%	100%			
5. VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E BENESSERE ORGANIZZATIVO					96%	15%	14%
	15. Attuazione delle azioni previste sul totale	Rispetto del 80% del cronoprogramma	40%	100%			
	16. Risultati indagine sul benessere organizzativo sezioni C, D, E, G	Incremento rispetto all'anno precedente (variazione media $\geq 0\%$)	30%	86,74			
	17. Domanda DBE	Media delle valutazioni ≥ 6	30%	100%			
6. INTERNAZIONALIZZAZIONE					100%	5%	5%
	18. Stato di avanzamento del programma	Rispetto del 80% del cronoprogramma	100%	100%			
7. SOSTENIBILITÀ					100%	10%	10%
	19. Stato di avanzamento del programma	Rispetto del 80% del cronoprogramma	30%	100%			
	20. Fidejussione di garanzia emessa da CR - Pagine 12						

Il dettaglio degli esiti delle indagini di customer satisfaction sono disponibili nella repository della Relazione in DAF, mentre sono allegati alla presente relazione gli importi di budget estratti dal bilancio consuntivo (Allegato 1), i cronoprogrammi delle azioni (Allegato 2), le descrizioni delle azioni (Allegato 3), i prospetti di misurazione della customer delle linee (Allegato 4). La descrizione puntuale di quanto operato dalla tecnostruttura nel realizzare le 82 azioni di performance organizzativa del Piano Integrato rimodulato a giugno 2020 è disponibile nell'Allegato 3.

Nei prossimi paragrafi viene descritta la misurazione del raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa sulla base di tali indicatori. I risultati composti per ciascuna linea determinano il risultato complessivo, anticipato nel capitolo 2.2, di 99,40%.

Si richiamano in questo capitolo le considerazioni espresse al Capitolo 2 e già anticipate in relazione agli esiti delle customer per l'impiego valutativo.

Si fa precedere all'esposizione dei risultati alcune note di calcolo di specifico impiego per le misurazioni dell'anno:

- come previsto dalla delibera del CdA del 31 ottobre 2020, è stata introdotta un'apposita domanda all'inizio di tutti i questionari di valutazione dei servizi erogati a partire da novembre 2020 (DCE). Gli esiti sono già stati presentati nel Capitolo 2:
 - per gli studenti il testo era il seguente: "Facciamo riferimento ai corsi erogati nel secondo semestre 2019/20. Tenuto conto dell'emergenza sanitaria e delle normative che hanno indotto questo Ateneo a una immediata riprogrammazione dell'attività didattica, che giudizio attribuisce al livello qualitativo dei servizi di supporto erogati in quel periodo?"
 - per il personale il testo era il seguente: "È stata introdotta un'apposita domanda all'inizio del questionario di valutazione dei servizi dipartimentali: "Tenuto conto dell'emergenza sanitaria e delle normative che hanno indotto questo Ateneo a una immediata riprogrammazione delle attività, che giudizio attribuisce al livello qualitativo dei servizi di cui ha fruito nel periodo emergenziale?". L'edizione 2020 del questionario GP sul "Benessere organizzativo" conteneva quest'anno la domanda "Sono soddisfatto dell'attività svolta in modalità agile durante la fase di emergenza sanitaria" che, per evitare ridondanze e fraintendimenti, è stata assimilata alla domanda DBE prevista dalla delibera CdA di ottobre 2020 con formulazione praticamente analoga ("Tenuto conto dell'emergenza sanitaria e delle normative che hanno indotto questo Ateneo a una immediata riorganizzazione dei servizi, come valuta le condizioni in cui ha svolto la sua attività lavorativa nel periodo emergenziale"). Il valore è stato adattato da scala 6 a scala 10, come previsto dalla citata delibera.
- la distribuzione dei fruitori di alcuni dei servizi oggetto di misurazione delle linee di performance organizzativa è risultata profondamente diversa nel 2020 rispetto al 2019, per via di fatti connessi al necessario distanziamento e confinamento. Ne risulta così che un numero molto minore di utenti ha fruito servizi in presenza (aule, sale studio, segreterie, biblioteche, ...), ha usato i mezzi di trasporto, e così via ... mentre un numero maggiore di utenti ha fruito di servizi da remoto, ha consultato gli strumenti di comunicazione dell'Ateneo,

Per evitare che i diversi livelli di gradimento dei servizi incidessero poco realisticamente nella determinazione finale delle valutazioni, tutti i risultati di customer satisfaction della performance organizzativa sono stati ottenuti rapportandoli all'effettivo numero dei rispondenti. Si è ritenuto così necessario procedere calcolando per ciascuna domanda dapprima la variazione fra le medie di valutazione tra il 2020 e il 2019 e poi ponderandola con il numero di rispondenti del 2020. In questo modo, ad esempio per la linea 1, il maggior gradimento dei servizi d'aula è stato relativizzato ai pochi che le hanno potute frequentare, così come la ridotta soddisfazione per i servizi bibliotecari è stata relativizzata al dimezzato numero di fruitori ed infine, la maggior soddisfazione per i servizi web è stata relativizzata ai molti che ne hanno fatto uso (si veda in proposito l'Allegato 4).

- gli indicatori di capacità di spesa hanno tenuto conto di tutto quanto speso sulle azioni previste dal Piano Integrato rimodulato anche oltre il budget originariamente assegnato. In proposito si è tenuto conto di due specifiche situazioni:
 - la rimodulazione del mese di giugno 2020 partiva dall'assunto che a settembre vi sarebbe stata una ripresa delle attività in condizioni di sicurezza e non il ripresentarsi di una nuova emergenza. In sostanza, gli assunti di spesa e di cronoprogramma non avevano tenuto conto di altre necessità concretizzatesi poi nel mese di ottobre, che hanno richiesto ulteriore budget;
 - come discusso, buona parte del finanziamento ministeriale per fronteggiare la pandemia è stato assegnato successivamente alla rimodulazione (luglio-settembre) e ha costituito appunto il budget necessario l'ulteriore emergenza appena citata.

Da quanto precede, consegue che gli indicatori di spesa divergono, anche in maniera sostanziale, dal preventivato impiego minimo del 50% e alcune voci di cronoprogramma hanno trovato applicazione parzialmente o totalmente diversa dal programmato in relazione al manifestarsi di priorità emergenziali.

Si rimanda all'Allegato 1 "Indicatore capacità di spesa" per gli specifici dettagli sulla capacità di spesa.

5.1.A ESPOSIZIONE DEI RISULTATI DELLE LINEE

Linea 1 - Miglioramento dei servizi agli studenti

Indicatori 2020	Valore obiettivo	Valore raggiunto	Valore risultato	Peso
Rispetto del programma (11 azioni nel 2020)	Livello di avanzamento $\geq 80\%$	97,3%	100%	10%
Budget speso / preventivato	Utilizzo delle somme $\geq 50\%$	186%	100%	10%
Customer satisfaction questionario "Servizi agli Studenti"	Variazione media $\geq 0\%$ rispetto all'anno precedente	+ 0,008	100%	40%
Domanda comune sul gradimento dei servizi durante l'emergenza (DCE) raccolta con questionari rivolti agli studenti	Media delle valutazioni ≥ 6	6,52	100%	40%
Risultato della Linea				100%
Punti conseguiti dei 25 disponibili				25

La Linea 1 ha conseguito appieno tutti i risultati attesi. In particolare **gli aspetti di cronoprogramma e di capacità di spesa hanno conseguito elevati livelli di risultato**, mentre gli aspetti collegati alla percezione dell'utenza hanno dimostrato un gradimento sufficiente e di mantenimento rispetto all'anno precedente. Per inciso, la programmazione del ciclo performance 2021 ha dedicato a queste tematiche importanti azioni all'interno di una apposita Linea di Digitalizzazione.

Linea 2 - Valorizzazione del patrimonio culturale

Indicatori 2020	Valore obiettivo	Valore raggiunto	Valore risultato	Peso
Rispetto del programma (13 azioni nel 2020)	Livello di avanzamento $\geq 80\%$	92,3%	100%	20%
Budget speso / preventivato	Utilizzo delle somme $\geq 50\%$	124%	100%	20%
Customer satisfaction rilevata con gli indicatori pertinenti per le azioni presenti nelle indagini GP e nelle indagini sui servizi agli studenti	Variazione media $\geq 0\%$ rispetto all'anno precedente	+ 0,260%	100%	30%
Domanda comune sul gradimento dei servizi durante l'emergenza (DCE) raccolta con questionari rivolti agli studenti	Media delle valutazioni ≥ 6	6,52	100%	30%
Risultato della Linea				100%
Punti conseguiti dei 10 disponibili				10

La Linea 2 ha conseguito appieno tutti i risultati attesi. Sono **di particolare pregio quelli conseguiti sugli aspetti di cronoprogramma, di capacità di spesa e di miglioramento percepito dall'utenza**. Il

livello di gradimento dei servizi in fase emergenziale si è attestato su livelli di sufficienza, indicazione questa di interesse per lo sviluppo del prossimo ciclo di performance.

Linea 3 - Potenziamento della sicurezza delle persone, dei dati e dei luoghi di lavoro

Indicatori 2020	Valore obiettivo	Valore raggiunto	Valore risultato	Peso
Rispetto del programma (13 azioni nel 2020)	Livello di avanzamento $\geq 80\%$	100	100%	30%
Budget speso / preventivato	Utilizzo delle somme $\geq 50\%$	230%	100%	20%
Customer satisfaction rilevata con l'indagine sul benessere organizzativo	Variazione media $\geq 0\%$	+ 0,291	100%	50%
Risultato della Linea				100%
Punti conseguiti dei 25 disponibili				25

La Linea 3 ha conseguito appieno tutti i risultati attesi. Di particolare interesse i **risultati conseguiti in termini di capacità di spesa**, in un anno in cui l'attenzione è stata centrata sui temi della sicurezza, con spese e investimenti importanti e finanziamenti ricevuti anche dal MUR.

Linea 4 - Azioni di supporto all'assicurazione della qualità

Indicatori 2020	Valore obiettivo	Valore raggiunto	Valore risultato	Peso
Rispetto del programma (14 azioni nel 2020)	Livello di avanzamento $\geq 80\%$	97,1%	100%	40%
Customer satisfaction rilevata con questionari Good Practice rivolto a DDA e CS Dipartimenti	Variazione media $\geq 0\%$	+ 0,112	100%	30%
Domanda comune sul gradimento dei servizi durante l'emergenza (DCE) raccolta con questionari CS Dipartimenti	Media delle valutazioni ≥ 6	8,30	100%	30%
Risultato della Linea				100%
Punti conseguiti dei 10 disponibili				10

La Linea 4 ha conseguito appieno tutti i risultati attesi. Sono **di particolare pregio quelli conseguiti sugli aspetti di cronoprogramma e di miglioramento percepito dall'utenza**. Il livello di gradimento dei servizi in fase emergenziale si è attestato su livelli elevati, segno di capacità di adattamento al mutato contesto dei relativi servizi.

Linea 5 - Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo

Indicatori 2020	Valore obiettivo	Valore raggiunto	Valore risultato	Peso
Attuazione delle azioni previste (6 azioni nel 2020)	Livello di avanzamento $\geq 80\%$	100%	100%	40%
Risultati indagine sul benessere organizzativo sezioni C, D, E, G	Variazione media $\geq 0\%$	-0,021	86,74%	30%
Domanda comune sul benessere durante l'emergenza (DBE)	Media delle valutazioni ≥ 6	7,54	100%	30%
Risultato della Linea				96,02%
Punti conseguiti dei 15 disponibili				14,40

La Linea 5 ha conseguito larga parte dei risultati attesi. Il cronoprogramma è stato sviluppato secondo le previsioni, ma **molti dei risultati attesi in termini di benessere non hanno mantenuto il progresso livello, attestandosi poco al di sotto del valore dello scorso anno. Fra le voci che si sono discostate di più in senso negativo ci sono la percezione dell'investimento sulle persone mediante l'attività di formazione, l'equità nell'assegnazione del carico di lavoro e la circolazione delle informazioni.** Migliora invece la percezione che la carriera sia basata sul merito e che il lavoro dia un senso di realizzazione personale e richieda elementi di autonomia. Buono il livello di gradimento del clima registrato in fase emergenziale che si è attestato ben oltre l'attesa sufficienza.

Linea 6 - Internazionalizzazione

Indicatori 2020	Valore obiettivo	Valore raggiunto	Valore risultato	Peso
Attuazione delle azioni previste (5 azioni nel 2020)	Livello di avanzamento $\geq 80\%$	100%	100%	100%
Risultato della Linea				100%
Punti conseguiti dei 5 disponibili				5

La Linea 6 di obiettivi di internazionalizzazione era di nuova istituzione nel Piano 2020-2022, e metteva in campo alcuni obiettivi finanziati con il programma ministeriale PRO3 2019-2021. Essi sono stati rinviati tenuto conto delle contingenze con comunicazione al Ministero nel mese di aprile, ancor prima della rimodulazione del Piano Integrato di giugno che ha drasticamente ridotto il numero delle azioni previste e ridimensionato il peso della Linea, dal 25% al 5%. In questo contesto **l'indicatore temporale sullo stato di completamento delle azioni superstiti** è rimasto l'unico pertinente per la misurazione degli obiettivi di questa Linea e ha registrato un ottimo livello di avanzamento.

Linea 7 - Sostenibilità

Indicatori 2020	Valore obiettivo	Valore raggiunto	Valore risultato	Peso
Stato di avanzamento del progetto (11 azioni)	Livello di avanzamento $\geq 80\%$	100%	100%	30%
Esito domande specifiche dei questionari <i>Good Practice</i> e "Servizi agli Studenti"	Variazione media $\geq 0\%$	+0,022	100%	70%
Risultato della Linea				100%
Punti conseguiti dei 5 disponibili				10

La Linea 7 ha conseguito appieno tutti i risultati attesi. E' di **particolare pregio quello conseguito sugli aspetti di cronoprogramma, mentre quello di mantenimento del gradimento percepito dall'utenza è stato conseguito in maniera molto circostanziata**, anche in considerazione delle variazioni al sistema della mobilità collettiva rese impraticabili dalle vicende emergenziali.

5.1.B INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

L'esito positivo delle indagini di *customer satisfaction*, il rispetto dei programmi di azione (Allegato 2 - Cronoprogrammi), la capacità di spesa (Allegato 1 - Indicatore capacità di spesa) sono rivelatori della capacità di adattamento e resilienza dimostrata dall'Ateneo a difesa della continuità dei servizi nonostante l'eccezionalità dell'anno della pandemia.

Il *budget reporting* basato sull'analisi delle spese 2020 rendicontate nel bilancio consuntivo di Ateneo e tracciate mediante lo strumento della dimensione analitica, rivela una importante capacità di impiego delle risorse messe a disposizione dell'Ateneo, anche con impiego di fondi ministeriali appositamente stanziati e erogati in fase emergenziale. Ancora da sviluppare l'integrazione tra *performance* e bilancio, che dovrebbe idealmente concretizzarsi nell'inserimento degli obiettivi di *performance* organizzativa nel ciclo di bilancio, quali progetti di contabilità economico-finanziaria.

5.2 LA PERFORMANCE DELLE STRUTTURE

Ai sensi del SMVP 2020 la *performance* delle strutture viene misurata dai risultati conseguiti su due dimensioni: **il gradimento dei servizi da parte degli utenti e i risultati conseguiti nella realizzazione del proprio obiettivo di struttura**. Ad entrambe le dimensioni è attribuita la stessa ponderazione, per cui il risultato finale è costituito dalla media semplice delle due valutazioni.

La situazione eccezionale determinata dall'emergenza COVID ha portato ad una revisione in corso d'anno delle modalità di valutazione da parte degli utenti (vedi Capitolo 4). Le strutture sono state avvisate, in occasione del tavolo RAD e Dirigenti di giugno 2020, della possibilità di aggiornare i propri obiettivi, nell'interesse superiore della continuità dei servizi, con l'introduzione di azioni di dematerializzazione/semplificazione/digitalizzazione. La misurazione dei risultati raggiunti risente pertanto dell'eccezionalità del contesto 2020, ed è imprescindibile corredare con una analisi contestuale il metodo di misurazione fondato sulla filiera Obiettivo-Indicatore-Target (OIT) previsto dal SMVP 2020 per la componente "obiettivo di struttura".

Il SMVP preconizzava obiettivi di struttura "caratterizzati da indicatori oggettivi, significativi per l'attività e facilmente quantificabili o reperibili" (p. 24), in virtù del fatto che la capacità di declinare questa filiera è ancora piuttosto scarsa nella maggioranza delle strutture. Dai materiali di rendicontazione si evidenzia una **diffusa difficoltà ad imperniare il lavoro su obiettivi piuttosto che sull'ordinarietà delle attività, a monitorare l'andamento dell'obiettivo con l'ausilio di indicatori misurabili e a rendicontare efficacemente il risultato raggiunto in base al valore obiettivo prefissato, ossia il risultato atteso**. Nella consapevolezza di questa fragilità il SMVP attribuisce un ruolo fondamentale all'intervento della Direzione Generale (*"i monitoraggi e la valutazione finale di questa componente vengono effettuati dal Direttore Generale per le Aree dirigenziali, e dal Direttore Generale in maniera congiunta con il Direttore del Dipartimento per le relative competenze"*) per **accompagnare la progressiva maturazione nelle strutture della cultura della performance**.

La definizione dell'obiettivo di struttura 2020 era peraltro stata organizzata in modo piuttosto complesso, in quanto doveva prevedere azioni rientranti nella cornice di quattro diversi ambiti [(1) *interventi sui servizi*, 2) *assicurazione della qualità*, 3) *supporto agli obiettivi strategici degli Organi*, 4) *sostenibilità della spesa*]. Molto spesso tuttavia il rispetto dei primi due ambiti risulta più di forma che di sostanza: quanto inserito alla voce "assicurazione della qualità" non fa in genere riferimento alla specifica metodologia derivata dal ciclo PDCA e dal sistema di assicurazione della qualità, e potrebbe altrettanto collocarsi alla voce "interventi sui servizi". Ottimi risultati sono stati invece conseguiti dall'obiettivo di sostenibilità della spesa, rendicontato nell'AZ7303 "Revisione della modalità previsionale del fabbisogno" nell'Allegato 3 della Relazione.

In considerazione del fatto che la pandemia da COVID-19 ha per forza di cose sconvolto l'attività amministrativa e i piani prefissati, **i risultati degli obiettivi di struttura sono stati vagliati primariamente tenendo conto dell'efficacia delle misure con fatica messe in atto dalle strutture per assicurare la continuità dei servizi agli utenti** in questo anno così complicato. Tale efficacia è stata positivamente valutata dagli utenti, come attestano gli esiti delle indagini illustrati nella tabella sinottica consultabile in Repository sul DAF.

5.2.A MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE DELLE STRUTTURE

L'INDICATORE DI EFFICACIA PERCEPITA

La tabella sinottica di cui sopra espone per ciascuna struttura i **punteggi di performance conseguiti dalle previste indagini di customer satisfaction in relazione all'atteso mantenimento dei livelli di gradimento dei servizi del 2019**. In proposito si riscontra il diffuso mantenimento dei suddetti livelli, ad eccezione di alcune strutture: in molti casi il risultato ottenuto è stato di ampio miglioramento. Come accennato, solo poche Strutture hanno manifestato un arretramento del livello pregresso che, in quanto di portata minima, ha comportato una valutazione di performance al 90% in considerazione del livello elevato comunque raggiunto.

RISULTATI DEGLI OBIETTIVI DI STRUTTURA

TAVOLA 5.3 - OBIETTIVI DI STRUTTURA NELLE STRUTTURE DIPARTIMENTALI (DIPARTIMENTI E SCUOLE)

STRUTTURA	N. dipendenti BCD al 31/12/2020	Risultato customer satisfaction 2020	Misurazione obiettivo 2020	Media
DMSC	50	100	98	99
NEUROFARBA e Scuola di Psicologia	48	100	99	99,5
SBSC	31	90	99	94,5
DSS	37	100	100	100
CHIMICA	38	100	98	99
FISICA	19	100	98	99
DST	21	100	98	99
BIO	23	100	99	99,5
DIMAI e Scuola di SMFN	19	100	100	100
DISIA	14	100	99	99,5
DISEI e Scuola di Economia e Management	23	90	98	94
DSG e Scuola di Giurisprudenza	19	100	99	99,5
DSPS e Scuola di Scienze Politiche	15	100	98	99
DIDA e Scuola di Architettura	42	100	100	100
DAGRI e Scuola di Agraria	64	90	99	94,5
DICEA	14	100	100	100
DINFO	21	100	100	100
DIEF e Scuola di Ingegneria	32	100	100	100
DILEF	14	100	99	99,5
FORLILPSI e Scuola di Studi Umanistici e della Formazione	35	100	98	99
SAGAS	14	100	99	99,5

TAVOLA 5.4 - OBIETTIVI DI STRUTTURA NELL'AMMINISTRAZIONE CENTRALE

AREA	N. dipendenti BCD al 31/12/2020	Sottostruttura con proprio obiettivo	Risultato customer satisfaction 2020	Misurazione obiettivo 2020	Media
EDILIZIA	48		100	98	99
SERVIZI ECONOMICI PATRIMONIALI E LOGISTICI	47		100	100	100
VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO	34	Comunicazione	100	99	99,5
	37	Sistema Museale			
	135	Sistema Bibliotecario	100	99	99,5
	5	FUP			
	14	UP Archivio			
SERVIZI ALLA DIDATTICA	4	Piattaforma linguistica	-	98	98
	18	Coordinamento Relazioni Internazionali	100	98	99
	5	Orientamento e Job Placement	100	98	99
	9	Dottorato			
	5	Offerta formativa e qualità corsi di studio - Tirocini			
	11	Procedure selettive studenti	100	98	99
	79	Servizi agli studenti (UP Progettazione e Sviluppo + Presidi di segreteria)			
	4	Staff Dirigente			
CLA	13		100	100	100
RISORSE UMANE	43	include Formazione e Prevenzione della Corruzione e Trasparenza	100	99	99,5
SERVIZI ECONOMICI E FINANZIARI	48		100	99	99,5
AIGSII / SIAF	56		100	100	100
AFFARI GENERALI E LEGALI	15	Include Centrale Acquisti e Ufficio Funzionale di Supporto al Responsabile Dati	100	99	99,5
SERVIZI ALLA RICERCA	39		100	100	100
FUNZIONI DIREZIONALI	42	Include il Servizio Prevenzione e Protezione	100		

5.2.B INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI DELLE STRUTTURE

Nell'anno in cui, per necessità ed in urgenza, si sono riorganizzati e remotizzati, il gradimento espresso nei confronti dei servizi tecnici e amministrativi è stato più che soddisfacente: su una scala da 1 a 10, il **gradimento medio** raggiunge il valore di **8,3**. Questo risultato è in linea con la valutazione estremamente positiva della performance delle strutture esposta nelle tabelle precedenti, che si ritiene riconoscere al personale a prescindere da qualche criticità emersa dall'analisi della cospicua ed eterogenea documentazione relativa ai 45 obiettivi di struttura 2020.

Il maggior numero di obiettivi rispetto al numero di strutture ufficiali nell'organizzazione amministrativa dell'Ateneo (33) testimonia la difficoltà, per alcune strutture complesse, di individuare obiettivi aggreganti per l'intera struttura e la conseguente definizione di obiettivi propri per "sotto-strutture". Si ricorda che, ai sensi del SMVP 2020, la componente di personale maggiormente coinvolta nell'obiettivo di struttura (e impattata dai suoi risultati) è il personale di categoria B, C e D.

Ad evidenza dell'attenzione riservata alla criticità della filiera O-I-T, ovvero l'accennata **diffusa difficoltà a declinare obiettivi sfidanti da monitorare con l'ausilio di indicatori misurabili al fine della misurazione sulla base del risultato atteso, è stato assegnato al Coordinamento delle FD, al Supporto al Nucleo di Valutazione e al Supporto al Presidio della Qualità come obiettivo di struttura l'analisi del materiale pervenuto dalle strutture.**

Il personale ha pertanto analizzato con attenzione quanto pervenuto con l'ausilio di una metodologia extra SMVP finalizzata comunque a far emergere, con una metrica quanto più oggettiva possibile, l'evidenziazione delle criticità riscontrate. Per maggiori dettagli metodologici la Nota tecnica è disponibile in Repository in DAF.

TAVOLA 5.5 – CRITERIO DI MISURAZIONE DEI RISULTATI DELLE STRUTTURE

DIPARTIMENTI	Obiettivi raggiunti	Qualità degli obiettivi	Correttezza e comprensione della filiera O.I.T. (obiettivo, indicatore, target)	Punteggio di Sintesi	Proposta di valutazione (val. di contesto)
<i>Scala dei giudizi</i>		<i>(0; 0,5; 1)</i>		<i>(0-3)</i>	<i>0-100</i>
DMSC	0,5	0,5	0	1	98
NEUROFARBA	1	0	1	2	99
SBSC	1	1	0	2	99
DSS	1	1	1	3	100
CHIMICA	0,5	0,5	0	1	98
FISICA	0,5	0,5	0	1	98
DST	0,5	0,5	0	1	98
BIO	0,5	1	0,5	2	99
DIMAI	1	1	1	3	100
DISIA	1	1	0	2	99
DISEI	0,5	0,5	0	1	98
DSG	1	1	0	2	99

DIPARTIMENTI	Obiettivi raggiunti	Qualità degli obiettivi	Correttezza e comprensione della filiera O.I.T. (obiettivo, indicatore, target)	Punteggio di Sintesi	Proposta di valutazione (val. di contesto)
<i>Scala dei giudizi</i>		<i>(0; 0,5; 1)</i>		<i>(0-3)</i>	<i>0-100</i>
DSPS	1	0	0	1	98
DIDA	1	1	1	3	100
DAGRI	1	0	1	2	99
DICEA	1	1	1	3	100
DINFO	1	1	1	3	100
DIEF	1	1	1	3	100
DILEF	1	0,5	0,5	2	99
FORLIPSI	0,5	0,5	0	1	98
SAGAS	1	1	0	2	99

AREE	Obiettivi raggiunti	Qualità degli obiettivi	Correttezza e comprensione della filiera O.I.T. (obiettivo, indicatore, target)	Punteggio di Sintesi	Proposta di valutazione (val. di contesto)
<i>Scala dei giudizi</i>		<i>(0; 0,5; 1)</i>		<i>(0-3)</i>	<i>0-100</i>
Piattaforma linguistica	1	0	0	1	98
Coordinamento Relazioni Internazionali	1	0	0	1	98
Orientamento e Job Placement	1	0	0	1	98
Area Servizi alla Didattica	1	0	0	1	98
Area Risorse Umane (comprende Formazione, Prevenzione Anticorruzione e Trasparenza)	1	0,5	0,5	2	99
Area Valorizzazione del Patrimonio	1	1	0	2	99
Comunicazione e Public Engagement	1	1	0	2	99
Area Innovazione GSII	1	1	1	3	100
Area Servizi Economici e Finanziari	1	0	1	2	99
Area Edilizia	1	0	0	1	98
Area Affari Generali e Legali (comprende Centrale Acquisti e Responsabile Trattamento dati)	1	1	0	2	99
Area Servizi Economici Patrimoniali e Logistici	1	1	1	3	100
Area Servizi alla Ricerca	1	1	1	3	100
Funzioni Direzionali	1	1	1	3	100

In estrema sintesi, essa rivela ancora una certa **disomogeneità della cultura della performance tra le strutture**, nonostante la messa a disposizione di un “format” destinato a semplificare la declinazione del progetto ed allinearla alle indicazioni del SMVP e del Piano Integrato. Tale format è stato adottato da tutti i Dipartimenti, ma ignorato o solo parzialmente utilizzato nella metà delle Aree.

A prescindere dalle modalità di definizione dell’obiettivo, emerge la diffusa difficoltà nel declinare la filiera obiettivi-indicatori-*target* e in alcuni casi un’**interpretazione meramente “adempimentale” dell’obiettivo di struttura**, inteso come descrizione dell’attività ordinaria. I risultati delle azioni intraprese non sempre sono rendicontati in maniera efficace, rendendo difficoltosa una misurazione oggettiva dei risultati in termini di confronto tra risultati raggiunti e *target* prefissati.

Laddove vissuto come occasione di miglioramento, l’obiettivo di struttura ha migliorato l’orientamento al risultato dei dipendenti. **Alcuni progetti di struttura vantano risultati concreti in termini di razionalizzazione e snellimento delle procedure amministrative, efficace remotizzazione del servizio, riduzione dei tempi di risposta e/o attesa per gli utenti, migliore comunicazione dei risultati della terza missione.** Questi risultati, nati per lo più dalla rimodulazione dell’obiettivo di struttura in chiave di continuità dei servizi in periodo emergenziale, costituiscono altrettanti fattori propulsivi per la nascente adozione del lavoro agile in Ateneo.

Inoltre l’aggregazione, attorno ad uno stesso obiettivo, di diverse unità amministrative afferenti ad una mega-struttura promuove lo sviluppo di quelle **collaborazioni trasversali** che incrementano il “capitale relazionale” dell’organizzazione amministrativa. Questo è un risultato particolarmente positivo per quanto riguarda i rapporti collaborativi tra Dipartimenti e Scuole, e tra unità di personale che lavorano sullo stesso processo essendo collocati in sedi diverse (come ad esempio le unità di processo dell’Area Servizi alla Didattica e i presidi di segreteria studenti).

Come indicato nel Capitolo 3 (Relazione del Direttore Generale) le performance di struttura costituiscono un momento di confronto con i colleghi dei Dipartimenti e delle Scuole da parte del Direttore Generale. Quest’anno questo confronto, avvenuto sempre in modalità telematica, ha potuto apprezzare il grande sforzo da tutti profuso e acquisire consapevolezza che vi sono elementi e attitudini per ulteriori e sfidanti sviluppi organizzativi.

Nella tabella a seguire si evidenzia il gradimento positivo generale dei servizi (domanda DCE) presso le strutture dipartimentali e i riscontri più analitici per quesiti (colonne) e strutture (righe).

TAVOLA 5.6 - FREQUENZA D'USO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI. ANNO 2020 VS 2019.

	DCE. Valutazione servizi nel periodo emergenziale	VA02. Valutazione competenza del personale		VA03. Valutazione tempi di soluzione		VA04. Chiarezza funzioni e servizi		VA05. Valutazione disponibilità personale		VA07. Valutazione complessiva	
		Media 2020	Variazione assoluta sul 2019	Media 2020	Variazione assoluta sul 2019	Media 2020	Variazione assoluta sul 2019	Media 2020	Variazione assoluta sul 2019	Media 2020	Variazione assoluta sul 2019
Totale	113	8,5	0,2	8,4	0,3	7,5	-0,2	9,0	0,1	8,6	0,1
Architettura (DIDA)	52	8,9	0,9	8,6	0,8	8,3	0,2	9,2	0,7	9,1	0,7
Biologia (BIO)	91	8,6	0,2	7,7	0,2	7,8	0,6	8,8	0,3	8,5	0,3
Chimica 'Ugo Schiff' (CHIM)	74	8,2	0,3	7,9	0,5	7,4	0,4	8,6	0,3	8,3	0,4
Fisica e Astronomia (FISICA)	94	7,3	0,9	6,9	1,0	6,4	1,0	7,3	0,9	7,4	1,1
Formazione, Lingue, Interultura, Letterature e Psicologia (FORLULPSI)	59	8,9	-0,1	8,4	-0,3	8,6	0,3	9,2	0,0	8,9	0,2
Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	89	8,6	0,5	8,1	1,0	7,6	0,3	8,8	0,5	8,8	0,7
Ingegneria Industriale (DIEF)	90	8,5	0,5	8,2	0,6	7,5	0,7	8,8	0,2	8,6	0,4
Ingegneria dell'Informazione (DINFO)	78	9,0	0,2	8,7	0,1	8,3	0,0	9,3	0,1	8,9	0,0
Lettere e Filosofia (DILEF)	67	8,7	0,3	8,5	0,2	7,8	0,4	9,0	0,1	8,8	0,2
Matematica e Informatica 'Ulisse Dini' (DIMAI)	124	8,4	0,1	8,1	0,2	7,7	0,5	8,4	0,0	8,6	0,1
Medicina Sperimentale e Clinica (DMSC)	78	8,4	0,4	8,2	0,5	7,4	0,3	8,8	0,2	8,6	0,6
Neuroscienze, Psicologia, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARBA)	90	8,1	0,1	8,0	0,2	7,5	0,1	8,6	0,1	8,4	0,1
Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche (SBSC)	69	8,0	0,0	7,5	-0,1	7,1	0,1	7,8	0,1	8,0	-0,1
Scienze Giuridiche (DSG)	44	7,5	0,1	7,0	0,0	7,1	-0,2	8,2	-0,2	7,8	-0,1
Scienze Politiche e Sociali (DSPS)	65	8,0	0,1	7,7	-0,2	7,5	0,0	8,5	0,0	8,4	-0,1
Scienze della Salute (DSS)	53	8,3	0,4	8,1	0,5	7,0	0,3	8,8	0,4	8,4	0,8
Scienze della Terra (DST)	135	8,1	0,2	7,6	0,0	8,0	-0,3	8,6	0,0	8,4	0,1
Scienze e Tecnologie Agricole, Alimentari, Ambientali e Forestali (DAGRI)	62	7,1	-0,7	6,4	-1,2	7,0	-0,7	7,6	-0,7	7,1	-1,0
Scienze per l'Economia e l'Impresa (DISEI)	45	8,6	0,6	8,5	0,4	7,1	0,0	9,0	0,4	8,5	0,2
Statistica, Informatica, Applicazioni 'G. Parenti' (DISIA)	77	8,4	0,2	8,1	0,0	7,8	0,5	8,6	-0,1	8,7	0,3
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)											
Totale	1.649	8,3	0,2	7,9	0,2	7,6	0,2	8,6	0,1	8,4	0,2

5.3 PERFORMANCE INDIVIDUALE

Ai sensi del SMVP 2020, l'apporto alla *performance* del singolo dipendente si misura tramite **l'osservazione di capacità manageriali e comportamenti organizzativi e gestionali agiti**, la **partecipazione agli obiettivi di struttura** nonché, per gli assegnatari di **specifici obiettivi individuali** di funzione, sui relativi risultati raggiunti.

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

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

Per 20 unità di personale che sono state presenti per un periodo limitato di giorni (solitamente non più di un mese, ma viene ascoltato in questi casi anche il parere del singolo valutatore), non sufficiente al coinvolgimento negli obiettivi di struttura, la valutazione è stata limitata alla sola attività ordinaria.

Si riportano nelle sezioni successive le varie sintesi delle valutazioni individuali.

I dati necessari per la rendicontazione sono stati scaricati il 10 maggio 2021 e contengono le valutazioni di 1.379 schede individuali, pari al 84,1% circa del personale che ha partecipato. Sono attualmente attive le procedure di conclusione delle valutazioni ed è in corso l'accettazione delle valutazioni stesse da parte dei dipendenti. L'Amministrazione si riserva di contattare direttamente i **dipendenti cessati** per fissare un termine per l'accettazione della scheda, in caso di silenzio si procederà con una validazione d'ufficio. Per il **personale in servizio** fa fede la *mail* di notifica sulla casella di funzione personale.

Si auspica di poter chiudere tutti i sospesi entro e non oltre il 30 giugno 2021.

La questione dei sospesi è considerata ormai fisiologica e può dipendere da vari fattori in un contesto così eterogeneo e che richiede la partecipazione di molti attori. Si possono fornire alcuni esempi: ritardi del valutatore, problemi tecnici, necessità di chiarimenti sulla valutazione ricevuta, accesso al contenzioso, cessazioni o assenze dovute a malattie, difficoltà di utilizzo dell'applicativo, ecc. Si fa presente che nella relazione della scorsa edizione, in cui le percentuali erano del 90% circa, il *download* dei dati era avvenuto il 25 maggio 2020, la percentuale attuale pertanto si può ritenere assolutamente soddisfacente.

IL PERSONALE BCD

Nel 2020 si è consolidata la partecipazione del personale di categorie B, C e D agli "obiettivi di struttura" introdotti dal ciclo 2019. Per il secondo anno consecutivo, la *performance* di tutto il

personale, incluso il quello B/C/D, è gestita all'interno di un unico applicativo (<https://performance.unifi.it/>).

La valutazione delle categorie B/C/D senza incarico è calcolata, come da [SMVP 2020](#) (tabella a p. 27):

- al 65% del risultato dell'obiettivo di struttura, valutato congiuntamente dallo stesso Dirigente/RAD responsabile e dal Direttore Generale. La valutazione, in questo caso, è unica, e ogni dipendente che partecipa al medesimo obiettivo di struttura avrà lo stesso punteggio;
- al 25% su capacità e comportamenti, suddivisi a loro volta in attività lavorativa e contributo al raggiungimento dell'obiettivo di struttura (SMVP 2020). In questo caso la valutazione è differenziata in maniera singola per ogni dipendente;
- al 10% sulla ricaduta della performance organizzativa, il cui punteggio di Ateneo è unico per tutti i dipendenti.

Ogni dipendente avrà un punteggio finale su base 100.

TAVOLA 5.7 - ATTIVITÀ LAVORATIVA E CONTRIBUTO AL RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO DI STRUTTURA PER IL PERSONALE BCD. NUMERO E MEDIE DI VALUTAZIONE PER STRUTTURA (DATI AGGIORNATI AL 10 MAGGIO 2021)

STRUTTURA	N. schede dipendenti	N. schede valutate	Performance individuale	
			Media	Dev std
Area Affari Generali e Legali	7	7	99,14	0,99
Area Edilizia	53	53	96,92	4,13
Area per la Valorizzazione per il Patrimonio Culturale	211	206	98,03	2,24
Area per l'Innovazione e Gestione dei Sistemi Informativi e Informatici	60	0		
Area Risorse Umane	44	44	99,09	3,38
Area Servizi alla Didattica	143	143	100,00	0,00
Area Servizi alla Ricerca e al Trasferimento Tecnologico - CsaVRI	39	39	98,72	6,36
Area Servizi Economali, Patrimoniali e Logistici	53	53	98,00	3,92
Area Servizi Economici e Finanziari	50	50	100,00	0,00
Centrale Acquisti	11	11	98,36	2,80
Centro Linguistico d'Ateneo	14	14	100,00	0,00
Comunicazione e Public Engagement	33	33	98,03	3,69
Coordinamento Relazioni Internazionali	5	5	100,00	0,00
Formazione	3	3	100,00	0,00
Funzioni Direzionali	45	45	99,95	0,30
Orientamento e Job Placement	3	3	100,00	0,00

STRUTTURA	N. schede dipendenti	N. schede valutate	Performance individuale	
			Media	Dev std
Piattaforma amministrativa unica per le politiche linguistiche di Ateneo	3	3	100,00	0,00
Prevenzione della Corruzione e Trasparenza	2	2	100,00	0,00
Ufficio Funzionale di Supporto al Responsabile della Protezione dei Dati	1	1	100,00	0,00
Architettura (DiDA)	40	40	99,90	0,30
Biologia	26	9	100,00	0,00
Centro per la Protezione Civile dell'Università degli Studi di Firenze	8	8	74,38	23,64
Chimica 'Ugo Schiff'	36	17	99,29	1,64
Fisica e Astronomia	24	9	100,00	0,00
Formazione, Lingue, Intercultura, Letterature e Psicologia (FORLILPSI)	41	38	100,00	0,00
Ingegneria Civile e Ambientale (DICEA)	15	15	98,67	2,39
Ingegneria dell'Informazione	23	10	98,80	2,99
Ingegneria Industriale	32	31	96,35	4,91
Laboratorio Europeo per la Spettroscopia non Lineare (L.E.N.S.)	11	11	100,00	0,00
Lettere e Filosofia	15	15	98,40	2,42
Matematica e Informatica 'Ulisse Dini'	21	21	99,33	2,17
Medicina Sperimentale e Clinica	42	25	98,76	2,96
Neuroscienze, Area del Farmaco e Salute del Bambino (NEUROFARBA)	48	48	99,90	0,71
Scienze Biomediche, Sperimentali e Cliniche 'Mario Serio'	31	15	99,00	1,15
Scienze della Salute (DSS)	27	27	95,63	11,78
Scienze della Terra	23	23	99,43	0,65
Scienze e Tecnologie Agrarie, Alimentari, Ambientali e Forestali	66	15	99,67	1,25
Scienze Giuridiche (DSG)	21	21	100,00	0,00
Scienze per l'Economia e l'Impresa	23	23	99,08	2,16
Scienze Politiche e Sociali	15	15	97,00	0,00
Statistica, Informatica, Applicazioni 'G. Parenti' (DiSIA)	15	15	99,2	1,51
Storia, Archeologia, Geografia, Arte e Spettacolo (SAGAS)	15	15	99,60	1,08
TOTALE	1.398	1.181	98,50	2,23
<i>Percentuale schede valutate</i>	84%			

Come già avvenuto per gli scorsi anni, lo schema evidenzia la grande concentrazione delle valutazioni vicine al punteggio massimo. La scarsa variabilità è sicuramente imputabile al positivo

apporto di tutto il personale, soprattutto nella continuità dei servizi del periodo pandemico. Le distinzioni di punteggio, pur senza definire sostanziali differenze nella premialità, sottolineano uno sforzo dei valutatori verso una seppur minima differenziazione. Si ritiene che il restante 22% delle valutazioni ancora da effettuare non causerà grossi cambiamenti alla media qui riportata.

IL PERSONALE CON INCARICO

Sono stati assegnati, nel 2020, obiettivi di funzione a tutto il personale con incarico attribuito per l'intero o buona parte dell'anno. I profili con obiettivo individuale sono quindi:

- Dirigenti
- EP
- D responsabili di Unità Funzionale o di Direttore Tecnico di Centro
- B/C/D con funzione di responsabilità
- B/C/D con funzione specialistica

L'assegnazione di obiettivi al personale con incarico è prevista dal [SMVP 2020](#) (pp. 28-29).

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

- i comportamenti organizzativi e capacità manageriali;
- lo specifico obiettivo assegnato.

I dati necessari per la rendicontazione sono stati scaricati in data 10 maggio 2021 e contengono le valutazioni di **197** incarichi, con una copertura del **82%** del totale delle schede da valutare per quanto riguarda i comportamenti, **83%** per gli obiettivi di funzione (una variazione normale se si considera che alcuni profili possono aver avuto anche più di un obiettivo, mentre per gli incarichi di breve durata si è preferito non assegnare l'obiettivo individuale). Le operazioni ancora attive relativamente ai circa 43 incarichi proseguiranno ancora per qualche settimana, anche se non si ritiene che le informazioni raccolte siano in grado di alterare significativamente i risultati di seguito esposti (se non in specifici e limitati contesti).

COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI E CAPACITÀ MANAGERIALI

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

- Capacità e comportamenti organizzativi e gestionali
- Competenze professionali e tecniche
- *Problem solving* e innovazione
- Relazioni e comunicazione

- Gestione e coordinamento obiettivo di struttura (per Dirigenti e RAD) o Contributo al coordinamento obiettivo di struttura (per EP con incarico).

I dettagli sull'ulteriore composizione delle categorie su elencate sono nel SMVP 2020 (Allegato 1).

TAVOLA 5.8 - COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI DEL PERSONALE CON INCARICO. NUMERO E MEDIE DI VALUTAZIONE PER PROFILO E ASPETTO DEL COMPORTAMENTO (DATI AGGIORNATI AL 10 MAGGIO 2021)

Tipo Scheda	Numero Schede	Numero Schede valutate	Capacità e comportamenti organizzativi e gestionali		Competenze professionali e tecniche		Problem Solving e Innovazione		Relazioni e comunicazioni		Gestione/coordinamento obiettivo di struttura	
			Media	Dev std	Media	Dev std	Media	Dev std	Media	Dev std	Media	Dev std
Dirigenti	21	19	97,84	2,08	98,26	2,10	97,95	2,54	98,00	2,20	99,00	0,75
EP RAD	28	28	97,64	3,14	98,54	3,10	98,14	3,19	97,68	3,71	98,36	2,82
EP Responsabile	39	33	98,85	2,41	98,70	2,53	98,76	3,24	98,91	3,07	99,18	2,04
EP di Base *	50	30	97,60	4,74	98,00	5,15	97,43	4,03	98,33	3,21	-----	-----
Direttori Tecnici	12	9	99,89	3,14	100,00	0,00	99,44	1,57	97,56	6,24	-----	-----
D responsabile UF	10	10	99,80	0,60	99,80	0,60	99,80	0,60	100,00	0,00	-----	-----
BCD con Funzione di Responsabilità	34	28	99,82	0,93	99,82	0,93	99,54	1,24	99,61	1,29	-----	-----
BCD con Funzioni Specialistiche	46	40	99,85	0,48	99,90	0,37	99,80	0,64	99,90	0,44	-----	-----
TOTALE	240	197	98,83	2,18	99,05	2,09	98,80	2,26	98,85	2,30	98,85	2,01
Percentuale schede valutate		82%										

* comprende anche gli EP tecnici dipartimentali

Tipologia struttura di appartenenza	Numero Schede	Numero Schede valutate	Capacità e comportamenti organizzativi e gestionali		Competenze professionali e tecniche		Problem Solving e Innovazione		Relazioni e comunicazioni		Gestione/coordinamento obiettivo di struttura	
			Media	Dev std	Media	Dev std	Media	Dev std	Media	Dev std	Media	Dev std
Amministrazione Centrale	133	114	98,64	3,04	98,83	3,17	98,53	3,14	98,85	2,63	99,12	1,70
Dipartimenti / Centri	107	83	99,08	2,19	99,34	2,05	99,16	2,17	98,86	3,22	98,39	2,83
TOTALE	240	197	98,83	2,68	99,05	2,70	98,80	2,73	98,85	2,88	98,81	2,18
Percentuale schede valutate		82%										

la media della gestione/coordinamento obiettivo di struttura è diversa tra le due tabelle, in quanto questo comportamento non ricade su tutti i valutati

la media delle deviazioni standard differisce con le due diverse interpretazioni numeriche

Anche in questo caso, pur notando come le valutazioni siano tendenti al massimo, anche come conseguenza dello sforzo prodotto nel periodo pandemico per la continuità di tutti i servizi, si apprezza uno sforzo valutativo attraverso piccole differenziazioni, che rendono conto delle differenti competenze e attitudini del personale e spingono il personale stesso alla ricerca del miglioramento continuo.

OBIETTIVI INDIVIDUALI DI FUNZIONE

La *performance* di funzione incide sulla valutazione del personale secondo lo schema riportato di seguito, con percentuale variabile a seconda della tipologia di incarico.

TAVOLA 5.9 - INCIDENZA DELLA PERFORMANCE DI FUNZIONE SULLA VALUTAZIONE DEL PERSONALE CON INCARICO

Profilo	Incidenza <i>performance</i> di funzione sul totale individuale
Direttore Generale	0%
Dirigente	10%
EP con responsabilità - RAD	20%
EP senza responsabilità	30%
Direttore Tecnico	60%
D responsabile di Unità Funzionale	30%
BCD con funzione di responsabilità	40%
BCD con funzione specialistica	50%

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

TAVOLA 5.10 - CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEL PERSONALE CON INCARICO. NUMERO E MEDIE DI VALUTAZIONE PER PROFILO E CATEGORIA DI STRUTTURA DI AFFERENZA (DATI AGGIORNATI AL 10 MAGGIO 2021)

Tipo Scheda	N. obiettivi totali	N. valutazioni Amministrazione Centrale	N. valutazioni Dipartimenti	Amministrazione Centrale		Dipartimenti / Centri	
				Media	Dev std	Media	Dev std
Dirigenti	25	20	0	97,20	5,10	-----	-----
EP RAD	23	0	23	-----	-----	94,78	5,80
EP Responsabile	41	29	0	99,90	0,55	-----	-----
EP di Base	47	24	10	97,93	4,85	99,90	0,30
Direttori Tecnici	10	4	4	100,00	0,00	98,75	2,17
D responsabile UF	10	10	0	100,00	0,00	-----	-----
BCD responsabilità	31	23	7	100,00	0,00	99,29	1,75
BCD specialistica	45	7	32	100,00	0,00	99,75	0,94
TOTALE	232	117	76	99,07	2,00	98,17	2,47
<i>Percentuale obiettivi valutati</i>	83%						

Si può notare come siano numerose le schede al 100% di risultato, questo è dovuto anche al rispetto dell'oggettività stessa alla base del raggiungimento o meno di un obiettivo individuale, ancorata al rispetto del *target* previsto. Si apprezza l'attenzione agli obiettivi di funzione e il lavoro diretto al loro perseguimento, anche tramite gruppi e reti trasversali.

In sintesi, si può riportare per il secondo anno di fila una certa soddisfazione in merito alla **componente aggregante degli obiettivi di struttura**, che devono coinvolgere tutto il personale, che ne condivide anche la valutazione. Gli obiettivi individuali di funzione si dimostrano ancora più efficaci anche nella loro **ottica di distribuzione per rete**, che ha incentivato ancora di più la condivisione e la collaborazione tra funzioni diverse, come testimoniato anche dai risultati raggiunti. Sussistono tuttavia ancora **margini di crescita anche per i prossimi esercizi, considerando stavolta anche la dimensione del lavoro agile nell’assegnazione e raggiungimento degli obiettivi e delle performance individuali**.

5.4 PERFORMANCE E MISURE ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

Nel 2020, grazie alla collaborazione tra la nuova Unità di Processo “Prevenzione della Corruzione e Trasparenza” - istituita con [decreto n. 255 del 20 febbraio 2020](#) - e l’U.P. “Coordinamento delle Funzioni Direzionali di Programmazione, Organizzazione e Controllo”, è stato mappato il 100% dei processi previsti dal Piano Integrato 2020-2022. La mappatura offre un diagramma di flusso esauriente delle attività amministrative coinvolte per ciascun processo ed è propedeutica all’analisi dei fattori di rischio richiamata dal nuovo [Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2021-2023](#) (PTPCT), approvato dal CdA in data 26 marzo 2021. Esso definisce la mappatura dei processi come “l’aspetto centrale e più importante dell’analisi del contesto interno” (p. 13), attività fondamentale al fine di individuare le aree potenzialmente esposte a rischi corruttivi.

La pagina [Processi e Mappature](#) sul sito web di Ateneo raccoglie tutta la documentazione. Si riporta di seguito la tabella con le mappature del 2020 e il collegamento alla pagina pubblicata sul sito web.

TAVOLA 5.11 – PROCESSI E MAPPATURE 2020

Linea di Performance Organizzativa	Mappatura processi programmata	Mappatura pubblicata sul sito istituzionale
Linea 1 – MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO AGLI STUDENTI	Numero programmato (<i>Proseguimento</i>)	Test di ammissione - Corsi di Laurea a programmazione nazionale e locale (pdf)
	Offerta di II livello (master, corsi di perfezionamento) (<i>Proseguimento</i>)	Offerta di II livello (master, corsi di perfezionamento e aggiornamento professionale) (pdf)
	Consegna titoli di studio	Consegna titoli di studio (pdf)
	Nuova gestione dei servizi bibliotecari	Flusso Assistenza alla ricerca <ul style="list-style-type: none"> · Corsi in presenza (pdf) · Corsi online (pdf) · Flore e qualità (pdf) · Reference digitale sincrono (pdf) · Reference digitale asincrono (pdf) · Reference in presenza (pdf)
	Gestione carriere alias	Gestione Carriere Alias (pdf)

Linea di Performance Organizzativa	Mappatura processi programmata	Mappatura pubblicata sul sito istituzionale
Linea 2 – VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO	Gestione documentale dematerializzata	Gestione documentale dematerializzata (pdf)
	Programmazione didattica annuale, compresa la gestione degli orari delle lezioni e degli spazi utilizzabili extra attività didattica ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> · Gestione degli orari delle lezioni e degli spazi utilizzabili extra didattica ordinaria (pdf) · Offerta formativa stabile (pdf) · Offerta formativa variabile (pdf)
Linea 3 – POTENZIAMENTO DELLA SICUREZZA DELLE PERSONE, DEI DATI E DEI LUOGHI DI LAVORO	Segnalazione emergenza	Segnalazione emergenze (pdf)
	Gestione amianto	Gestione amianto (pdf)
Linea 4 – AZIONI DI SUPPORTO ALL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	Processi CsaVRI in coerenza con la nuova riorganizzazione	Sviluppo imprenditoriale - impresa campus unifi (pdf)
	Revisione e aggiornamento processi relativi al Presidio	Come illustrato di seguito
Linea 5 – VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E BENESSERE ORGANIZZATIVO	Mobilità interna	Mobilità interna tramite avviso di ricognizione (pdf) Mobilità interna tramite applicativo SIAF (pdf)
Linea 6 – INTERNAZIONALIZZAZIONE	Attivazione accordi internazionali	Attivazione accordi internazionali - Accordi interuniversitari di collaborazione culturale e scientifica (pdf)
	Erogazione anticipo/rimborso spese ai <i>visiting</i> stranieri	Erogazione rimborso spese ai <i>visiting professors</i> (pdf)
	Riconoscimento delle attività didattiche svolte dagli studenti all'estero	<i>Erasmus+ Outgoing studio</i> (pdf) <i>Erasmus+ Outgoing traineeship</i> (pdf) <i>Erasmus+ Extra UE bando di Ateneo</i> (pdf)
	Supporto amministrativo ai <i>visiting</i> (documentazione fiscale, anagrafica e sanitaria necessaria)	Supporto amministrativo ai <i>visiting professors/researchers</i> (pdf)

In data 27 marzo 2020 è stato emanato il D.D. n. 407 - vedi cap. 3 - con cui è stata istituita la Funzione di Responsabilità *Servizio di supporto al PQA e funzione tecnica permanente*, con l'ottica di potenziare il supporto amministrativo al Presidio di Qualità. Visti quindi i lavori ancora in corso nel 2020 su questo fronte, e tenuto conto che la Qualità non può essere considerata un "processo da mappare", ma semmai una logica che sovrintende e indirizza dall'alto il funzionamento di determinati processi, si è scelto in questo caso di non procedere con i diagrammi di flusso, ma con un lavoro che ha previsto i seguenti due punti di analisi:

1. Ricognizione dei processi relativi al Presidio di Qualità

2. Miglioramento della comunicazione e trasparenza dei processi di AQ

Il documento finale (in Repository) costituisce base fondamentale per i prossimi lavori sui processi del PQA e risponde alla richiesta prevista da Piano Integrato di “revisione e aggiornamento”.

Contestualmente ai singoli processi mappati, come da elenco sopra riportato, nel 2020 l’U.P. “Prevenzione della Corruzione e Trasparenza” ha avviato la mappatura dei processi per le aree di rischio "specifiche" proprie delle istituzioni universitarie: la didattica, la ricerca e la terza missione. Per tutti i dettagli del caso si rimanda al Piano Triennale citato (pp. 14-17) e al relativo [ALL. 2](#) (contiene le mappature 2020-22).

La cultura della trasparenza e dell’anticorruzione di Ateneo nelle strutture amministrative è ancora vissuta con valenza prevalentemente adempimentale. Occorre maggior impegno per rendere quest’ambito trasversale e di supporto a tutte le procedure affinché esse ne acquisiscano i metodi e le finalità concrete.

ALLEGATI

ALLEGATO 1 - EVIDENZE DEGLI INDICATORI DI CAPACITÀ DI SPESA DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

ALLEGATO 2 - CRONOPROGRAMMI DELLE AZIONI DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

ALLEGATO 3 - DESCRIZIONE DELLE AZIONI DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

ALLEGATO 4 - PROSPETTI DI MISURAZIONE DELLA CUSTOMER DELLE LINEE DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA