

UNIVERSITA' DI NAPOLI L'ORIENTALE

RELAZIONE OBIETTIVI OPERATIVI PER L'ANNO 2023

AREA SERVIZI ALLA DIDATTICA E RICERCA

1. INTRODUZIONE

La verifica e il monitoraggio degli obiettivi assegnati per l'anno 2023 agli Uffici afferenti l'Area dei Servizi alla Didattica e Ricerca si è svolta attraverso una continua analisi dei processi previa verifica dei procedimenti e degli atti amministrativi posti in essere.

2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

L'Area ha competenze in ambiti strategici per la mission dell'Ateneo, riguardando, come si desume dal nomen, le attività connesse alla didattica e ricerca ovvero lo stesso fine precipuo dell'Istituzione.

3. STRUTTURE COINVOLTE E PRINCIPALI OBIETTIVI OPERATIVI

ARDR01 - Ufficio Programmazione e gestione offerta didattica

1. Analisi dei processi e selezione dei processi/provvedimenti da semplificare/digitalizzare anche ai fini della redazione dell'apposita sezione del PIAO.
2. Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, tracciabili, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea.
3. Redazione carta servizi, definizione tempi procedimenti; adeguamento o predisposizione regolamenti di riferimento operativo.
4. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO.
5. Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo.

ARDR02 – Ufficio programmazione e gestione offerta formativa post laurea

1. Analisi dei processi e selezione dei processi/procedimenti da semplificare o digitalizzare anche ai fini della redazione dell'apposita sezione del PIAO.
2. Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, tracciabili, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea.
3. Redazione carta servizi, definizione tempi procedimenti; adeguamento o predisposizione regolamenti di riferimento operativo.
4. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO.
5. Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo.

ARDR03 – Ufficio carriere studenti e diritto allo studio

1. Analisi dei processi e selezione dei processi/procedimenti da semplificare o digitalizzare anche ai fini della redazione dell'apposita sezione del PIAO.
2. Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, tracciabili, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea.
3. Redazione carta servizi, definizione tempi procedimenti; adeguamento o predisposizione regolamenti di riferimento operativo.
4. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO.
5. Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo

ARDR04 – Ufficio orientamento, inclusività tirocini, placement, collaborazioni studentesche

1. Analisi dei processi e selezione dei processi/procedimenti da semplificare o digitalizzare anche ai fini della redazione dell'apposita sezione del PIAO.
2. Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, tracciabili, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea.
3. Redazione carta servizi, definizione tempi procedimenti; adeguamento o predisposizione regolamenti di riferimento operativo.
4. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO.
5. Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo.

ARDR05 – Ufficio relazioni internazionali e mobilità studentesca

1. Analisi dei processi e selezione dei processi provvedimenti da semplificare/digitalizzare anche ai fini della redazione dell'apposita sezione del PIAO.
2. Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, tracciabili, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea.
3. Redazione carta servizi, definizione tempi procedimenti; adeguamento o predisposizione regolamenti di riferimento operativo.
4. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO.
5. Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo.

ARDR06 – Ufficio valutazione e valorizzazione della ricerca

1. Analisi dei processi e selezione dei processi provvedimenti da semplificare/digitalizzare anche ai fini della redazione dell'apposita sezione del PIAO.
2. Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, tracciabili, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea.
3. Redazione carta servizi, definizione tempi procedimenti; adeguamento o predisposizione regolamenti di riferimento operativo.
4. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO.
5. Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo.

ARDR07 – Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali

1. Analisi dei processi e selezione dei processi provvedimenti da semplificare/digitalizzare anche ai fini della redazione dell'apposita sezione del PIAO.
2. Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, tracciabili, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea.
3. Redazione carta servizi, definizione tempi procedimenti; adeguamento o predisposizione regolamenti di riferimento operativo.
4. Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO.
5. Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo.

4. SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Circa gli obiettivi operativi assegnati e valutando le relazioni finali presentate dalle strutture in discorso, si rileva che sono stati raggiunti tutti i target assegnati.

In particolare, si rileva che la mappatura e la reingegnerizzazione dei processi potranno portare nel breve periodo a una riduzione dei tempi di esecuzione delle attività ciò anche grazie a un percorso costante e continuo di digitalizzazione e dematerializzazione dei processi e dei documenti amministrativi anche in ottemperanza a quanto specificato nel Piano Strategico dell'Ateneo.

Nel lungo periodo l'attività di reingegnerizzazione posta in essere dovrà essere correlata a una relativa riduzione dei costi, nel contempo dovrà essere rilevata la qualità del servizio reso e percepito dagli utenti e dovrà essere monitorato il benessere organizzativo.

La qualità dei servizi proposti dall'Ateneo e il benessere organizzativo saranno monitorate anche attraverso il progetto "GOOD PRACTICE" del Politecnico di Milano con il quale verrà analizzata l'efficacia percepita che permetterà di analizzare l'outcome dei servizi resi

Si rileva, inoltre, che l'Ateneo ha dato un forte impulso all'attività di formazione del personale TAB anche in linea con quanto stabilito nella Programmazione Triennale 2021-2023 (DM n. 289 del 25/03/2021).

Di seguito si specificano alcuni dei processi posti in essere per l'attività di reingegnerizzazione rimandando alle relazioni delle strutture per una più precisa analisi:

ARDR 01- Ufficio Programmazione e gestione offerta didattica

- Modifica del Regolamento didattico di Ateneo alla luce delle indicazioni fornite dal Ministero dell'Università e Ricerca come da nota n.17702 del 05/10/2023;
- Dismissione del precedente software utilizzato per la pubblicazione dei programmi di insegnamento sul sito web di Ateneo e attivazione contestuale della compilazione on line, da parte dei docenti, dei programmi degli insegnamenti(Syllabus) nonché predisposizione delle Linee Guida per la compilazione dello stesso da parte dei docenti in collaborazione con l'Ufficio Carriere studenti e diritto allo studio.
- Revisione offerta formativa dei corsi di studio offerti dall'Ateneo, al fine di uniformare gli insegnamenti di Ateneo con sistema di numerazione di CFU 6/9/12, come da indicazioni presentate nell'allegato della delibera del Senato accademico di Ateneo del 27 febbraio 2023, avente ad oggetto le "Linee Guida per la revisione didattica e l'aggiornamento dei Corsi di studio dell'Ateneo.
- Supporto alla predisposizione della Convenzione interateneo con l'Università Parthenope di Napoli, per l'istituzione del nuovo corso di laurea magistrale in "Saperi umanistici e tecnologie digitali"(LM 43 R), nonché attività per tutte le successive fasi di accreditamento iniziale del corso di studio alla luce del DM 1649/2023.
- Supporto nella predisposizione della Convenzione con l'Università degli Studi di Firenze avente ad oggetto la collaborazione didattica e scientifica relativamente alle materie del corso di laurea in lingue, letterature e studi interculturali (Classe L-11)= UNIFI con il CdS Lingue e culture comparate (Classe L-11) UNIOR, al fine di sviluppare gli insegnamenti delle lingue con bassa numerosità di studenti, in particolare delle lingue ungheresi e finlandesi ed ampliamento delle rispettive offerte formative.

ARDR 02- Ufficio programmazione e gestione offerta formativa post laurea

- immatricolazione da web per i dottorandi e rilascio certificazioni Titolo Dottore di ricerca, da ESSE3 CINECA dopo la chiusura carriera a parte dell'Ufficio. I processi sono stati organizzati e portati a compimento per alcuni processi in collaborazione con Ufficio Bilancio, Ufficio Economato, Ufficio Procedure e Sistemi Integrati e Torcoliere.
- Immatricolazione online dei corsisti ammessi al Master, implementazione funzione e inserimento Piani di Studio standard direttamente dai corsisti da ESSE3 Cineca; rilascio certificati carriera e titolo master da ESSE3 CINECA in tempo reale da scaricare in autonomia da parte dei diplomati. I processi sono stati organizzati e portati a compimento per alcuni processi in collaborazione con Ufficio Bilancio, Ufficio Economato, Ufficio Procedure e Sistemi Integrati, Torcoliere e Ufficio orientamento, tirocini, placement, collaborazioni studentesche.
- Formazione iniziale dei docenti "24 CFU"; l'immatricolazione avviene via web. Il rilascio certificati da web ESSE3 CINECA in autonomia per i corsisti per la chiusura delle carriere da parte dell'Ufficio. I processi sono stati organizzati e portati a compimento per alcuni processi in collaborazione con Ufficio Bilancio, Ufficio Economato, Ufficio Procedure, Sistemi Integrati, Torcoliere e Ufficio carriere studenti e diritto allo studio.

- Corsi di Perfezionamento, l'implementazione avviene mediante ESSE3 CINECA, l'immatricolazione, la gestione delle carriere e il rilascio della certificazione finale avviene via web mediante ESSE3 CINECA, da scaricare in autonomia da parte dei corsisti che concludono il percorso di studio.

ARDR 03- Ufficio carriere studenti e diritto allo studio

- Attivazione Help Desk attivata dal mese di marzo 2023.
- Redazione del Regolamento sulla contribuzione studentesca.
- Gestione richieste di cambi corso di studi, di studenti appena immatricolati, a mezzo procedura informatica.
- Gestione richieste di esonero e inserimento della relativa documentazione direttamente all'area web studenti;
- Modifica dell'iter di verifica e pubblicazione dei programmi di insegnamento, gestita su U-GOV, mediante Syllabus, predisponendo le attività di concerto con l'Ufficio programmazione e gestione dell'offerta didattica.
- Versamento imposta di bollo in modalità virtuale.

ARDR 04- Ufficio orientamento, inclusività tirocini, placement, collaborazioni studentesche

- Mappatura dei processi relativi all'attivazione degli stage e dei tirocini curriculari, provvedendo alla contestuale dematerializzazione delle procedure di attivazione e monitoraggio dei tirocini, nonché della relativa archiviazione. Nuova modulistica e iter procedurale: <https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/frequentare/stage-e-tirocini>, pubblicata il 14/12/2023 (come evincibile dalla sezione "Revisione" del CSM DRUPAL del sito internet).
- Mappatura del processo di attivazione dei servizi di orientamento con le scuole, per semplificare le richieste di accesso ai servizi, elaborando un unico form di richiesta, pubblicato sulla pagina <https://www.unior.it/it/studia-con-noi/didattica/orientarsi/opportunita-futuri-studenti/incontri-con-le-scuole> il 31/03/2023 (come evincibile dalla sezione "Revisione" del CSM DRUPAL del sito internet).
- Revisione dei processi di attivazione dei servizi di tutorato, che ha portato all'attivazione del nuovo "Regolamento per l'attivazione dei servizi di tutorato", che ha sostituito il precedente Regolamento per l'attribuzione degli assegni di tutorato da conferire a studenti del 2017), approvato dagli Organi con Delibera n. 3 rispettivamente del 30 e 31 gennaio 2024.
- Revisione dei materiali informativi e multimediali prodotti dall'Ufficio per l'orientamento in ingresso e in itinere: produzione di nuovi materiali dematerializzati, disponibili sulle pagine web dei servizi di orientamento.

N.B. per la struttura in discorso è da riferire che non è stata a suo tempo redatta la mappatura dei processi (Obiettivi 1 e 2 di cui alla tabella n.1). Ciò per diversi motivi(tra questi il collocamento in pensione del Capo Ufficio a metà 2023 circa). In ogni caso successivamente sono stati redatti, sempre per ARDR04, i documenti che si allegano.

ARDR 05- Ufficio relazioni internazionali e mobilità studentesca

- Mappatura dei processi relativamente all'internazionalizzazione della didattica nell'ambito del programma ERASPUS+; reingegnerizzazione della stipula degli accordi Interistituzionali ERAMUS+ mediante l'uso della Piattaforma Europea ERASMUS WITHOUT PAPER DASHBOARDS.
- Mappatura del processo di stipula delle convenzioni internazionali e relativa approvazione delle nuove linee guida per l'utilizzo dei fondi di Ateneo per le convenzioni internazionali 2023.
- Mappatura del processo di gestione dei bandi di mobilità in uscita a favore di studenti che partecipano alla selezione attraverso un formulario online; i vincitori presentano accettazione attraverso la compilazione di formulario online.
- Mappatura del processo di gestione degli studenti stranieri in ingresso concernente la collazione delle nomine da parte delle università partner.
- Il personale dell'Ufficio dal mese di dicembre 2023 utilizza apposita piattaforma del Mercato Elettronico della Mobilità, per affidamenti diretti relativamente all'acquisto dei titoli di viaggio

ARDR 06- Ufficio valutazione e valorizzazione della ricerca

- Individuazione e elencazione di tutti i processi svolti nel corso dell'anno 2023 selezionandone sette ai fini della semplificazione o digitalizzazione. Il livello di raggiungimento dell'obiettivo è stato pari al 100%. Il risultato raggiunto è stato quello di individuare i sette processi da semplificare.
- Reingegnerizzazione dei processi analizzati al fine di renderli più fluidi, avviando una contestuale dematerializzazione in sostituzione della trasmissione e archiviazione cartacea. Il livello di raggiungimento dell'obiettivo è stato pari al 100%. Il risultato raggiunto è stato quello di individuare i quattro processi da semplificare.
- Redazione carta dei servizi, definizione tempi procedimenti, sono stati predisposti regolamenti di riferimento operativo. L'Ufficio ha predisposto n. 5 carte dei servizi. Il livello di raggiungimento dell'obiettivo è stato pari al 100%.
- Attuazione delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalla normativa e dal PIAO. Le attività sono state svolte secondo i tempi e le modalità previste dall'Ateneo nella sezione Amministrazione Trasparente. Il livello di raggiungimento dell'obiettivo è stato pari al 100%. Il risultato raggiunto è stato quello di pubblicare tutti gli atti oggetto di pubblicità.
- Rispetto delle modalità di redazione e dei termini temporali di deposito delle istruttorie per gli organi di governo

ARDR 07 - Ufficio programmi e progetti di ricerca nazionali e internazionali

- Diffusione ai Dipartimenti, mediante nota, della documentazione a supporto della corretta gestione dei progetti di ricerca nazionale finanziati nell'ambito del Programma PRIN 2022 (cfr. note prot. n. 69996, 69998 e 69999 del 27/10/2023);
- Revisione e modifica del Regolamento di Ateneo per il conferimento degli Assegni di ricerca, approvata nella seduta degli OO.CC del 28 e 29 novembre 2023 e attuata con DR n. 1166 del 21/12/2023;
- Predisposizione di un Form online per la presentazione dei progetti di Ricerca nazionale e internazionale;
- Predisposizione di un Form online per la calendarizzazione degli appuntamenti con docenti e ricercatori per il supporto alle attività di progettazione e predisposizione budget di progetto

La tabella seguente descrive in sintesi i target raggiunti dagli uffici della predetta area per una più attenta analisi si rimanda alle relazioni di dettaglio redatte dai singoli Uffici.

Tabella 1

Obiettivo 1	ARDR 01	Punteggio	Percentuale	ARDR 02	Punteggio	Percentuale	ARDR 03	Punteggio	Percentuale	ARDR 04	Punteggio	Percentuale	ARDR 05	Punteggio	Percentuale	ARDR 06	Punteggio	Percentuale	ARDR 07	Punteggio	Percentuale
Indicatore a)	10 processi	5	100%	4 processi	4	80%	8 processi	5	100%	0 processi	0	0%	4 processi	4	80%	7 processi	5	100%	3 processi	3	60%
Indicatore b)	8 processi	3	100%	4 processi	3	100%	7 processi	3	100%	0 processi	0	0%	4 processi	3	100%	7 processi	3	100%	3 processi	3	100%
Indicatore c)	4 processi	3	100%	4 processi	3	100%	8 processi	3	100%	0 processi	0	0%	4 processi	3	100%	7 processi	3	100%	3 processi	3	100%
Media indicatore a)	74%																				
Media indicatore b)	56%																				
Media indicatore c)	56%																				
Obiettivo 2	ARDR 01	Punteggio	Percentuale	ARDR 02	Punteggio	Percentuale	ARDR 03	Punteggio	Percentuale	ARDR 04	Punteggio	Percentuale	ARDR 05	Punteggio	Percentuale	ARDR 06	Punteggio	Percentuale	ARDR 07	Punteggio	Percentuale
	4 processi	4,5	90%	4 processi	4,5	90%	8 processi	5	100%	0 processi	0	0%	4 processi	4,5	90%	5 processi	5	100%	4 processi	4,5	90%
Media	50%																				
Obiettivo 3	ARDR 01	Punteggio	Percentuale	ARDR 02	Punteggio	Percentuale	ARDR 03	Punteggio	Percentuale	ARDR 04	Punteggio	Percentuale	ARDR 05	Punteggio	Percentuale	ARDR 06	Punteggio	Percentuale	ARDR 07	Punteggio	Percentuale
Indicatore a)	4 servizi	3	100%	4 servizi	3	100%	4 servizi	3	100%	4 servizi	3	100%	4 servizi	3	100%	4 servizi	3	100%	4 servizi	3	100%
Indicatore b)	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%
Indicatore c)	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%	4 carte	3	100%
Media indicatore a)	100%																				
Media indicatore b)	100%																				
Media indicatore c)	100%																				
Obiettivo 4	ARDR 01	Punteggio	Percentuale	ARDR 02	Punteggio	Percentuale	ARDR 03	Punteggio	Percentuale	ARDR 04	Punteggio	Percentuale	ARDR 05	Punteggio	Percentuale	ARDR 06	Punteggio	Percentuale	ARDR 07	Punteggio	Percentuale
Indicatore a)	100%	3	100%	100%	3	100%	100%	3	100%	66,60%	0	0%	100%	3	100%	100%	3	100%	100%	3	100%
Indicatore b)	non pubblica/non trasmette = SI	3	100%	SI	3	100%	SI	3	100%	NO	0	0%	SI	3	100%	SI	3	100%	SI	3	100%
Media indicatore a)	86%																				
Media indicatore b)	86%																				
Obiettivo 5	ARDR 01	Punteggio	Percentuale	ARDR 02	Punteggio	Percentuale	ARDR 03	Punteggio	Percentuale	ARDR 04	Punteggio	Percentuale	ARDR 05	Punteggio	Percentuale	ARDR 06	Punteggio	Percentuale	ARDR 07	Punteggio	Percentuale
	0 ritardi	5	100%	0 ritardi	5	100%	0 ritardi	5	100%	0 ritardi	5	100%	0 ritardi	5	100%	0 ritardi	5	100%	0 ritardi	5	100%
Media	100%																				

La presente tabella si allega in formato excel.

5. OBIETTIVI CONNESSI A COMPETENZE E COMPORTAMENTI – ANNO 2023

a. Capacità di raggiungimento degli obiettivi complessivi attribuiti

Gli obiettivi operativi assegnati alle strutture afferenti l'Area in discorso sono stati complessivamente raggiunti grazie a un elevato livello di attenzione all'efficienza e all'economicità nell'ambito dei processi gestiti nonché con una continua attività di coordinamento ed indirizzo.

b. Orientamento al cliente (esterno e/o interno)

L'azione intrapresa per la soluzione delle criticità è stata orientata all'utente nel rispetto degli standard previsti e con attenzione nell'adottare gli opportuni correttivi.

c. Leadership

L'esercizio della leadership ha assicurato il raggiungimento degli obiettivi per la manifesta capacità di svolgere il proprio ruolo in combinazione con gli obiettivi dell'Ateneo.

d. Criticità riscontrate e loro risoluzione

Durante lo svolgimento del monitoraggio degli obiettivi assegnati alle strutture sono emerse alcune criticità dovute in particolare alla ancora non allineata e perfetta integrazione dei processi sviluppati a seguito del processo di riorganizzazione dell'Amministrazione Centrale che è stato implementato nel corso del 2023, ma che ha avuto il suo completamento nei primi mesi del 2024.

e. Gestione e valorizzazione dei collaboratori

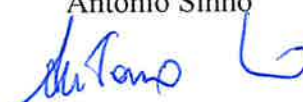
Nonostante la citata carenza e grazie alla attenta gestione del personale ed alla valorizzazione di quest'ultimo si è riusciti a gestire le criticità, garantendo il raggiungimento dei risultati attraverso il coinvolgimento del personale in modo da sensibilizzarlo e responsabilizzarlo. Tale attività è stata svolta anche grazie alla professionalità e alla competenza delle risorse umane incardinate nell'Area e ciò nonostante, per cause risalenti, vi sia ha una notevole carenza di personale.

f. Problem solving (gestione imprevisti, anticipazione criticità, etc.)

L'attività di problem solving si è basata sulle seguenti direttrici: a) capacità di rispondere nel più breve tempo e in modo appropriato alle esigenze non prevedibili; b) sviluppo di gruppi di lavoro sia formali che informali per armonizzare la gestione dei processi; c) elevata capacità di anticipare i problemi di gestione per la risoluzione di eventuali conflitti.

Si ricorda che il sottoscritto, in ottemperanza ad apposito provvedimento rettorale ha seguito le attività dei terreni in agro di Eboli. Con separata, apposita relazione si evidenziano le attività correlate alla responsabilità dell'Area "ARIE" per il periodo 01.01.2023 al 30.12.2023.

Napoli, 10.07.2024

Antonio Sinno


Allegati n. 4

- 1) Scheda comportamenti organizzativi;
- 2) Schede di valutazione obiettivi;
- 3) Relazione sintesi ARDR 04;
- 4) Relazione dettaglio ARDR 04.

