



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

PRESENTAZIONE RELAZIONE ANNUALE PERFORMANCE 2020

Piano Integrato 2020-2022 e linee di *performance* organizzativa



LINEA DI <i>PERFORMANCE</i> ORGANIZZATIVA	PESI <i>PERFORMANCE</i>
1. Miglioramento dei servizi agli studenti	20%
2. Valorizzazione del patrimonio	10%
3. Potenziamento della sicurezza delle persone, dei dati e dei luoghi di lavoro	15%
4. Azioni di supporto all'assicurazione della qualità	10%
5. Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo	15%
6. Internazionalizzazione	20%
7. Sostenibilità	10%

PIANO INTEGRATO RIMODULATO - CdA 26 giugno 2020



https://www.unifi.it/upload/sub/personale/trasparenza/performance/2020_2022/piano_integrato_2020_2022_rimodulato.pdf

Nota di accoglimento del Nucleo di Valutazione dell'11/05/2020, prot. 66815, riguardo alla volontà dell'Ateneo di rimodulazione del piano integrato
Recepimento degli obiettivi ed azioni necessari per fronteggiare l'emergenza

LINEA DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	PESI RIMODULAZIONE
1. Miglioramento dei servizi agli studenti	25%
2. Valorizzazione del patrimonio	10%
3. Potenziamento della sicurezza delle persone, dei dati e dei luoghi di lavoro	25%
4. Azioni di supporto all'assicurazione della qualità	10%
5. Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo	15%
6. Internazionalizzazione	5%
7. Sostenibilità	10%

AZIONI DI *PERFORMANCE* ORGANIZZATIVA 2020 E RIMODULAZIONE DI GIUGNO

	Linea 1	Linea 2	Linea 3	Linea 4	Linea 5	Linea 6	Linea 7	
Azioni								Totali
confermate	0	5	5	9	0	3	9	31
rimodulate	7	10	1	4	5	1	4	32
rinviate	6	1	6	2	5	5	1	26
Piano gennaio								89
Nuove azioni	4	1	7	1	5	1	0	19
Piano giugno	17	17	19	16	15	10	14	82



INTERLOCUZIONI COL NUCLEO DI VALUTAZIONE:

rimodulazione degli indicatori e/o dei *target* degli obiettivi di *performance* organizzativa, di struttura e di funzione.

Nota prot. n. 0101528 del 20/07/2020:

- prende atto delle modifiche apportate agli obiettivi di *performance* organizzativa descritte nel Piano Integrato rimodulato, approvato dal CdA il 26 giugno 2020, **ritenendo congrue, ampiamente documentate e motivate le ragioni che hanno determinato il nuovo assetto;**
- condivide le considerazioni svolte dall'amministrazione circa la **possibilità di rivedere gli elementi valutativi delle *performance* di struttura** (*customer satisfaction*, obiettivi di struttura) **e di funzione alla luce della particolare situazione.**

MONITORAGGIO INTERMEDIO 2020 - CdA 29 luglio 2020



https://www.unifi.it/upload/sub/personale/trasparenza/performance/2020_2022/piano_integrato_2020_2022_monitoraggio_intermedio_2020.pdf

CAPITOLO 1 – PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Descrizione dello stato di realizzazione nel semestre 1 gennaio - 30 giugno delle azioni confermate (n. 31) nel Piano Integrato Rimodulato nel CdA del 26/06/2020, già previste nell'originaria formulazione del Piano

CAPITOLO 2 - PERFORMANCE ORGANIZZATIVA NEL PERIODO EMERGENZIALE DA COVID-19

Rendiconto delle attività dell'Ateneo nel periodo di *lockdown* e alle azioni di Piano riconnesse alla gestione dell'emergenza COVID (n. 32 rimodulate + n. 17 nuove)

Nota di trasmissione al Nucleo di Valutazione prot. n. 109036 del 30/07/2020

DELIBERA DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE SEDUTA DEL 20 OTTOBRE 2020

Nota con parere positivo del Nucleo sulle proposte di modifica del SMVP 2020 e del Piano Integrato 2020-2022 su:

- MODIFICHE AL SMVP 2020, con **trasformazione degli originari obiettivi di miglioramento delle Strutture in obiettivi di mantenimento**;
- REVISIONE DEGLI STRUMENTI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DELL'UTENZA, con introduzione di **specifiche domande sul periodo emergenziale** (DCE/DBE);
- MODIFICA DELL'ASSETTO DEGLI ELEMENTI DI VALUTAZIONE DEFINITI NEL PIANO, con ridefinizione delle ponderazioni degli elementi valutativi, limitatamente alla **performance organizzativa**.

... VERSO SETTEMBRE

- 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

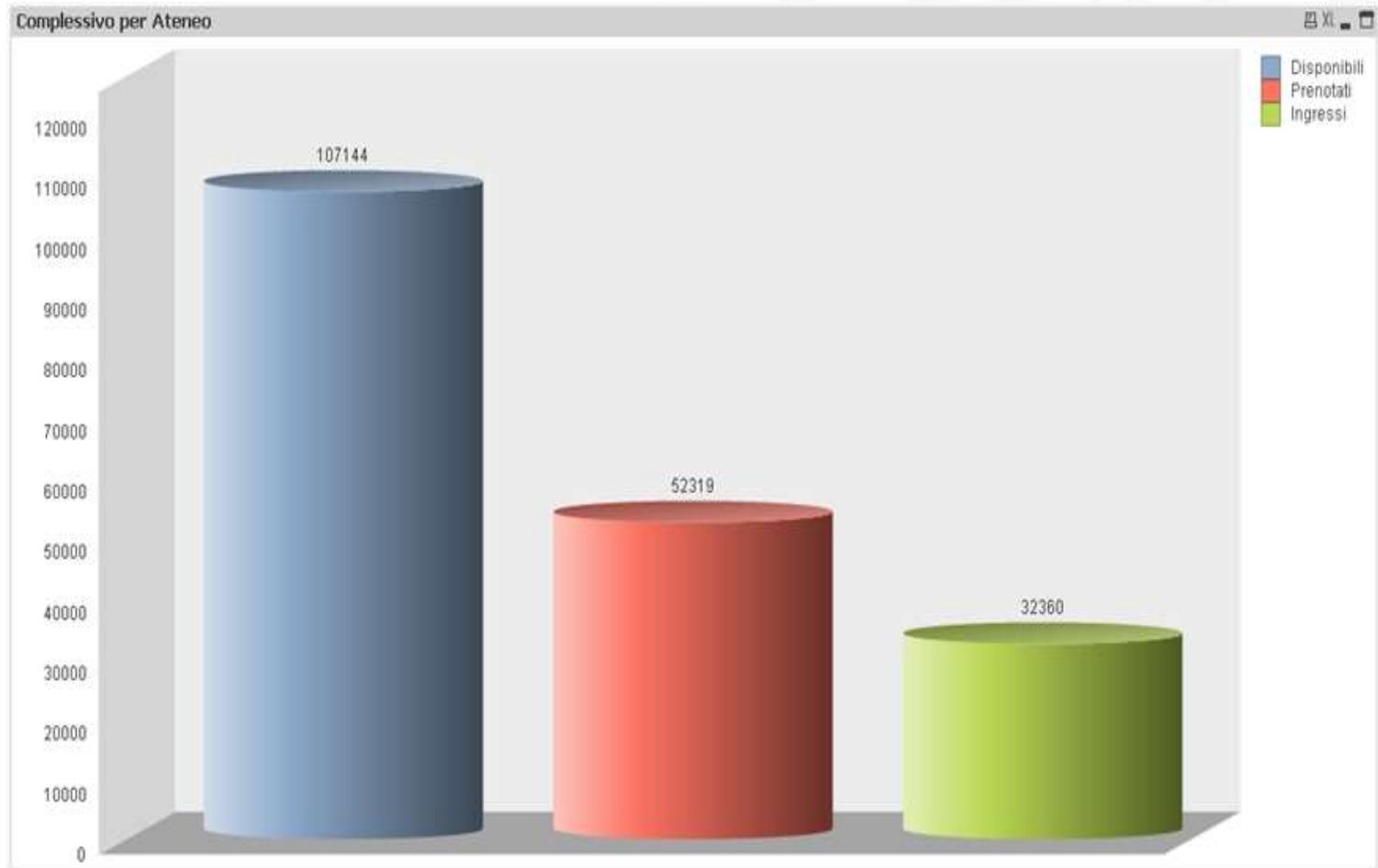
PIANIFICATA		RENDICONTATA		PIANIFICATA*	
DM81 (13 maggio 2020)		DM294 (14 luglio 2020)		DM435 (6 agosto 2020)	
	1.729.212 €		2.164.146 €		4.360.576 €
Software didattica duale	805.176 €	Misure straordinarie di sicurezza delle sedi	1.288.770 €	Misure per la mobilità studentesca	90.550 €
Infrastrutture digitali	1.123.864 €	Misure di sostegno agli studenti	512.268 €	Sanificazione ambienti e acquisto DPI, programmazione accessi	2.570.901 €
Dematerializzazione	144.965 €	Misure di pianificazione delle attività di didattica e per la ricerca a distanza	363.108 €	Interventi nelle aule per didattica duale	1.283.000 €
				Formazione del personale, software e dispositivi per lavoro agile	416.125 €
Co-finanziamento UNIFI	344.793 €				
Pianificato nel 2020	2.074.005 €	Spesi nel 2020	2.164.146 €	* assegnazioni del CdA 30/11/2020	4.360.576 €



L'attivazione della didattica duale: azioni specifiche

- **Piattaforma Moodle** dedicata alla realizzazione di **prove di valutazione informatizzate**: n. 2.136 quiz progettati per le prove degli insegnamenti, n. 42.884 quiz fruiti dagli studenti
- **Piattaforma CISCO WEBEX**: licenza per l'utilizzo della piattaforma
- **Portatili** posizionati nelle Aule a supporto della didattica mista: n. 255
- **Piattaforma di interazione fra docente e studente (WOOCLAP)**: acquistata
- **Il sistema Kairos (calendario didattico e assegnazione posti aule)**: n. 5.802 prenotazioni in tutte le sedi già a settembre 2020, circa 15.000 prenotazioni a settimana nelle settimane non rosse di inizio 2021
- **Sistema QRACCESS**: n. 28.596 qrcode generati nel I semestre A.A. 2020/21
- **Sistema di Distanziamento nelle sedute**
- **Spazi aggiuntivi**: a noleggio, in particolare le sale del cinema TheSpace a Novoli (capienza 929) e al Conservatorio di S. Maria degli Angeli
- **Ore in didattica duale**: n. 46.812 dal 13 settembre al 31 dicembre 2020
- **Meeting registrati**: n. 42.044 (tramite Hubwebex)
- **Riqualficazione aule**: nuovi spazi nel complesso San Donato a Novoli e nel complesso di viale Morgagni

Posti disponibili / posti prenotati / ingressi registrati quadro complessivo relativo alle settimane non rosse



COSTI PER LA DIDATTICA DUALE

Voce di spesa	Spesa (€)
Allestimento aule (acquisizione spazi, interventi edili e impiantistici)	3.717.007
Dispositivi, connessioni, <i>software</i> 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 <i>blended</i>	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



La sicurezza delle persone e dei luoghi

- Dal 1 settembre **aggiornamento del protocollo anticontagio**, previo confronto con i Responsabili dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- Nei giorni 31 agosto e 1-2 settembre, previo accordo con l'AOU di Careggi, eseguita la **campagna di test sierologici** rivolta al personale con partecipazione volontaria
- Apposizione dei segnaposti sulle sedute per il **distanziamento nelle aule** (risorse interne) con riduzione della disponibilità dei posti dai totali 14.000 giornalieri (70.000 settimanali) ai 6.000 giornalieri (30.000 settimanali)
- Attivazione di un sistema diffuso di **sorveglianza agli accessi** finalizzato a disincentivare la formazione di assembramenti all'ingresso dei plessi didattici
- **Tornelli per gli accessi in sicurezza** con la gestione del tracciamento
- Prodotti per l'igiene, pulizie straordinarie, DPI e Sanificazione

COSTI 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 (I)

Per i seguenti punti si rinvia la Capitolo 3, Relazione del Direttore Generale

1. Linee Guida operative per il lavoro agile
2. Monitoraggio sull'organizzazione del lavoro e la progettazione degli strumenti per il Lavoro Agile post-emergenziale

I servizi delle Biblioteche (I)

FASE A. IMPLEMENTAZIONE SERVIZI ONLINE

- a. Comunicazione e servizi web**
[#IoRestoCasa, 3 video YouTube, 27 tutorial]
- b. Informazione e assistenza alla ricerca**
[Chiedi in biblioteca, 2 video promozionali, 1 banner su pagina SBA, 1.786 transazioni, 638 incontri a distanza via chat]
- c. Formazione utenti**
[15 corsi su Moodle (189 ore, 2.411 partecipanti, 2.960 CFU assegnati), 21 corsi su Meet e YouTube (59 edizioni, 160 ore, 1.558 partecipanti)]
- d. Ampliamento collezione digitale**
[Solidarietà digitale per le Università, Allargamento offerta e-book]
- e. Miglioramento accesso ai servizi da remoto**
[7.726 record bibliografici emendati, 33.733 dati di copia corretti, 2.768 correzioni schede partner ILL-DD]
- f. Fornitura documenti digitali**
[227 a utenti UNIFI, 186 a biblioteche partner]

FASE B. RIAPERTURA PRESTITO

- 7 maggio**
Ripresa del prestito (prenotazione tramite OneSearch)
- 11 maggio**
Accettazione restituzioni (senza prenotazione)
- Ripresa digitalizzazioni articoli e parti di volumi**
6.023 transazioni a utenti interni (+49% rispetto al 2019)

FASE C. RIAPERTURA CONSULTAZIONE IN SEDE DI LIBRI RARI, DI PREGIO, TESI E ARCHIVI STORICI

- 18 maggio**
Su prenotazione, per laureandi, dottorandi, specializzandi, ricercatori e docenti

FASE D. ULTERIORI INTERVENTI NECESSARI PER LA RIPRESA DELLA NORMALE ATTIVITÀ

- 6 luglio**
Ripresa a pieno regime del servizio ILL/DD - 4.759 documenti richiesti a biblioteche partner per utenti UNIFI; 7.399 documenti inviati a biblioteche partner per i loro utenti
- 20 luglio**
Riapertura di alcune sale di lettura (253 posti al giorno in 11 sale)
- 14 settembre**
Orario di apertura ordinario. Accesso su prenotazione, posti studio su 2 turni con possibili 2.801 utilizzatori
- 9 novembre - 31 dicembre**
Aggravamento emergenza, riduzione orario, posti studio su 1 turno, 1.427 possibili fruitori, presenze medie giornaliere 833 (9-30 novembre) e 942 (1-21 dicembre)

unififlashnews

Modifiche al sistema di prenotazione del posto in biblioteca

Da lunedì 30 novembre la possibilità di **prenotare un posto studio in biblioteca** sarà limitata a **tre giorni a partire da quello in corso**.

La variazione si rende necessaria tenuto conto del fatto che il monitoraggio evidenzia che molti posti prenotati per l'intera settimana rimangono poi non utilizzati.

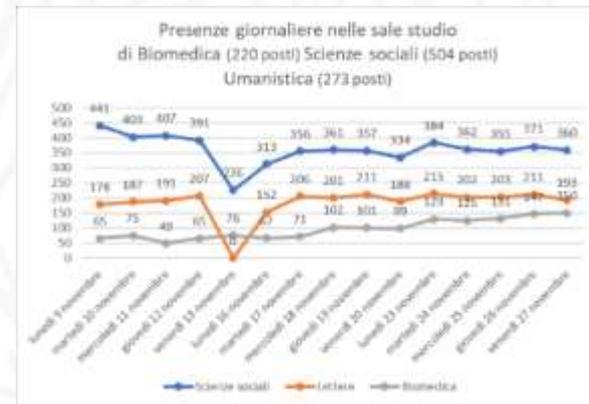
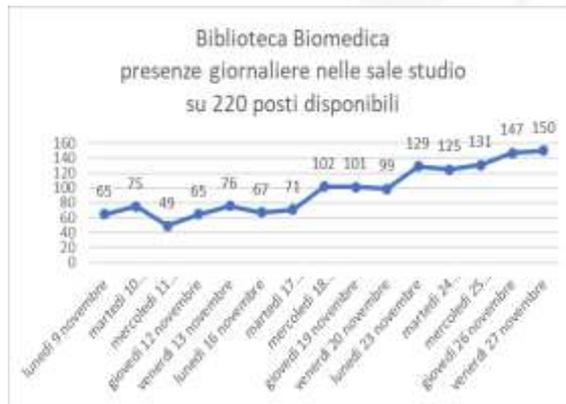
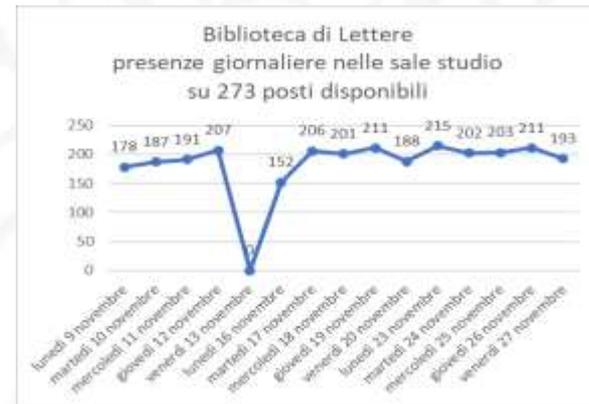
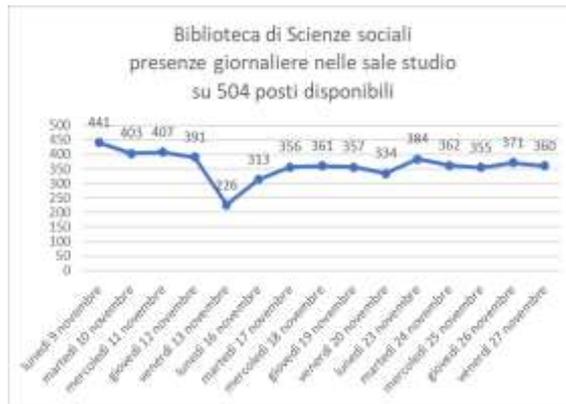
Si richiamano gli studenti a ritenere in questo contesto la disponibilità di un posto in biblioteca una risorsa da non poter sprecare. Si raccomanda pertanto di cancellare tempestivamente la prenotazione, in caso di sopravvenuta impossibilità a recarsi in biblioteca.

Le nuove modalità sono disponibili all'indirizzo <https://www.sba.unifi.it/Article1290.html>

I servizi delle Biblioteche: tassi utilizzo (II)

	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 GIORNALIE RA 23-27 NOV	MEDIA GIORNALIE RA 16-20 NOV (Toscana rossa)	MEDIA GIORNALIE RA 9-13 NOV	MEDIA GIORNALIE RA (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

I servizi delle Biblioteche: andamento delle presenze in sala di lettura 23-27 novembre (III)



Il governo della crisi e la comunicazione

È attiva, alla pagina [“Provvedimenti dell'Università di Firenze per emergenza Coronavirus”](#) la raccolta delle disposizioni emanate durante la fase emergenziale a partire dal febbraio 2020

Di seguito il logo della [pagina d’Ateneo «Unifinsieme in Sicurezza»](#)

unififlashnews 



COVID-19: come richiedere il ristoro degli abbonamenti KITAF

unifiinforma.it è attiva la campagna di ricerca degli abbonamenti non utilizzati a causa dell'emergenza Covid-19.

Sul sito web di unifi, all'indirizzo <https://www.unifi.it/it/it/uffici-comunicazione/uffici-comunicazione/2020/09/11/covid-19-comunicazione-come-richiedere-riparazione-kitaf>, sono pubblicate le modalità di richiesta.

La richiesta deve essere fatta personalmente.

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.



**#unifinsieme
in sicurezza**

**Attività e situazione sanitaria: le
disposizioni**



La pianificazione oltre l'emergenza

Realizzati per fronteggiare l'emergenza i sotto elencati elementi hanno una valenza di cui l'Ateneo potrà beneficiare anche alla definitiva ripresa delle attività.

- 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

Molto altro sarà svolto alla luce di quanto previsto nel capitolo 3 del [Piano Integrato 2021-2023](#) e dalle ["Linee generali di indirizzo della programmazione delle università 2021-2023"](#) (Pro3).

PORTATORI D'INTERESSI: COLLETTIVITÀ

- Formulazione della **soluzione reagente** necessaria per l'analisi dei tamponi nasofaringei
- Riqualificazione del **Museo La Specola** e di **Villa La Quiete**
- Progettazione della **Nuova sede del Dipartimento e della Scuola di Agraria presso il Campus universitario di Sesto Fiorentino.**
- **Public engagement da remoto:** ripresi *online* degli incontri con la città da ottobre 2020
- Realizzata una **Galleria del Museo *online* con *tour* virtuali**
- **Portale di ricerca *online* dei fondi archivistici d'Ateneo Chartae**
- **Tempo di Giochi del Sistema Museale di Ateneo (SMA)**
- A beneficio degli insegnanti delle scuole di primo e secondo in DAD **proposte didattiche gratuite e personalizzabili**

PORTATORI D'INTERESSI: STUDENTI (I)

- L'acquisizione della disponibilità di **spazi aggiuntivi per la didattica** 😊
- Gli strumenti per ***l'e-learning***
- **Esami e tesi a distanza**
- Le **prove di ammissione con la protezione civile** 😊
- La cura **dell'orientamento** 😐

esami sostenuti as 2019

PERIODO	MODALITÀ	ESAMI SUPERATI
01/01/2019-08/03/2019	presenza	80.470
09/03/2019-31/08/2019	presenza	123.951
01/09/2019-04/11/2019	presenza	33.059
05/11/2019-31/12/2019	presenza	22.720

260.200

esami sostenuti as 2020

PERIODO	MODALITÀ	ESAMI SUPERATI
01/01/2020-08/03/2020	presenza	81.809
09/03/2020-31/08/2020	distanza	122.995
01/09/2020-04/11/2020	mista	31804 di cui 2.935 con richiesta di svolgimento in presenza
05/11/2020-31/12/2020	distanza	22.165

258.773

PORTATORI D'INTERESSI: STUDENTI (II)

Attenzione alla condizione degli studenti

- Assegnazione mediante bando di n. 1206 dispositivi e connessioni per gli studenti bisognosi in condizioni economiche svantaggiate
- Allestimento di aule attrezzate per lo svolgimento degli esami
- Erogazione di contributi economici a 675 studenti in difficoltà
- Estensione dell'assistenza sanitaria agli studenti non toscani
- Rientro degli studenti in mobilità internazionale al momento della dichiarazione dello stato di emergenza
- Assegnazione di matricola provvisoria e contestuale attivazione di tutti i servizi

PORTATORI D'INTERESSI: PERSONALE

- Semplificazione, dematerializzazione e lavoro da remoto 😊
- Distribuzione di *device* per il lavoro da remoto: n. 255 😊
- Università Europea del Benessere “EUniWell”
- Formazione del personale da remoto 😐
- Allerta meteo della Protezione Civile 😊
- Buoni pasto elettronici 😞

Relazione del Direttore Generale: Capitolo 3

Paragrafo	
3.1	Il ruolo del Direttore Generale nella gestione dell'emergenza
3.2	Azioni di monitoraggio sull'organizzazione del lavoro e la progettazione degli strumenti per il Lavoro Agile post-emergenziale
3.3	Interventi organizzativi
3.4	Le relazioni sindacali
3.5	I monitoraggi dei dipartimenti di eccellenza
3.6	Il rapporto con Servizio Sanitario Regionale
3.7	Benessere organizzativo e la gestione

Relazione del Direttore Generale: Capitolo 3

3.1

Il ruolo del Direttore Generale nella gestione dell'emergenza

- Procedura per la comunicazione dei casi di positività
- Istanze avanzate dai dipendenti per avviare le valutazioni di fragilità
- Gestione delle fattispecie di avvenuto contatto
- Campagna dei test sierologici

3.2

Azioni di monitoraggio sull'organizzazione del lavoro e la progettazione degli strumenti per il Lavoro Agile post-emergenziale

- Linee Guida operative per il lavoro agile e remotizzazione processi
- Monitoraggi costanti durante le diverse fasi dell'emergenza
- Mappatura delle attività lavorabili agilmente
- Distribuzione dispositivi per il lavoro remoto

Relazione del Direttore Generale: Capitolo 3

3.3

Interventi organizzativi

- Atti di organizzazione
- Attivazione coordinamenti congiunti attività amministrative dipartimentali
- Costituzione di una 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
- Costante monitoraggio degli andamenti organici
- Incontri e tavoli: incontri sindacali POLA (6), Tavoli RAD (8), Collegi di Direzione (38), Tavoli di lavoro contenzioso (44), Unità di Crisi (15), Sopralluoghi diretti per capienza Aule (4).

Relazione del Direttore Generale: Capitolo 3

3.4

Le relazioni sindacali

- Incontri di contrattazione integrativa ordinaria (13)
- Incontri di contrattazione integrativa Dirigenti (2)
- Tavoli di confronto (2)
- Tavoli informativi (4)
- Accordi (5)

3.5

Il monitoraggio dei dipartimenti di eccellenza

- Costante azione di impulso, verifica e monitoraggio

Relazione del Direttore Generale: Capitolo 3

3.6

Il rapporto con Servizio Sanitario Regionale

- Convenzione per Assistenza sanitaria degli studenti fuori sede;
- 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;
- Convenzione quadro per lo svolgimento dell'attività professionalizzante dei medici in formazione specialistica area sanitaria;
- Accordo con AOU Careggi e AOU Meyer per la prosecuzione ed il potenziamento di un centro interaziendale di chirurgia urologica pediatrica;
- Proroga accordo per l'attivazione di un centro interaziendale di innovazione e ricerca in campo urologico;
- 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;
- Convenzione per inserimento nella rete formativa delle scuole di specializzazione non mediche;
- Rinnovo collaborazione per sostenere corretti stili di vita degli studenti universitari;
- Convenzione quadro per attività didattica e di ricerca - Attività direzione scientifica Centro riabilitazione IRCCS Don Gnocchi di Firenze da parte del Prof. Sorbi;
- Convenzione tra ISPRO (Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica) e UNIFI;
- AUSL-Convenzione tirocinio post laurea per ammissione esami di stato per abilitazione professione di psicologo.

Relazione del Direttore Generale: Capitolo 3

3.7

Benessere organizzativo e la gestione

- Assume la responsabilità diretta del clima organizzativo nella sua qualità di Datore di Lavoro
- Cura la sicurezza e qualità dell'ambiente di lavoro
- Tiene incontri diretti con il personale nelle strutture con il fine di sviluppare confronti, raccogliere opinioni e contributi
- Promuove e monitora le azioni volte al contenimento dei costi di gestione che nell'anno 2020, al di là delle eccezioni introdotte per l'imputazione delle spese COVID, hanno visto una contrazione per 9 milioni di euro

Indagini di *customer satisfaction* (I)

AMBITO UTENZA	PERIODO DI RILEVAZIONE	TASSO DI RISPOSTA	Esito indagine	Benchmark Mega-Atenei
PROGETTO GOOD PRACTICE				
Personale tecnico-amministrativo e collaboratori ed esperti linguistici (PTA_CEL)	Febbraio 2021	65,50%		
Personale docente, assegnisti e dottorandi (DDA)	Febbraio 2021	43,40%		
Studenti al 1° anno di corso (CS1)	Ottobre 2020 - Gennaio 2021	97,90%		
Studenti degli anni successivi al 1° (CS2)	Ottobre 2020 - Gennaio 2021	98,40%		
Benessere organizzativo rivolta al personale tecnico-amministrativo (B.O.)	Marzo - Aprile 2021	71%		<i>in attesa</i>

Indagini di *customer satisfaction* (II) Studenti



	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
<i>Medie totali</i>	3,97	3,74	3,91	0,23	4,07	3,90	-0,10	4,24	4,15	-0,27
<i>Numero di questionari validi</i>	2.059	1.883	1.257	176						

Indagini di *customer satisfaction* (III)

AMBITO	UTENZA	PERIODO DI RILEVAZIONE	TASSO DI RISPOSTA	Esito indagine	Benchmark Mega-Atenei
DIPARTIMENTI					
	Customer sui servizi amministrativi dipartimentali CSDIP	Dicembre 2020	55,50%		■
SOCIAL					
	Raccolta delle opinioni espresse	Continuativa	-	n.d.	■
STUDENTI					
	Servizi di supporto agli studenti (SERVSTUD)	Novembre - Dicembre 2020; Aprile - Maggio 2021	Tutti gli utenti che fruiscono dei servizi online nel periodo		■
	Valutazione e Monitoraggio delle Politiche e dei Servizi dell'Università degli Studi di Firenze (Valmon)	Continuativa			■
	AlmaLaurea - Profilo dei laureati	Continuativa		■	■
	AlmaLaurea - Sbocchi occupazionali	Continuativa		■	■

Focus sul gradimento servizi in emergenza: - 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 <i>Customer</i> sui servizi amministrativi dipartimentali	1.649	8,30
	PTA-CEL. Personale tecnico-amministrativo e collaboratori linguistici GP - Indagine sul personale TA e CEL	1.177	7,62

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* nella performance organizzativa

		Risultato CS	Peso indicatore CS SMVP 2020	
Linea 1	Miglioramento servizi studenti - Domande <i>Customer</i> - DCE	100% 100%	40% 40%	
Linea 2	Valorizzazione del Patrimonio - Domande <i>Customer</i> - DCE	100% 100%	30% 30%	
Linea 3	Potenziamento sicurezza	100%	50%	
Linea 4	Assicurazione della qualità - Domande <i>Customer</i> - DCE	100% 100%	30% 30%	
Linea 5	Valorizzazione risorse e benessere organizzativo - Domande <i>Customer</i> - DBE	86,74% 100%	30% 30%	
Linea 7	Sostenibilità	100%	70%	

SMVP 2020 – SOGGETTI E ITEM DI VALUTAZIONE

SMVP 2020
QUADRO DEI SOGGETTI VALUTATI, DELLE COMPONENTI DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE E DEI RISPETTIVI VALUTATORI

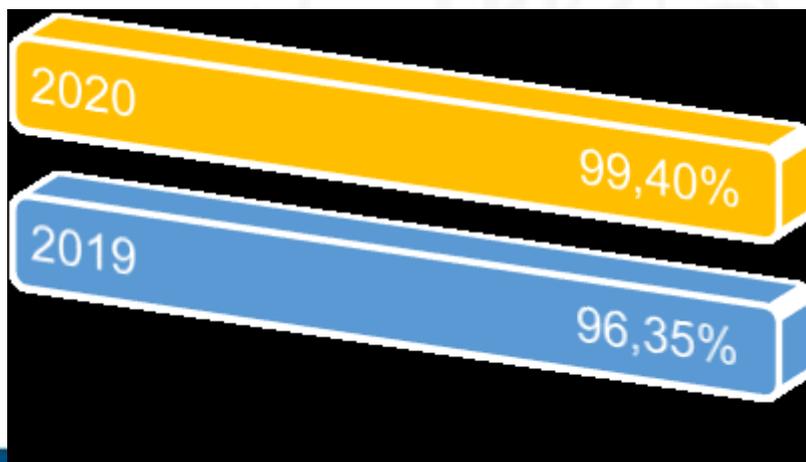
Ambiti di valutazione

Soggetto Valutato	Performance organizzativa di Ateneo	Performance di struttura		Capacità manageriali	Obiettivi di funzione	Valutatore
		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)

Risultati di Performance Organizzativa 2020

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%			

LINEA	Indicatori	Target	PESO	RISULTATO	RISULTATO LINEA	PESO SMVP 2020	RISULTATO PESATO
5. VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E BENESSERE ORGANIZZATIVO					96%	15%	14%
	15. Attuazione delle azioni previste sul totale	<i>Rispetto del 80% del cronoprogramma</i>	40%	100%			
	16. Risultati indagine sul benessere organizzativo sezioni C, D, E, G	<i>Incremento rispetto all'anno precedente (variazione media ≥ 0%)</i>	30%	86,74			
	17. Domanda DBE	<i>Media delle valutazioni ≥ 6</i>	30%	100%			
6. INTERNAZIONALIZZAZIONE					100%	5%	5%
	18. Stato di avanzamento del programma	<i>Rispetto del 80% del cronoprogramma</i>	100%	100%			
7. SOSTENIBILITÀ					100%	10%	10%
	19. Stato di avanzamento del programma	<i>Rispetto del 80% del cronoprogramma</i>	30%	100%			
	20. Esito domande specifiche di customer satisfaction GP e "Servizi agli Studenti"	<i>Incremento rispetto all'anno precedente (variazione media ≥ 0%)</i>	70%	100%			

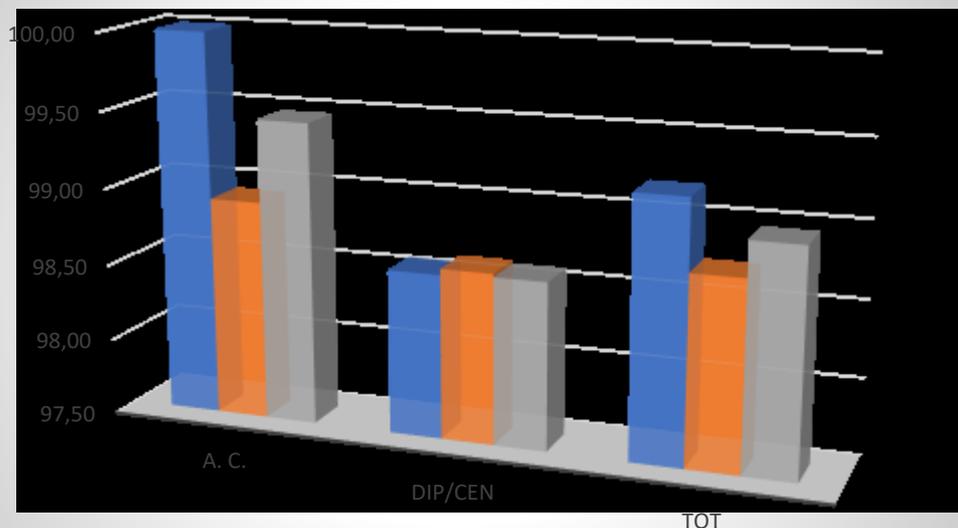


Performance delle Strutture

<i>RISULTATI COMPLESSIVI PERFORMANCE DI STRUTTURA 2020</i>	A. C.	DIP/CEN	TOT
Media risultati <i>customer satisfaction</i>	100,00	98,57	99,19
Media risultati obiettivi di struttura	98,93	98,61	98,73
Media complessiva	99,47	98,59	98,96

Media risultati <i>customer satisfaction</i> 2020	99
Media risultati <i>customer satisfaction</i> 2019	93

Performance delle strutture



■ Media risultati *customer satisfaction*
■ Media risultati obiettivi di struttura
 ■ Media complessiva

Customer satisfaction (confronto 2019-2020)

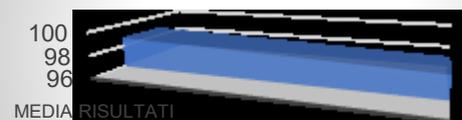


Media risultati *customer satisfaction* 2020 Media risultati *customer satisfaction* 2019

Media risultati obiettivi di struttura 2020 **98,73**

Media risultati obiettivi di struttura 2019 **97,95**

Obiettivi di struttura (confronto 2019-2020)

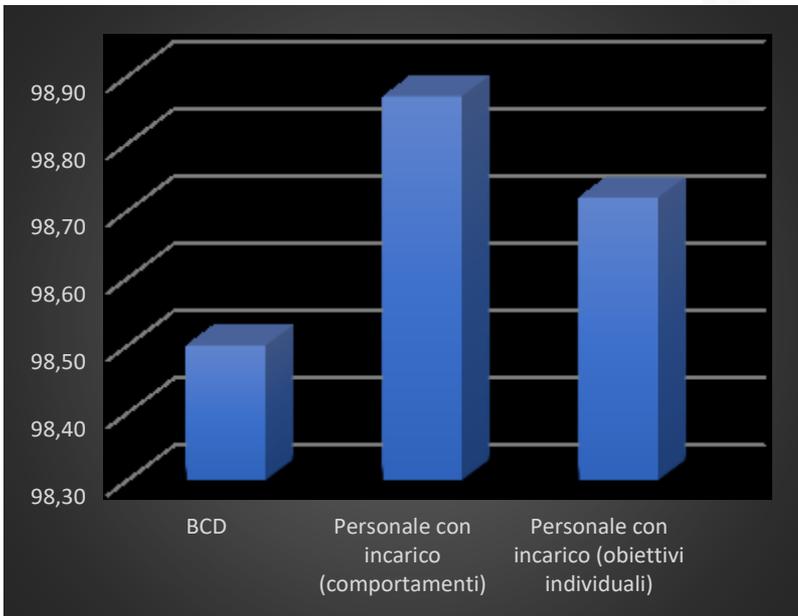


MEDIA RISULTATI
OBIETTIVI DI
STRUTTURA 2020

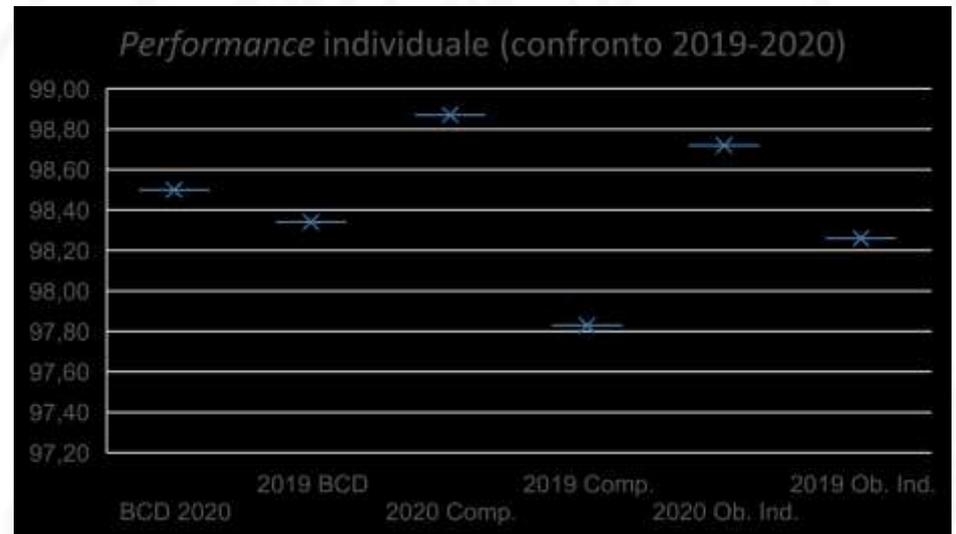
MEDIA RISULTATI
OBIETTIVI DI
STRUTTURA 2019

Performance Individuale e di Funzione

<i>RISULTATI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE</i>	
<i>Categoria</i>	<i>media</i>
BCD (comportamenti)	98,50
Personale con incarico (comportamenti)	98,87
Personale con incarico (obiettivi individuali)	98,72



<i>RISULTATI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE 2020</i>	
BCD (comportamenti)	98,50
Personale con incarico (comportamenti)	98,87
Personale con incarico (obiettivi individuali)	98,72
<i>RISULTATI DI PERFORMANCE INDIVIDUALE 2019</i>	
BCD (comportamenti)	98,34
Personale con incarico (comportamenti)	97,83
Personale con incarico (obiettivi individuali)	98,26



DAF - Datawarehouse dell'Ateneo Fiorentino - UniFI



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

DAF
Datawarehouse
dell'Ateneo fiorentino

[cercachi](#)
[cerca nel sito](#)

[albo ufficiale](#)

Il servizio

- ▣ Approfondimenti
- ▣ Documentazione
- ▣ Organizzazione
- Login
- ▣ Presentazione

Utilità

[Mappa del sito](#)

Il servizio

Il servizio DAF, basato sul Datawarehouse dell'Ateneo Fiorentino, è il servizio riservato all'utenza accreditata per l'esplorazione statistica, sintetica ed analitica, del sistema informativo dell'Università di Firenze. Il servizio diffonde altresì gli elaborati prodotti o diffusi dal "Coordinamento delle funzioni direzionali" nell'ambito della attività istituzionale anche a supporto degli organi di governo dell'Ateneo. Approfondisce infine anche temi che richiedono la disponibilità di informazioni quantitative fornendo spazio anche alla relativa base documentale.

sol - servizi online

Argomenti

[Che cos'è](#) - [Chi può accedere](#) - [Come si usa](#) - [Contenuti](#) - [Datawarehouse](#) - [Dati personali](#) - [Definizioni](#) - [Formazione](#) - [Login](#) - [Richiedere l'accesso](#)

Accesso al servizio



[Effettua il login](#)

news

Bollettino di Statistica
Nella sezione dedicata al Bollettino di Statistica è pubblicato il numero di Aprile relativo agli "Assegni di ricerca". Il Bollettino di Statistica è consultabile su questo sito, previo accesso con le credenziali uniche di Ateneo.

[f](#) [t](#) [v](#) [g+](#) [i](#) [in](#)



IL NOSTRO 2020 IN IMMAGINI

