

LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO

RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2023

INDICE

1	Presentazione	3
2	Quadro dell'Ateneo	4
3	Il ciclo della performance	7
4	Gli obiettivi strategici della struttura 2023-2025	11
5	Gli obiettivi operativi 2023	14
6	Organizzazione e personale	19
7	Conclusioni	25
8	Allegati.....	27

1 PRESENTAZIONE

La presente relazione rendiconta in merito ai risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti dal PIAO, sezione performance, recependo nuove attività ed eventuali modifiche degli obiettivi resesi necessari in corso d'anno sempre in coerenza con l'Accordo programmatico con la Provincia Autonoma di Bolzano.

La sezione del Piano per il periodo 2023-2025 dedicata alla performance della struttura amministrativa della Libera Università di Bolzano è stata redatta ispirandosi ai dettami del Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".

Il Piano, e con esso l'intero ciclo della programmazione, è supportato da procedure e strumenti in continuo sviluppo e miglioramento. Obiettivo è infatti quello di ricondurre in maniera sistematica e organica tutte le attività amministrative ai fini istituzionali dell'Ateneo: didattica e ricerca.

La programmazione, il monitoraggio, la verifica dei risultati raggiunti ed i relativi scostamenti rappresentano le fasi del ciclo virtuoso che l'Ateneo sta implementando sotto l'attuale Direzione.

Peraltro non sfugge al lettore il significativo investimento in risorse umane al fine di produrre documenti in grado di portare un valore aggiunto all'Ateneo e non solo documenti redatti al fine di rispettare un obbligo di legge.

Il principale obiettivo in campo amministrativo indicato nell'Accordo programmatico con la Provincia Autonoma di Bolzano è lo snellimento dei processi amministrativi e la sburocratizzazione delle procedure tramite la digitalizzazione.

Quanto sopra sempre nel rispetto di precetti normativi che talvolta ostacolano più che agevolare l'efficiente ed efficace utilizzo delle risorse, sottraendole alle attività istituzionali per le quali erano originariamente previste.

In questa direzione si è mosso l'intero apparato amministrativo, come risulterà nei capitoli successivi.

2 QUADRO DELL'ATENEO

La Libera Università di Bolzano è stata fondata nel 1997 con una vocazione **internazionale e multilingue** (tedesco, italiano, inglese e ladino).

Unibz dispone di cinque Facoltà con un'alta percentuale di docenti e studenti provenienti dall'estero che studiano, insegnano e fanno ricerca nei campi delle scienze economiche, naturali, ingegneristiche, sociali, dell'educazione, del design e delle arti. 4.300 studenti sono iscritti a più di 30 corsi di laurea e post-laurea.

L'offerta formativa e i progetti di ricerca sono collegati a reti internazionali e interregionali - ad esempio, nell'ambito dell'Euregio, con le Università di Innsbruck e Trento - e si orientano verso elevati standard qualitativi.

Nel 2023 l'insegnamento e la ricerca erano organizzati all'interno di cinque facoltà e otto centri di competenza:

- Facoltà di Scienze agrarie, ambientali e alimentari
- Facoltà di Design e Arti
- Facoltà di Economia
- Facoltà di Scienze della Formazione
- Facoltà di Ingegneria
- Centro di Competenza Storia Regionale
- Centro di Competenza per la Sostenibilità economica, ambientale e sociale
- Centro di Competenza per il Management delle Cooperative
- Centro di Competenza Ecosistemi di Innovazione per Contesti montani
- Centro di Competenza per la Salute delle Piante
- Centro di Competenza per Inclusione scolastica
- Centro di Competenza per Lavoro sociale e Politica sociale
- Centro di Competenza Turismo e mobilità

Ciò che distingue unibz da tutte le altre università, in Italia e in Europa, è il **trilinguismo** che abbraccia insegnamento e ricerca. Le tre lingue - italiano, tedesco e inglese - sono usate a lezione, durante le riunioni, i convegni e, in generale, nelle varie manifestazioni. L'università offre il contesto ideale non solo per acquisire conoscenze specifiche nelle discipline previste dai corsi di studio, ma anche per impadronirsi di competenze comunicative essenziali nel mondo del lavoro e nella società globale.

2.1 Contesto esterno

La **Libera Università di Bolzano** sorge in una delle più attraenti regioni europee, al crocevia tra il mondo economico e culturale tedesco e italiano. Il trilinguismo nella didattica e nella ricerca, l'alto grado di internazionalizzazione e l'eccellente dotazione delle strutture sono le caratteristiche che rendono speciale unibz e che contribuiscono agli ottimi suoi posizionamenti nei *ranking* nazionali e internazionali.

Unibz nei ranking

Nelle classifiche nazionali, ogni anno unibz **raggiunge le posizioni di punta**. Anche nel 2023, per il settimo anno consecutivo, il Censis ha posizionato l'Ateneo al **numero uno tra le piccole università non statali** (al di sotto dei 5.000 studenti). Anche nei *ranking* internazionali, unibz occupa buone posizioni, soprattutto nelle categorie "internazionalizzazione", "soddisfazione degli studenti" e "citazioni".

World University Rankings

Nei *Times Higher Education World University Rankings*, nell'edizione 2024 unibz si è posizionata nel **gruppo 351-400 su 1.904 università complessive**. Spiccano su tutti i risultati nelle categorie "Citations" (con uno *score* del 85,5 tra le top 300) e "International outlook" (con uno *score* del 78,6 tra le top 300). Tra le 56 università italiane presenti, unibz raggiunge la dodicesima posizione. Nei *Small University Rankings* 2023 si posiziona al ventunesimo posto.

QS World University Rankings

Nel 2023 unibz è entrata per la terza volta nei *QS World University Rankings 2024* al rango 641-650 tra le 5.000 università analizzate. Si posiziona nei top 220 nella categoria "International Faculty ratio".

Censis

Nel 2023 per la settima volta consecutiva unibz si è piazzata **al primo posto** fra i piccoli atenei non statali.

2.2 Dati e fatti dell'Ateneo

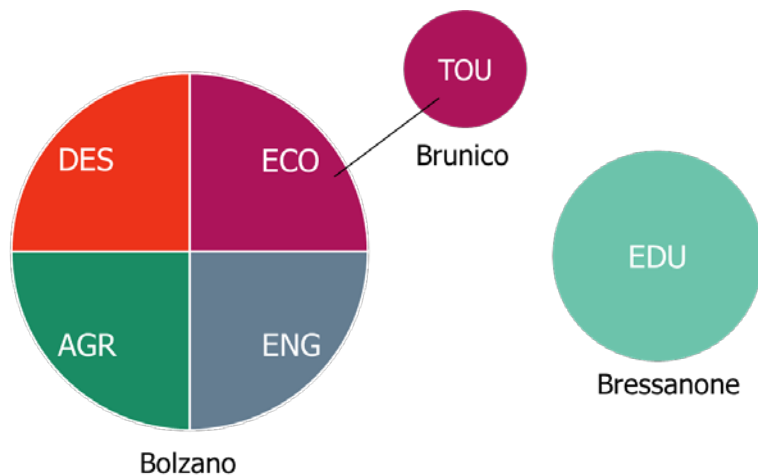
In questa sezione vengono riportati i principali dati d'Ateneo nel campo della didattica, della ricerca e delle risorse umane a fine 2023.

Fonti: Dashboard *Monitoring*, *HRIS*, Segreteria studenti

Ateneo

- 1997** anno di fondazione
- 4** lingue di insegnamento (italiano, tedesco, inglese e ladino)
- 5** facoltà
- 3** campus
- 107,8 mio** budget 2023

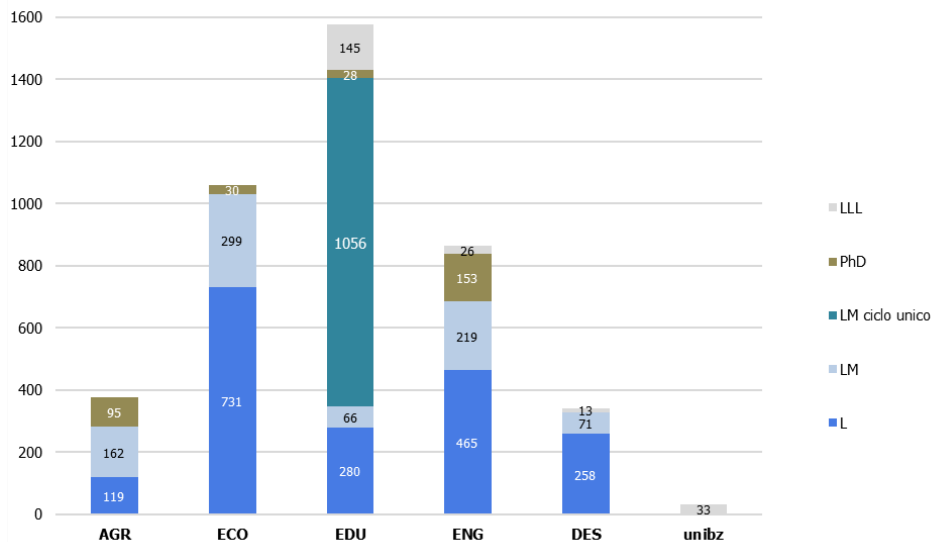
Le Facoltà per sede



Didattica (a.a. 2023/2024)

- 14** corsi di laurea
- 14** corsi di laurea magistrale (di cui 3 con sede amministrativa presso l'università partner)
- 1** corso di laurea magistrale a ciclo unico
- 9** corsi di dottorato (di cui 2 con sede amministrativa presso l'università partner)
- 8** corsi di *Lifelong learning*
- 1** Studium Generale

Studenti iscritti nell'a.a. 2023/2024 per Facoltà e tipologia di corso



Fonte: Segreteria studenti

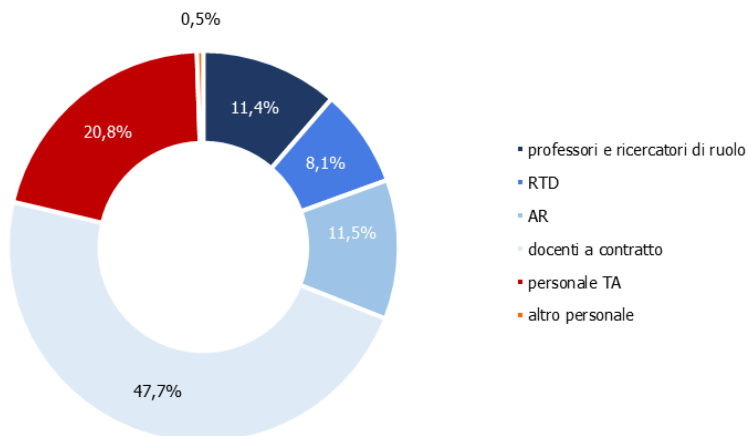
Ricerca

- 175** assegni di ricerca
- 8** centri di competenza

Persone

- 4.249** studenti/studentesse
- 1.051** laureati/e (inclusi LLL)
- 173** professori/professoressse e ricercatori/ricercatrici di ruolo
- 123** ricercatori/ricercatrici a tempo determinato (RTD)
- 288,96** personale tecnico-amministrativo (in FTE)
- 7,50** personale didattico-scientifico del Centro linguistico (in FTE)

Ripartizione percentuale del personale appartenente alla comunità universitaria



Fonte: Dashboard Monitoring, HRIS

3 IL CICLO DELLA PERFORMANCE

La convenzione programmatico-finanziaria con la Provincia Autonoma di Bolzano individua gli obiettivi di medio periodo in termini di potenziamento dell'offerta formativa, sviluppo dell'attività di ricerca, assunzione di qualificato personale accademico, aumento delle infrastrutture, nonché implementazione della nuova struttura organizzativa e revisione dei processi amministrativi.

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

- essere riconducibili agli obiettivi strategici
- essere misurabili e valutabili

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

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

Preme sottolineare che un obiettivo non è sempre di facile misurazione. L'aspetto qualitativo di talune attività sposta la verifica circa il loro grado di raggiungimento da un mero indicatore numerico a *report* descrittivi.

3.1 L'albero della performance

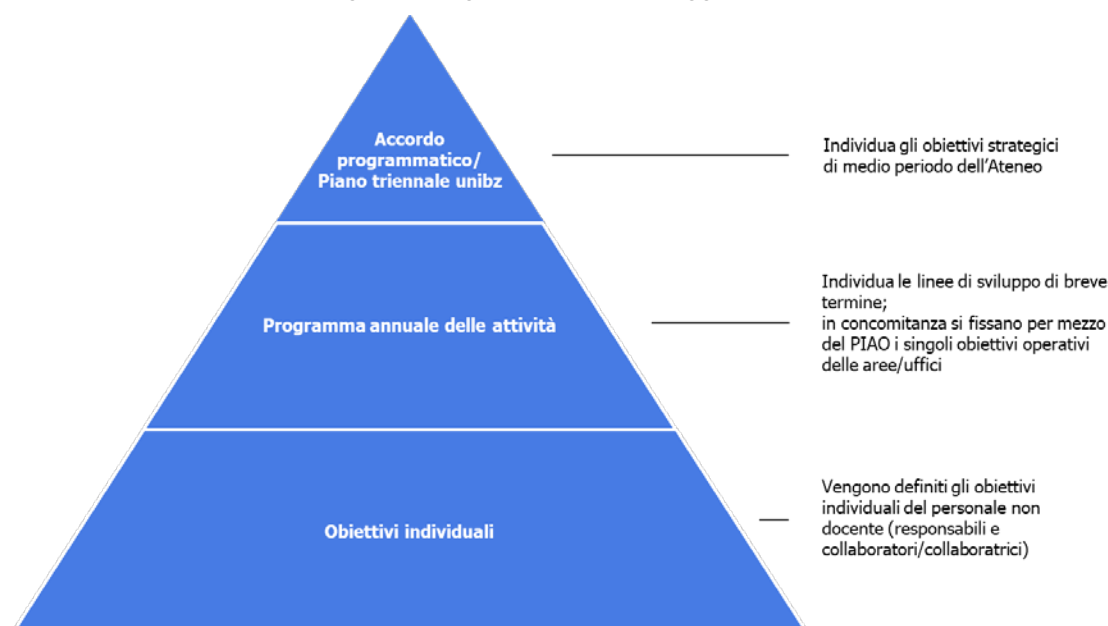
Il sistema di valutazione delle performance amministrative dell'Ateneo è articolato su tre livelli:

I° livello: L'Accordo programmatico con la Provincia Autonoma di Bolzano individua gli **obiettivi strategici** di medio periodo della struttura amministrativa, in coerenza con gli obiettivi istituzionali dell'Ateneo.

II° livello: In concomitanza con la definizione del programma annuale delle attività, che individua le linee di sviluppo di breve termine, si fissano per mezzo del PIAO i singoli **obiettivi operativi delle aree/uffici di staff nonché dei singoli servizi**.

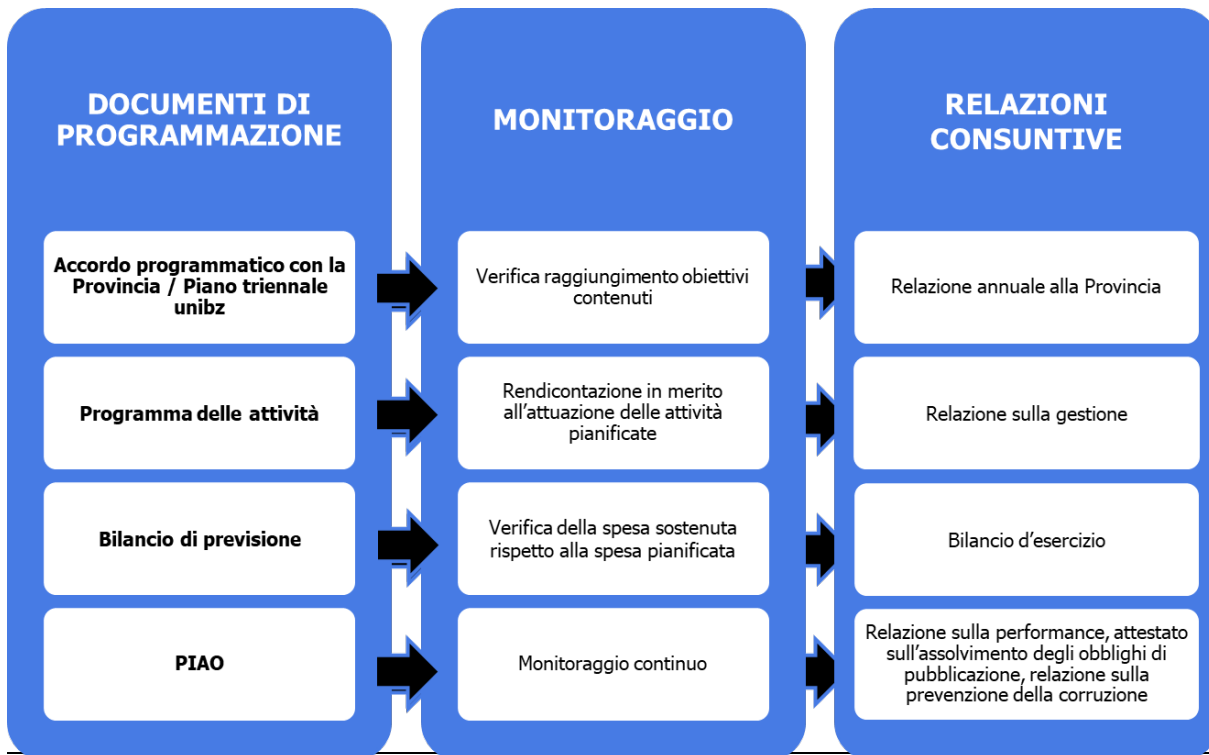
III° livello: Definizione degli **obiettivi individuali** dei singoli/delle singole responsabili e collaboratori/collaboratrici per mezzo dell'apposito processo interno.

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



3.2 Quadro dei principali documenti di programmazione

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



I documenti di programmazione di cui sopra sono reperibili sulla pagina web di unibz al link <https://www.unibz.it/it/legal/amministrazione-trasparente/>.

3.3 Procedura

La programmazione annuale delle attività degli uffici amministrativi così come la definizione degli obiettivi individuali sono stati implementati da tempo ai fini di un miglioramento della qualità dei servizi e anche dello sviluppo delle competenze professionali. L'introduzione del ciclo della performance ai sensi del D.Lgs 150/2009 ha sensibilizzato l'Ateneo ad un maggiore allineamento dei processi.

La procedura si articola nelle seguenti 3 fasi:

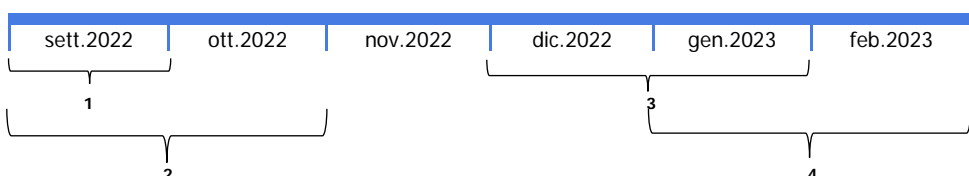


▪ **Programmazione (settembre–febbraio)**

La programmazione delle attività viene sviluppata nel corso del processo di *budgeting* nell'autunno dell'anno precedente. Nella banca dati *CIS (Controlling Information System)* le unità organizzative individuano le azioni di dettaglio da intraprendere al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi strategici che l'Ateneo si è dato (1). Contemporaneamente, il Direttore che è responsabile dell'Amministrazione, individua d'intesa con i relativi/le relative responsabili, le priorità dei singoli centri di servizio per l'anno a venire, formalizzandole come obiettivi individuali degli stessi. Analogamente il Direttore formalizza i propri obiettivi con la Presidente (2).

Gli obiettivi così individuati vanno a comporre la sezione Performance e portano all'approvazione da parte del Consiglio dell'Università del PIAO (3). Idealmente il Piano viene approvato contemporaneamente alla programmazione annuale.

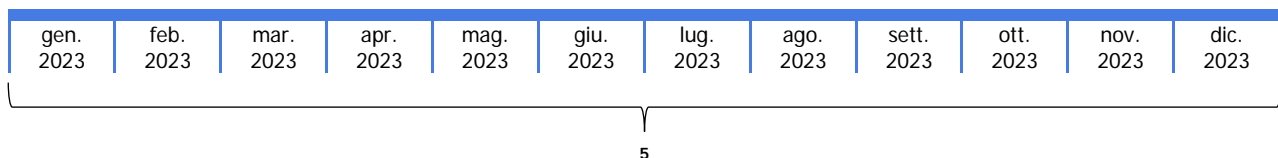
All'inizio dell'anno i vari/le varie responsabili definiscono gli obiettivi individuali con i propri collaboratori/le proprie collaboratrici (4).



▪ **Monitoraggio (gennaio-dicembre)**

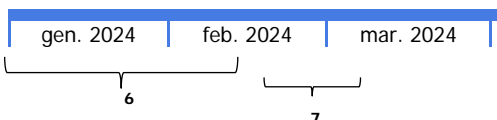
Monitoraggio dell'andamento degli obiettivi ed eventuale sostituzione degli stessi e adeguamento del PIAO/capitolo performance (5).

In particolare, per quanto riguarda il 2023, non si è ritenuto necessario modificare il Piano in quanto eventuali variazioni in corso d'anno erano comunque sempre in linea con gli obiettivi macro e di dettaglio prefissati.



▪ **Valutazione e rendicontazione (gennaio–febbraio)**

A inizio anno si relaziona circa il raggiungimento degli obiettivi individuali e dell'unità organizzativa eventualmente diretta (6) e si porta all'approvazione la relazione sulla performance (7).



L'intero processo viene gestito digitalmente tramite l'applicativo *Goalmanagement*, ad esclusione della definizione/valutazione degli obiettivi individuali del Direttore tutt'ora in forma cartacea.

3.4 Criticità del ciclo della performance e azioni migliorative da intraprendere

Negli ultimi anni il ciclo della performance è stato oggetto di continui miglioramenti: gli obiettivi operativi e individuali dei vari responsabili sono stati definiti in ottobre in sede di colloquio di budget e programmazione delle attività e opportunamente associati agli quelli strategici d'ateneo. Sono stati inoltre introdotti indicatori per la misurazione della performance e il processo di definizione degli obiettivi individuali è stato gestito completamente in forma digitale tramite un apposito *tool* denominato *Goalmanagement* consentendo così un monitoraggio più efficace della performance ed una gestione amministrativa più snella. Nel corso del 2023, il *tool* è stato sviluppato e ottimizzato, sfruttando anche alcune funzionalità legate all'Intelligenza artificiale.

Per quanto concerne l'individuazione di opportuni indicatori e *target*, il crescere delle conoscenze e competenze in materia ha portato negli ultimi anni ad una maggiore sensibilizzazione e dimestichezza nella determinazione degli stessi.

Gli indicatori sono principalmente di tipo qualitativo, in quanto maggiormente adatti a cogliere l'essenza ed il valore dei risultati raggiunti, non essendo, questi ultimi, associabili a valori quantitativi o monetari. Negli ultimi anni ci si è impegnati, sempre maggiormente e ove possibile, ad individuare degli indicatori di tipo quantitativo, come ad esempio nel caso del numero delle misure intraprese nell'ambito di un progetto/obiettivo da raggiungere.

Come illustrato in precedenza, negli ultimi anni sono stati fatti diversi sforzi relativamente all'allineamento del processo di pianificazione delle attività con quello relativo alla definizione degli obiettivi. Tutt'ora però è ancora da implementare il collegamento della valutazione della performance con il bilancio d'esercizio. Il motivo principale è legato al fatto che il Contratto collettivo per il personale tecnico-amministrativo di unibz prevede che il premio di produzione venga liquidato, previa chiusura e valutazione degli obiettivi, con lo stipendio di marzo. Ne consegue che la rendicontazione della performance debba giocoforza avvenire entro la fine del mese di febbraio, prima quindi dell'approvazione del bilancio di chiusura dell'Ateneo.

In particolare, si evidenzia che nel ciclo di programmazione è stato integrato, anticipandolo, il processo di predisposizione e presentazione agli organi decisionali delle proposte relative alla nuova offerta formativa. Ciò ha consentito una scaletta temporale di approvazione da parte dei soggetti coinvolti più armonica.

L'ambizioso progetto pluriennale di integrazione degli applicativi è proseguito nell'anno 2023. Si è lavorato su diversi fronti, in particolare definendo le regole e la programmazione delle 3 fasi cardine del processo economico-finanziario: budget, impegni e spese.

Nel corso del 2023 è partito il progetto di *datawarehouse* con l'obiettivo di mettere a disposizione dei decisori interni dati qualitativamente uniformi. Il primo *step* ha previsto un *focus* sui dati relativi agli studenti di unibz, interrogando tutti i soggetti che internamente gestiscono i dati in questo ambito, raccogliendo il principale fabbisogno e criticità riscontrate nel quotidiano. Il *datawarehouse* consente di salvare i dati con un riferimento temporale definito, rendendo possibile generare dei *dashboard* direzionali da mettere a disposizione dei soggetti interessati all'interno di unibz.

4 GLI OBIETTIVI STRATEGICI DELLA STRUTTURA 2023-2025

Il nuovo Accordo programmatico per il triennio 2023-2025 concordato tra la Provincia Autonoma di Bolzano e unibz è stato approvato nel mese di maggio 2023.

Orientamento strategico negli anni 2023 –2025

Durante il periodo di validità della Convenzione programmatico-finanziaria 2020-2022, unibz ha effettuato una valutazione dello *status quo* finalizzata alla valutazione specifica delle singole facoltà nell'ambito della ricerca, didattica e terza missione da parte di commissioni di esperte ed esperti appositamente nominate. Inoltre, sono stati analizzati la struttura e i processi amministrativi dell'Università e l'andamento dei costi degli ultimi anni. L'obiettivo di questa valutazione era analizzare la situazione attuale in modo più dettagliato e, ove necessario, avviare misure strategiche per incrementare ulteriormente l'eccellenza nella didattica e nella ricerca e migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'amministrazione di unibz semplificando e accelerando i processi amministrativi e decisionali. Sulla base di un'approfondita *spending review*, sono stati individuati potenziali di risparmio e di rendimento, grazie ai quali dovrebbe essere possibile la necessaria crescita strategica dell'Università, consolidando al contempo i costi.

I risultati della valutazione e della *spending review* costituiscono la base per una costruzione di un profilo più forte e una pianificazione strategica più ampia dell'Università, con particolare attenzione alla competitività internazionale e nazionale nei settori della didattica e della ricerca, nonché alle esigenze del territorio nell'ambito della terza missione.

Sulla base dei risultati di questa valutazione e dei suoi ambiti di intervento, unibz lavorerà in particolare sui seguenti obiettivi nel corso del periodo di validità della presente Convenzione programmatico-finanziaria, per i quali saranno definiti anche *milestones* specifici.

Obiettivi primari

- Implementazione dei risultati dell'analisi dello *status quo*
- Semplificazione: implementazione delle analisi precedenti - semplificazione dei processi e delle procedure amministrative e consolidamento dei costi - ulteriore approfondimento dei margini di autonomia attraverso l'analisi delle norme

Ambito Didattica

- Aumentare l'attrattiva di unibz
- Ottimizzazione dell'offerta formativa accompagnata da una riduzione dei costi
- Istituzione e sviluppo efficace delle attività accademiche della Facoltà di Ingegneria e della Facoltà di Scienze agrarie, ambientali e alimentari

Ambito Ricerca

- Aumento dei fondi terzi acquisiti anche in relazione alle attività di ricerca presso il NOI Techpark di Bolzano e Brunico
- Creazione di sinergie e collaborazioni con aziende e altri istituti di ricerca anche nel campo della ricerca e sviluppo (R&D) e dell'innovazione
- Gestione dei progetti di ricerca per i quali la Provincia garantisce il finanziamento
- Attuazione operativa dei progetti PNRR

Altri ambiti

- Terza Missione
- Sostenibilità
- Infrastrutture

Milestones e indicatori

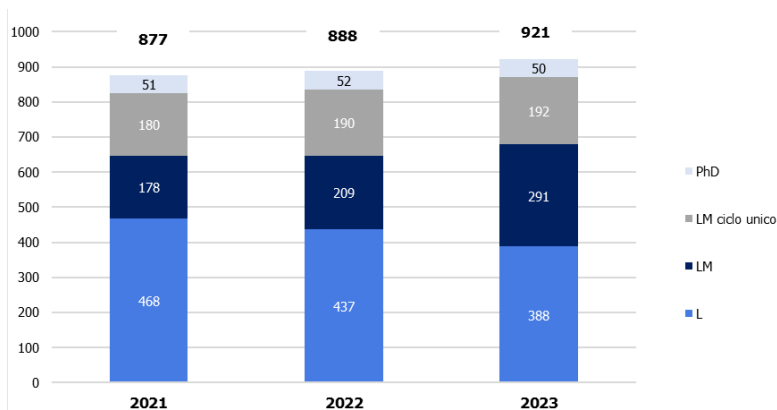
unibz viene valutata nei settori della didattica, ricerca, terza missione e organizzazione tramite *milestones* ed indicatori. Tali strumenti di valutazione sono descritti in dettaglio negli allegati I e II dell'Accordo programmatico, reperibili sul sito unibz al link <https://www.unibz.it/assets/Documents/Amministrazione-Trasparente/Programmabkommen-unibz-2023-25.pdf>.

Indicatori di valore pubblico

unibz relaziona annualmente alla Provincia Autonoma di Bolzano, principale finanziatore dell'Ateneo, i cosiddetti indicatori di performance. Tenuto conto che gli stessi vengono predisposti unicamente nella seconda metà dell'anno, ad oggi sono disponibili quelli relativi all'anno 2022.

Al fine della presente relazione si ritiene opportuno individuare alcuni indicatori maggiormente rappresentativi rispetto alle finalità del documento in oggetto.

Nell'ambito della didattica viene riportata l'evoluzione del numero dei laureati/delle laureate (L, LM) e dei dottorati/delle dottorate.

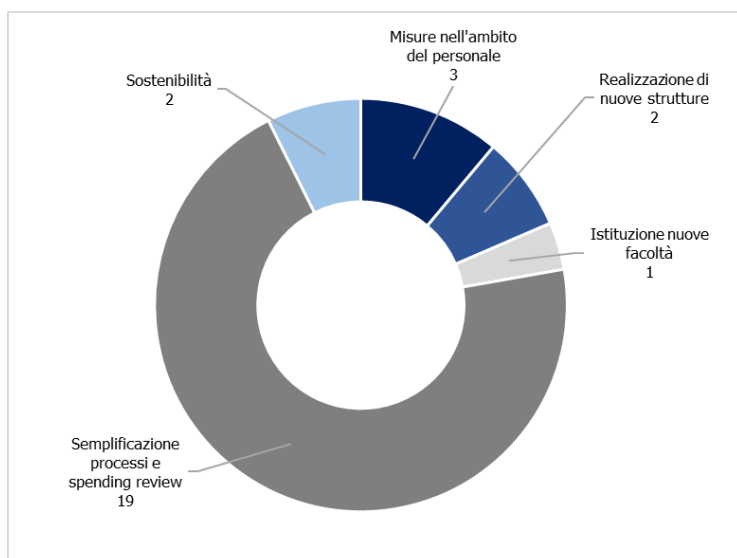


Fonte: *Dashboard Monitoring* (dati estratti il 12 febbraio 2024)

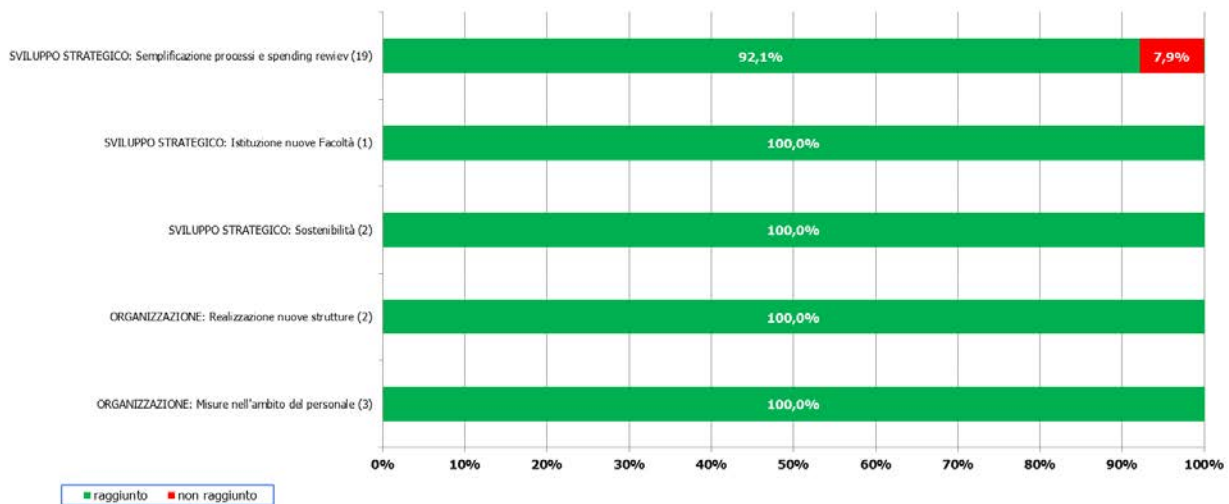
Per dati significativi ai fini del valore pubblico si rimanda inoltre ai seguenti *link*: [Dati e fatti / Libera Università di Bolzano \(unibz.it\)](https://www.unibz.it/it/laureati) e [2023-09-27 Research-Report 2022.pdf \(unibz.it\)](#).

Grado di raggiungimento degli obiettivi operativi per macro-voce

Sono complessivamente 27 gli obiettivi operativi così ripartiti su 5 macro-voci:



Qui di seguito viene riprodotta la percentuale di raggiungimento dei macro-obiettivi d'Ateneo limitatamente all'attività amministrativa desunta dagli obiettivi di dettaglio delle singole unità organizzative rappresentati nella sezione "Gli obiettivi operativi 2023".



Nota metodologica

Ai fini di una mera rappresentazione grafica, ben consci del limite dal punto di vista metodologico,

- all'obiettivo raggiunto è stato dato un peso pari a 1,
- a quello parzialmente raggiunto, è stato dato un peso in proporzione al grado di raggiungimento (quindi tra 0 a 1) e
- a quello non raggiunto è stato attribuito un punteggio pari 0.

Non si è inoltre valutato il diverso grado di complessità e impegno che un singolo obiettivo richiedeva e pertanto tutti gli obiettivi hanno inciso in ugual misura sulla percentuale di raggiungimento. Eventuali obiettivi condivisi da più unità organizzative sono stati calcolati per ciascuna di queste.

5 GLI OBIETTIVI OPERATIVI 2023

Il 2023 è stato per unibz un anno di importanti traguardi e novità: primo su tutti l'istituzione, col 1° marzo 2023, della Facoltà di Ingegneria e della Facoltà di Scienze agrarie, ambientali e alimentari. A maggio è stato approvato il nuovo Accordo programmatico con la Provincia Autonoma di Bolzano per gli anni dal 2023 al 2025 e sempre a maggio è stato inaugurato il nuovo *NOI Techpark* a Brunico. Nel 2023 si è inoltre svolta la selezione del nuovo Rettore che prenderà servizio ad ottobre 2024 e a giugno è stato infine approvato il nuovo Contratto collettivo per il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo.

A livello di ottimizzazione processi e di *spending review* nel 2023 è stata portata a termine la rielaborazione di diversi regolamenti. Innanzitutto è stato rivisitato il "Regolamento sulle attività commissionate da terzi e sui contributi di ricerca e didattica" (entrata in vigore gennaio 2024) allo scopo di incentivare lo svolgimento di attività commissionate da terzi nell'ambito della ricerca e della didattica da parte del personale accademico e di aumentare la quota di fondi terzi per coprire i costi generali dell'ateneo e quelli per l'utilizzo dei laboratori di ricerca, officine e altri locali di unibz. In secondo luogo è stato rielaborato il "Regolamento sul rimborso spese nell'ambito di missioni e per lo svolgimento di attività istituzionali" (entrata in vigore gennaio 2024) al fine di aggiornare i massimali diventati ormai obsoleti e ottimizzare le procedure amministrative interne; è stato infine elaborato *ex novo* il "Regolamento per il conferimento di incarichi di collaborazione e consulenze ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. nr. 165/2001" (entrata in vigore giugno 2024), materia in precedenza regolamentata in maniera frammentata da linee guida, comunicazioni interne e parti di regolamenti generali: in tal modo e nell'ottica dell'attività di semplificazione dei processi interni, l'Ateneo si è dotato di un regolamento organico e completo per disciplinare la materia.

Tra le altre misure di *spending review* si annovera l'adeguamento del "Tariffario della Biblioteca universitaria": gli importi per l'offerta dei servizi della Biblioteca durante gli ultimi 10 anni non erano più infatti stati aggiornati, e la modifica del "Regolamento Tariffario per i docenti a contratto, i collaboratori didattici, i supervisori, i responsabili di tirocinio, i collaboratori linguistici e per le ore di assistenza dei docenti della Facoltà di Design e Arti" che, a partire dall'anno accademico 2024/2025 prevederà una riduzione del 20% dei compensi per i corsi/le attività didattiche svolte *online* rispetto a quelle svolte in presenza.

Ad ottobre 2023 è stato inoltre modificato il "Regolamento sulle condizioni economiche e contrattuali dei professori" riducendo le tariffe per la retribuzione delle ore di didattica aggiuntiva. Un'ultima misura che nel tempo porterà ad un risparmio è stata la definizione, a novembre dello scorso anno, di una nuova procedura per l'attivazione o la non attivazione dei corsi di laurea (a partire dall'anno accademico 2024/2025): si confronteranno le immatricolazioni dei due anni precedenti col numero minimo di iscritti per ogni corso di laurea stabilito dal Consiglio dell'Università e a novembre dell'anno precedente si deciderà già quindi se un corso di laurea sarà attivato o meno nell'anno successivo.

Nel 2023, con il supporto scientifico della Facoltà di Economia, sono stati analizzati i risultati dell'indagine condotta nel 2022 con cui si è rilevato il grado di soddisfazione del corpo studentesco e dell'accademia rispetto alla qualità dei servizi amministrativi offerti dall'Ateneo. I risultati hanno condotto ad una prima serie di misure concordate col Direttivo che i vari responsabili hanno poi ricevuto come obiettivo per il 2024. Le misure riguardano interventi sui regolamenti e sulle interfacce tra i vari uffici, lo sviluppo di nuovi servizi e competenze, *input* sulla comunicazione, ottimizzazioni di processo e digitalizzazione.

Per quanto riguarda la digitalizzazione nel 2023 sono stati portati avanti diversi importanti progetti tra cui: l'informatizzazione del registro dei professori, la digitalizzazione del processo di approvazione di attività secondarie per il corpo docente (cd. *nulla osta*), l'informatizzazione della procedura di gestione delle procedure di docenza a contratto e la digitalizzazione della gestione dei laboratori tramite l'acquisto, di concerto con Eurac research, di un software *ad hoc*. Si tratta tuttavia di progetti pluriennali il cui completamento avverrà non prima del 2024. Per quanto riguarda il Centro linguistico per la prima volta nel 2023 la procedura relativa al bando per la formazione delle graduatorie dei docenti di arabo, cinese, francese, ladino, russo e spagnolo e si è svolta in forma totalmente digitalizzata tramite la piattaforma *Elixform*. Sempre grazie al supporto di ICT, il rilascio dei certificati di iscrizione e di esame è stato trasferito sulla piattaforma *MySMS*, in tal modo gli studenti possono ora generare e scaricare autonomamente i documenti di cui necessitano. Il processo di mobilità *Erasmus* è stato completamente digitalizzato, a partire dalla domanda, dal *learning agreement* e dagli

accordi con le università partner. Per quanto riguarda la gestione degli obiettivi individuali di tutto il personale amministrativo unibz, nel 2023 ICT ha sviluppato un nuovo *Goal Management* all'interno di *mySNS* che integra nel programma anche funzioni legate all'Intelligenza Artificiale e di traduzione automatica.

Infine, altri progetti che hanno visto impegnato l'Ateneo nel 2023 sono stati l'introduzione a luglio del *whistleblowing* (obbligatorio per legge per tutte le PA): attraverso una piattaforma digitale ciascun membro della comunità universitaria può ora segnalare eventuali violazioni acquisite nell'ambito della propria attività professionale in forma totalmente riservata e criptata e avendo garantite particolari misure di protezione.


Alla fine dell'anno sono stati avviati i lavori di pianificazione per il trasloco della Facoltà di Ingegneria dall'attuale edificio delle Poste al nuovo edificio B1 presso il *NOI Techpark*. In tale contesto dovrà essere rivista anche la dislocazione degli uffici, delle aule e dei laboratori resisi liberi, in seguito al trasferimento, presso la sede centrale dell'Ateneo.

Schema dei **risultati** degli **obiettivi 2023** della **Direzione**

Linea	➔ Obiettivo strategico	➔ Obiettivo operativo
Sviluppo strategico	Istituzione nuove facoltà	Coordinamento del <i>project management</i> per l'istituzione delle future Facoltà di Ingegneria e di Scienze agrarie, ambientali e alimentari

Breve descrizione dell'attività svolta

Il Direttore ha coordinato dal punto di vista organizzativo l'intero processo che ha portato all'avvio, col 1° marzo 2023, delle Facoltà di Ingegneria e di Scienze agrarie, ambientali e alimentari individuando in primis un gruppo di lavoro amministrativo che si è occupato di tenere costantemente aggiornato il Direttivo sulle scadenze e preparando i vari atti amministrativi da sottoporre all'approvazione degli organi. Per individuare le figure di Responsabili delle due Segreterie di Facoltà si è proceduto ad un bando interno. I colloqui di selezione si sono svolti il 14 febbraio 2023, della commissione di selezione hanno fatto parte il Direttore, il Preside Gobetti, il prof. Gasparella e la responsabile dell'Ufficio personale amministrativo. Il 21 febbraio 2023 si è tenuto un incontro, alla presenza dell'Ufficio personale amministrativo, per decidere sulla suddivisione del personale delle due Segreterie di Facoltà: in totale 5 collaboratrici della Facoltà di Scienze e Tecnologie sono passate alla Facoltà di Ingegneria trasferendosi negli spazi dell'edificio della Posta. Gli esiti dell'incontro sono stati presentati alle collaboratrici delle due Facoltà nell'ambito di una riunione con le due nuove responsabili tenutasi il 6 marzo. Per la gestione dei laboratori sono stati necessari svariati incontri con il coordinatore e l'Ufficio personale; in seguito la proposta di organigramma è stata presentata al Rettore e, da ultimo, ai Presidi delle 2 Facoltà e alle relative responsabili delle Segreterie. Il nuovo assetto prevede la figura del coordinatore dei laboratori a cavallo delle due Facoltà e, di due sotto-coordinatori, uno per la Facoltà di Ingegneria ed uno per la Facoltà di Scienze agrarie, ambientali e alimentari. Il 9 marzo è avvenuta infine la nomina dei due Presidi identificando per la Facoltà di Ingegneria il prof. Gasparella e il prof. Gobetti per la Facoltà di Scienze agrarie, ambientali e alimentari.

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato
qual	Istituzione delle Facoltà con il 1° marzo 2023 con rispettiva nomina dei/delle responsabili delle segreterie di facoltà e avvenuta suddivisione dei collaboratori/delle collaboratrici		raggiunto (15/15) 

Linea	➔ Obiettivo strategico	➔ Obiettivo operativo
Organizzazione	Realizzazione di nuove strutture	Consegna dell'edificio <i>Lyopharm</i> presso il <i>NOI Techpark</i>

Breve descrizione dell'attività svolta

Sotto la responsabilità del Direttore, nel 2023 sono state adottate tutte le misure necessarie al fine di garantire la consegna dell'edificio *Lyopharm* al NOI Techpark nei tempi previsti. Gli spazi, completamente ristrutturati, costituiranno una soluzione provvisoria per il progetto PNRR *iNEST*. È stato stipulato dapprima il contratto tra NOI AG e il proprietario di *Lyopharm*, e successivamente tra NOI AG e unibz, in tal modo è stato possibile pianificare e avviare rapidamente i lavori di adeguamento di metà del primo piano e dell'intero secondo piano dell'edificio. I locali saranno

consegnati in due lotti: la metà del I piano dell'edificio F1 è stata completata a dicembre e potrà essere utilizzata completamente a seguito del trasferimento del Centro di competenza a gennaio 2024. Il II piano sarà consegnato a febbraio 2024. Sono state inoltre indette gare d'appalto per la realizzazione di 5 laboratori di ricerca (*Photonics and Optoelectronics, Media Interaction, Green Powertrains, Thin Film Technology, Lab for Applied and Agro-Environmental Microbiology*) e di 2 laboratori didattici (chimico-biologico e gastrosensoriale). 3 aule di medie dimensioni, 1 sala studio e 9 uffici per un totale di 26 postazioni di lavoro saranno disponibili a partire dal secondo semestre 2023/24.

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato	
qual	Piano di consegna elaborato e piano alternativo nel caso la consegna subisse ritardi		raggiunto (10/10)	

Linea → **Obiettivo strategico** → **Obiettivo operativo**

Organizzazione Realizzazione di nuove strutture Consegna del *NOI Techpark* di Brunico e trasferimento nella nuova struttura

Breve descrizione dell'attività svolta

Il NOI Techpark di Brunico è stato completato nei tempi previsti e inaugurato ufficialmente all'inizio di maggio 2023. In conformità al piano di utilizzo elaborato sotto la responsabilità del Direttore all'inizio del 2023, i locali destinati a unibz (1.696 m²) dell'edificio a 5 piani sono stati occupati dalla Facoltà di Economia e dalle aree di ricerca della Facoltà di Ingegneria a partire da luglio 2023. Il Direttore ha coordinato le riunioni di consultazione con le Facoltà per l'assegnazione degli spazi, i sopralluoghi e i rispettivi traslochi. Dall'inizio dell'anno accademico 2023/2024, la Facoltà di Economia ha a disposizione, nel seminterrato, un'Aula Magna, 3 aule per seminari, sale studio e aree comuni per gli studenti del I e II anno della laurea triennale in Management del Turismo, dello Sport e degli Eventi (944 m² ad uso esclusivo di unibz). Metà del II piano (234 m²) è utilizzata come laboratorio *open-space* dall'area di ricerca *Sustainable Manufacturing* in stretta collaborazione con le aziende locali della rete *Automotive Excellence Alto Adige*. Gli uffici per i professori/le professoresse e i ricercatori/le ricercatrici di entrambe le Facoltà e il personale amministrativo occupano l'intera superficie di 518 m² del III° piano, insieme a sale *open-space* e a due sale riunioni.

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato	
qual	Trasloco nel <i>NOI Techpark</i> di Brunico avvenuto		raggiunto (10/10)	

Linea → **Obiettivo strategico** → **Obiettivo operativo**

Sviluppo strategico Semplificazione processi e *spending review* Valutazione sulla qualità dei servizi unibz

Breve descrizione dell'attività svolta

L'indagine per la valutazione dei centri di servizio unibz si è conclusa a fine 2022 e i suoi esiti sono stati analizzati nel dettaglio a gennaio 2023. In accordo con la Presidente, è stata elaborata una proposta di piano di comunicazione per presentare i risultati dell'indagine all'interno della comunità universitaria.

In collaborazione con un assistente di ricerca, appositamente incaricato, è stato redatto un rapporto completo sull'indagine: esso si compone di una parte generale e di una specifica per ogni servizio. Oltre all'analisi dei dati statistici, il rapporto contiene anche una raccolta di *feedback* qualitativi forniti dagli intervistati. La relazione è stata presentata al Consiglio dell'Università nella seduta del 28 aprile 2023.

Il Direttore ha in seguito elaborato un primo catalogo di misure sulla base dei risultati dell'indagine. Le misure da attuare sono state suddivise in 9 campi d'azione e confrontate con gli input emersi dalle relazioni sull'ottimizzazione dei processi e dalla relazione del Nucleo di Valutazione (Valutazione didattica 2021-2022). Il catalogo delle misure è stato poi finalizzato insieme alla Presidente e al Rettore e discusso con i responsabili dei centri di servizio nell'ambito degli incontri annuali di pianificazione col Direttore. Tutte le misure previste sono confluite negli obiettivi 2024 dei Responsabili.

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato	
qual	Relazione dettagliata sui risultati dell'indagine e catalogo di misure di ottimizzazione		raggiunto (15/15)	

Linea → **Obiettivo strategico** → **Obiettivo operativo**

Sviluppo strategico

Semplificazione processi e *spending review*

Semplificazione dei processi

Breve descrizione dell'attività svolta

Nel 2023, sotto la responsabilità del Direttore e sulla base dell'analisi dei processi condotta e secondo quanto previsto dall'Accordo programmatico, sono state implementate presso l'Ateneo una serie di misure di semplificazione e ottimizzazione dei processi. L'attenzione si è concentrata sullo snellimento delle procedure amministrative interne anche al fine di consentirne un'efficace digitalizzazione. Le misure di semplificazione sono state attuate anche a livello di facoltà: quelle dimostrate efficaci nelle singole facoltà verranno applicate per il prossimo anno anche a tutte le altre.

Il documento "Prime misure di semplificazione nell'amministrazione adottate per il 2023" elenca nel dettaglio le misure di semplificazione attuate nel 2023 presso ciascuna unità di servizio o gruppi di unità di servizio. Tali misure costituiscono l'inizio di un piano più completo di ottimizzazione dei processi che sarà sviluppato nel 2024.

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato	
qual	Lista delle misure di semplificazione		raggiunto (15/15)	

Linea → **Obiettivo strategico** → **Obiettivo operativo**

Sviluppo strategico

Sostenibilità

Attuazione del piano di investimenti per ridurre il consumo energetico e l'impatto ambientale (*carbon footprint*)

Breve descrizione dell'attività svolta

Le misure previste per il 2023 dal "Piano d'azione 2022-2025 - Piano di investimenti per la riduzione dei consumi energetici e dell'impatto ambientale – *carbon footprint*", sono state in gran parte attuate secondo la disponibilità di bilancio.

È stato inoltre commissionato e redatto uno studio di fattibilità per l'installazione di impianti fotovoltaici sui tetti delle sedi unibz di Bolzano centro, Bolzano NOI Techpark e Bressanone (per una superficie totale di 5.620 m²). Il proprietario degli edifici unibz, ovvero la Provincia Autonoma di Bolzano, ha autorizzato ufficialmente l'installazione dei rispettivi pannelli, si potrà dunque ora assegnare la progettazione esecutiva e pubblicare il bando di gara per i lavori da eseguire nel 2024.

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato	
qual	Attuazione dello studio di fattibilità e relazione sulle misure implementate in base al piano di sostenibilità		raggiunto (10/10)	

Linea → **Obiettivo strategico** → **Obiettivo operativo**

Organizzazione

Misure nell'ambito del personale

Elaborazione del nuovo Contratto collettivo per il personale tecnico-amministrativo

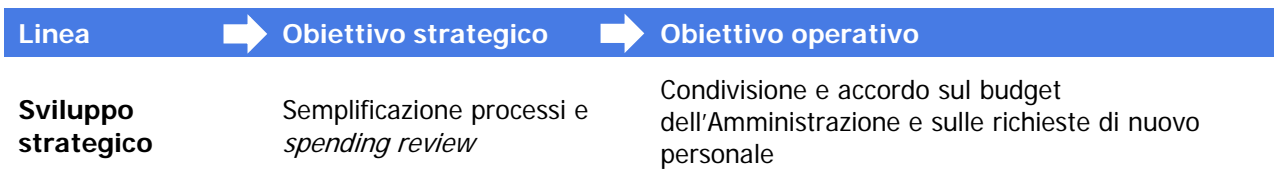
Breve descrizione dell'attività svolta

Il Contratto collettivo di lavoro per il personale tecnico-amministrativo di unibz scadeva, relativamente alla parte normativa, il 31 dicembre 2022, la parte economica era già scaduta il 31 dicembre 2021 ma è rimasta in vigore a seguito delle clausole contrattuali.

Nel 2023, tra gennaio e giugno, il Direttore e la responsabile dell'Ufficio personale amministrativo si sono incontrati in totale sette volte con le parti sindacali per condurre le trattative per il nuovo Contratto collettivo. Il Direttore, per quanto riguarda la parte economica ha presentato in due diverse occasioni delle proposte di adeguamento inflazionistico al Consiglio dell'Università: rispettivamente nelle sedute del 10 marzo e del 28 aprile. Il Contratto definitivo è stato definitivamente approvato nella seduta del 30 giugno 2023. Attraverso l'accordo con i sindacati è stato possibile raggiungere un ragguardevole aumento retributivo grazie all'adeguamento inflazionistico dell'8% degli

stipendi lordi del personale tecnico-amministrativo nel triennio 2022-2024. Inoltre la parte normativa del Contratto collettivo è stata integrata con ulteriori misure a favore della conciliazione vita privata-lavoro (part-time per motivi personali; congedo retribuito per vittime di violenza domestica; smart working per la malattia figlio ecc.).

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato
qual	Contratto collettivo per il personale tecnico-amministrativo approvato		raggiunto (15/15)



Breve descrizione dell'attività svolta

Il Direttore ha presentato nell'ambito di un incontro con Presidente e Rettore tenutosi il 7 novembre 2023, il budget dell'amministrazione 2024 nonché le richieste di nuove posizioni di personale tecnico-amministrativo 2024. Per poter avere una prima proposta di budget già ad inizio novembre, il Direttore ha anticipato gli incontri di budget coi centri di servizio che quest'anno, per la prima volta, sono iniziati nel mese di settembre e quindi prima dei colloqui con le Facoltà; si è iniziato in particolare con le unità col budget più elevato come ICT, Facility Management, Biblioteca, Servizio orientamento e Marketing e Ufficio stampa e organizzazione eventi. Nell'ambito degli incontri, insieme al responsabile del Controlling, si è proceduto ad effettuare alcuni primi tagli (laddove ritenuto necessario), altre decisioni in merito al budget di natura più strategica sono invece state sottoposte al Direttivo nella riunione di novembre.

Anche le richieste di nuovo personale sono state inoltrate dai responsabili al Direttore interessati già nel mese di settembre e discusse tra settembre e ottobre anche con la responsabile dell'ufficio personale amministrativo. Per l'incontro del 7 novembre il Direttore ha raccolto in totale 22 richieste di nuove posizioni di personale. La mole delle richieste per il 2024 è da ricondurre in primis alla creazione della nuova sede della Facoltà di Ingegneria presso il NOI a partire dall'estate 2024. Ogni singola richiesta è stata corredata da una dettagliata motivazione e dai costi ad essa connessi.

Indicatore	Descrizione indicatore	Target	Risultato
qual	presentazione proposte di bilancio nonché richieste e proposte di assunzione personale		raggiunto (10/10)



% raggiungimento obiettivi



Una raffigurazione schematica dei risultati degli obiettivi dell'Amministrazione è reperibile nell'allegato 1.

6 ORGANIZZAZIONE E PERSONALE

In questa sezione si fa riferimento al personale **tecnico-amministrativo** di unibz, il cui rapporto di lavoro è regolamentato da apposito Contratto collettivo che ha come riferimento il CCNL del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi. L'inquadramento e la mobilità del personale sono disciplinati nell'Allegato A del Contratto in oggetto.

6.1 Modello organizzativo

Il modello organizzativo di unibz è stato approvato dal Consiglio dell'Università il 19 aprile 2013 ed è così strutturato:

Organi

Organi di governo dell'Università

- Presidente, vicepresidente
- Consiglio dell'Università
- Rettore, prorettori
- Senato accademico
- Direttore

Organi centrali dell'Ateneo

- Commissione di ricerca
- Commissione per gli studi
- Presidio di qualità

Organi delle Facoltà

- Presidi e Consiglio delle Facoltà
- Consigli dei corsi di studio

Altri organi

- Collegio dei revisori dei conti
- Nucleo di valutazione
- Collegio di disciplina
- Commissione etica
- Consulta degli studenti
- Comitato per le pari opportunità

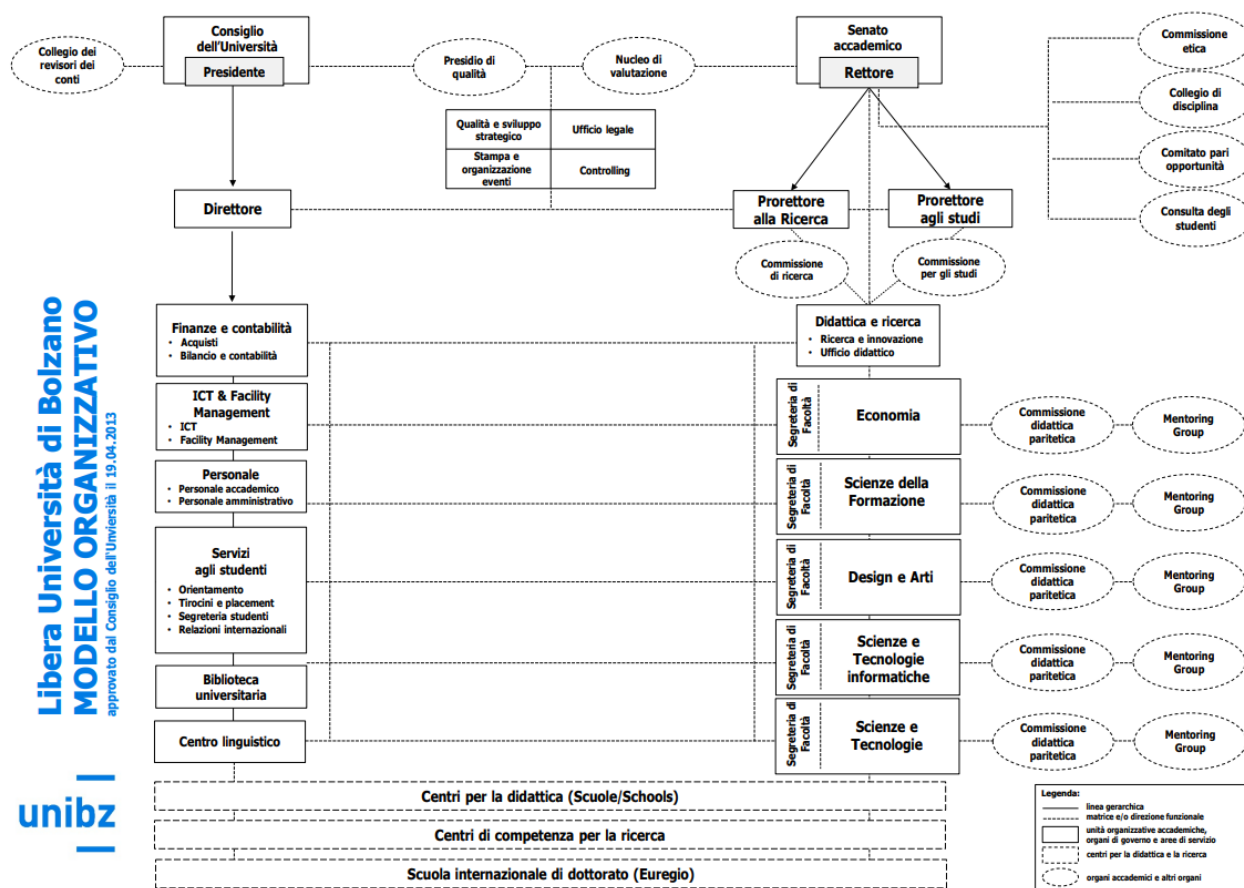
Amministrazione

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

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

I dettagli relativi alle competenze e la composizione degli organi nonché le attività degli uffici amministrativi e i rispettivi nominativi dei collaboratori sono reperibili sul sito web di unibz al *link* <https://www.unibz.it/it/home/organisation/>.

Rappresentazione grafica del modello organizzativo



Nelle due tabelle successive si riportano i dati dimensionali del **personale tecnico-amministrativo** in servizio al 31 dicembre 2023.

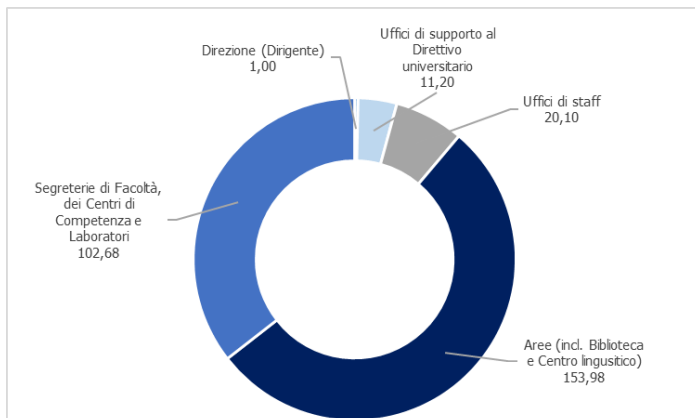
Il personale tecnico-amministrativo in servizio al 31 dicembre 2023

per area/ufficio di staff

	Collaboratori/collaboratrici	
	n° persone	FTE
Direzione (Dirigente)	1	1,00
Uffici di supporto al Direttivo universitario	12	11,20
Uffici di staff	22	20,10
Aree (incl. Biblioteca e Centro linguistico)	168	153,98
Segreterie di Facoltà, dei Centri di Competenza e Laboratori	113	102,68
TOTALE	316	288,96

di cui componente femminile: **62,03%**

Fonte: Ufficio personale amministrativo

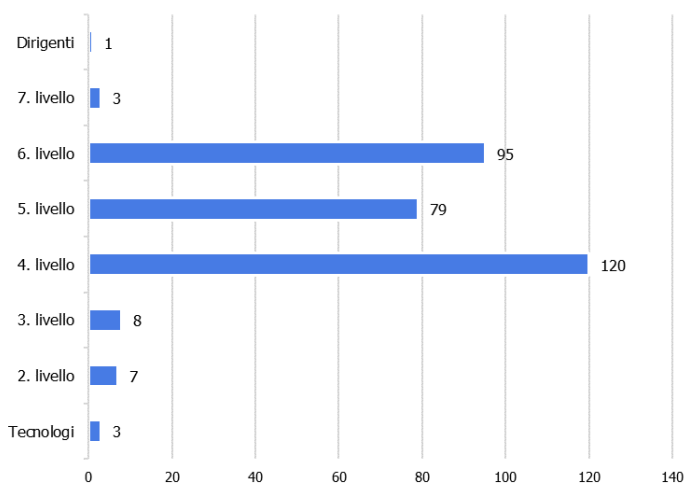


per inquadramento (come da contratto collettivo unibz)

Inquadramento	Direzione e supp. vertici	Uffici staff	Aree	Segreterie di Facoltà/Laboratori	unibz
Dirigenti	1				1
7. livello	2	1			3
6. livello	6	11	59	19	95
5. livello	4	5	50	20	79
4. livello		5	42	73	120
3. livello			7	1	8
2. livello			7		7
Subtotale	13	22	165	113	313
Tecnologi			3		3
Totale	13	22	168	113	316

Fonte: Ufficio personale amministrativo

Il personale tecnico-amministrativo in servizio al 31 dicembre 2023 per inquadramento



Fonte: Ufficio personale amministrativo

6.2 Reclutamento del personale

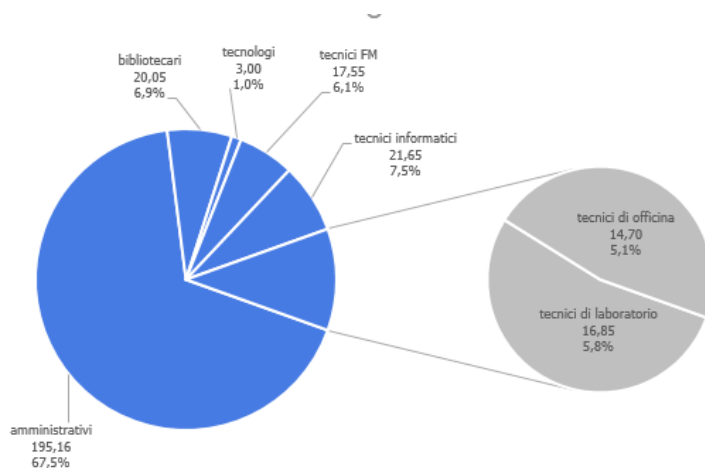
Il piano delle assunzioni del personale tecnico-amministrativo di unibz viene definito in sede di programmazione annuale. Il dettaglio è contenuto nel programma delle attività per l'anno 2023, approvato dal Consiglio dell'Università con delibera 165 del 16 dicembre 2022.

Per quanto riguarda l'anno 2023 si registra una crescita pari al 5,4%, incremento dovuto principalmente al rafforzamento degli uffici centrali (Acquisti, Contabilità, Personale accademico e Didattico) nell'ambito delle misure di attuazione previste del PNRR nonché del Servizio Ricerca e innovazione e della Segreteria della nuova Facoltà di Ingegneria in seguito alla crescita del carico di lavoro.

Si fa presente che, in qualità di Università non statale che ha adottato per il proprio personale tecnico-amministrativo un contratto di natura privatistica, unibz può bandire in modo mirato specifici profili, indicando nei requisiti di accesso le esperienze e competenze richieste. Ciò consente di reclutare personale già specializzato e qualificato per lo svolgimento delle attività ritenute maggiormente strategiche per l'Ateneo.

Al fine di fornire un quadro completo della situazione del personale tecnico-amministrativo in servizio al 31 dicembre 2023 e della sua composizione, segue una rappresentazione grafica per profilo professionale.

(in valori assoluti e %)



Per quanto concerne la **formazione** del personale tecnico-amministrativo, unibz offre centralmente un programma formativo volto allo sviluppo di conoscenze tecniche, di competenze trasversali e manageriali nonché corsi nell'ambito della gestione del tempo/del lavoro e del *teambuilding*.

In particolare, nell'anno 2023 sono stati offerti i seguenti corsi/workshop:

Formazione per responsabili

Smart working/management ibrico, Management generazionale, *Choaching*

Formazione specifica unibz

Corso di base sul diritto degli appalti pubblici per i dipendenti, seminario sul Codice Unico di Progetto (CUP), diversi corsi in ambito IT e seminari/workshop sulle seguenti tematiche: „Consigli e trucchi per tradurre“, „Gendering, ma come?“, „Sostenibilità all'unibz“, „Student Mental Health awareness and support“

Competenze personali

Lettura veloce e mappe mentali

Sono stati inoltre organizzati centralmente un workshop di atelier di pittura, un seminario sulla pubertà e un corso di *pilates*.

I vari centri di servizio dispongono inoltre di un budget annuale per la formazione specifica, volta a rafforzare e/o approfondire le competenze dei collaboratori/delle collaboratrici in ambiti mirati, al fine di poter conseguire gli obiettivi individuali definiti annualmente con il/la proprio responsabile.

6.3 Conciliazione vita privata e lavoro

unibz ha adottato l'audit "famigliaelavoro" al fine di rendere il lavoro in ateneo più *family-friendly*. L'offerta ai/alle dipendenti di un ambiente di lavoro gratificante per mezzo di diverse misure – come ad esempio l'orario flessibile, il congedo di maternità individuale e/o le settimane di assistenza bambini nel *KidSpace* – sono sempre state avvertite come una necessità.

La certificazione, ottenuta a novembre del 2021, prevede un programma di ulteriori azioni di miglioramento che vanno dai servizi per una maggiore conciliazione tra vita privata e lavoro, all'adeguamento della disciplina degli straordinari, fino al miglioramento della qualità dei processi e della comunicazione interna. Grazie ad un percorso di miglioramento continuo, unibz si pone l'obiettivo di mantenere la certificazione anche negli anni a venire.

In particolare, per quanto riguarda i/le responsabili, nell'anno 2023 è stata elaborata una proposta con raccomandazioni sull'organizzazione di riunioni a misura di famiglia e con l'obiettivo di garantire che nell'organizzazione delle riunioni si tenga conto della conciliazione tra famiglia e carriera e quindi delle responsabilità dei *care-giver*. Inoltre, nel maggio 2023 si è tenuto un seminario per i/le responsabili sul tema "*Leadership* efficace e collaborazione intergenerazionale in tempi turbolenti". Lo scontro tra generazioni diverse nella maggior parte dei centri di servizio e negli uffici può rappresentare una sfida per chi è capo. Nel seminario è stato spiegato cosa significa *leadership* intergenerazionale, soprattutto in questi tempi di forte mutamento, e cosa bisogna considerare quando si motivano e si guidano *team* di età diverse.

6.4 Lavoro agile

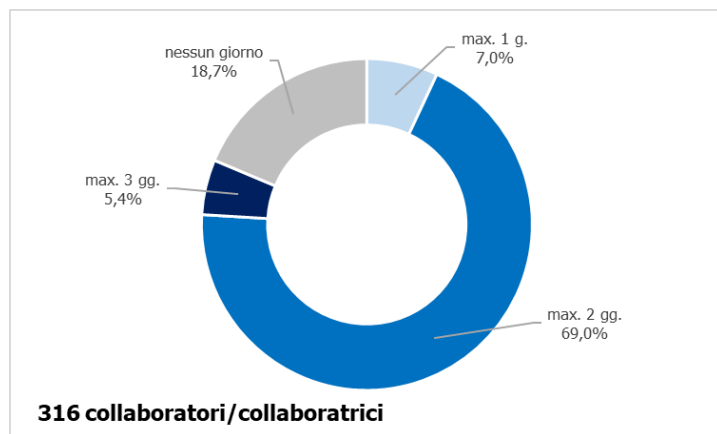
L'articolo 9 del Contratto collettivo di lavoro del personale tecnico-amministrativo di unibz, siglato in data 30 giugno 2023, prevede l'introduzione dello smart working quale strumento aggiuntivo al telelavoro per agevolare la conciliazione tra i tempi di vita e i tempi di lavoro dei dipendenti e al fine di promuovere il benessere lavorativo.

Il lavoro agile ha avuto una fortissima espansione durante il periodo più acuto dell'emergenza pandemica Covid-19 ed è stato disciplinato in data 1° ottobre 2020 con un primo apposito Regolamento, successivamente rinnovato in data 1° luglio 2023. Il nuovo Regolamento contiene interessanti integrazioni che consentono un utilizzo più flessibile del lavoro agile: dalla possibilità di fruire consecutivamente di più giornate di smart working su base mensile, al riconoscimento di giorni di smart working in più per chi soffre di malattie croniche debilitanti, fino all'uso dello smart working al posto dei permessi non retribuiti per la malattia dei figli.

In generale si può dire che l'introduzione dello smart working in unibz abbia rappresentato un nuovo approccio culturale e organizzativo al lavoro al fine di una maggiore flessibilità, autonomia e responsabilizzazione rispetto ai risultati, supportando inoltre maggiormente la conciliazione tra lavoro e vita privata. Per venire incontro ai collaboratori/alle collaboratrici in questa fase di cambiamento culturale nell'approccio al lavoro, l'Ufficio personale amministrativo ha organizzato diversi corsi di formazione mirati.

Le giornate in cui è possibile lavorare in smart working nell'arco della settimana variano tra 1 e massimo 3 giorni, tenuto conto del profilo professionale dei collaboratori/delle collaboratrici e delle attività da loro svolte. Il numero delle giornate effettivamente concesse, vengono indicate nei relativi accordi individuali. Tali giornate possono essere gestite in modo flessibile e variare quindi in base alle esigenze del collaboratore/della collaboratrice e unibz.

Di seguito le giornate di smart working concesse al personale tecnico-amministrativo in servizio al 31 dicembre 2023



Fonte: Ufficio personale amministrativo

Nell'ambito delle attività di monitoraggio sullo smart working prescritte dalla normativa nazionale, una prima indagine è già stata fatta alla fine del 2021 con esiti in generale più che positivi. In particolare, per quanto riguarda la qualità del lavoro svolto in modalità smart working nonché la pianificazione e gestione del tempo, la valutazione risulta uguale se non migliore rispetto al lavoro in ufficio.

Il secondo sondaggio è stato condotto nella primavera del 2023 e si è concentrato principalmente sugli aspetti tecnico-organizzativi dello smart working. Il questionario sottoposto ai collaboratori/alle collaboratrici mirava a fornire una valutazione soggettiva della qualità del lavoro svolto in remoto sino ad allora, con un'analisi dei principali indicatori di impatto sui costi (riduzione del ricorso alla malattia, ridotto utilizzo dei buoni pasto e sostenibilità derivante dalla minore mobilità). Dagli esiti del secondo questionario, al quale ha aderito il 60% dei dipendenti/delle dipendenti, risulta che il personale considera oramai lo smart working uno strumento essenziale per migliorare il benessere lavorativo e conciliare le esigenze personali e familiari. Gli *input* derivanti dal secondo questionario sono serviti quale spunto per modificare il regolamento scaduto in data 31 dicembre 2022.

Tra le novità principali mirate a favorire ulteriormente il benessere lavorativo del personale di unibz vi sono:

- una maggiore flessibilità nella fruizione dello smart working: le giornate di smart working possono essere fruite su base mensile (fino a un massimo di 5 giorni consecutivi), tenuto conto del numero di giorni di smart working concessi su base settimanale;
- la possibilità di lavorare in smart working durante le giornate di chiusura dell'Ateneo, qualora sussistano specifiche esigenze;
- il riconoscimento di ulteriori giornate di smart working in più al mese oltre a quelle già approvate per chi soffre di patologie invalidanti certificate;
- la flessibilità per il personale in smart working rientrato in ufficio per cause di forza maggiore, di decidere se terminare la propria prestazione in presenza, oppure proseguire l'attività in smart working.

7 CONCLUSIONI

7.1 I risultati raggiunti

unibz è un ateneo giovane e dinamico la cui attività amministrativa è focalizzata sul continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi offerti. Come si evince dal rendiconto analitico riportato nella sezione precedente e dal quadro riepilogativo di pag. 13, si può affermare che il personale tecnico-amministrativo contribuisce attivamente alla realizzazione degli obiettivi strategici di unibz.

Nel 2023 sono state implementate diverse misure di **semplificazione e ottimizzazione** sulla base del rapporto finale sull'analisi dei processi e il *report* sulla valutazione dei servizi. L'accento è stato posto sulla semplificazione di specifici processi per consentire una digitalizzazione più efficace. La stretta collaborazione di ciascuna unità di servizio con l'ICT di unibz è stata cruciale per il successo dell'implementazione. A livello di facoltà, alcune misure sono state adottate solo in determinate facoltà. Poiché nel corso dell'anno si sono dimostrate migliorative, il *focus* nell'anno a venire sarà sicuramente sull'implementazione in tutte le facoltà. Questa standardizzazione può avvenire solo attraverso la collaborazione con gli uffici centrali. Le misure implementate nel 2023 costituiscono l'inizio di un piano più ampio per l'ottimizzazione dei processi e sono accompagnate da valutazioni regolari per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la corretta attuazione degli orientamenti strategici di unibz. Per maggiori dettagli vedasi il punto 5 e l'allegato 1.

A fine 2022 si è conclusa l'**indagine per la valutazione dei centri di servizio unibz**. 1.055 rappresentanti dell'Accademia (personale accademico di ruolo, RTD, AR e PhD) e 3.767 studenti/studentesse hanno avuto la possibilità di partecipare al sondaggio *online* anonimo. Il tasso di risposta per l'Accademia è stato del 35,17% e del 20,23% per gli studenti/le studentesse. Gli esiti sono stati analizzati nel dettaglio a gennaio 2023.

La soddisfazione generale degli intervistati/delle intervistate per i servizi forniti dai vari centri di servizio, dagli uffici di staff e dalle segreterie di facoltà varia da 6,48 a 8,84 su una scala da 1 = molto scarso a 10 = molto buono, per cui si può dire che le valutazioni degli studenti/delle studentesse sono generalmente più critiche di quelle da parte dell'Accademia (valutazione degli studenti da 7,44 a 8,74, valutazione dell'Accademia da 6,48 a 9,28).

In media, la soddisfazione delle persone diminuisce con la durata della loro affiliazione a unibz (sia per gli studenti/le studentesse che per l'Accademia). Non ci sono differenze di soddisfazione tra i tre campus di Bolzano, Bressanone e Brunico, ad eccezione della Segreteria studenti. Anche tra le Facoltà ci sono solo differenze isolate.

Nella maggior parte delle unità organizzative, gli intervistati/le intervistate (studenti/studentesse e accademici/accademiche) sono maggiormente soddisfatti della cordialità del *team*, seguita dalla velocità di elaborazione e dalla competenza professionale. Gli intervistati/le intervistate sono generalmente meno soddisfatti del livello di digitalizzazione.

L'indagine mostra anche quali aspetti fondamentali (cordialità, competenza, grado di digitalizzazione, velocità di elaborazione) sono più importanti per gli intervistati/le intervistate nei rispettivi uffici e quindi hanno un impatto decisivo sul livello di soddisfazione (sia positivo che negativo). La velocità di elaborazione ha la maggiore influenza sul livello di soddisfazione degli Uffici acquisti, Contabilità e ICT nonché delle Segreterie delle Facoltà di Economia, Scienze e Tecnologie e Scienze della Formazione. La cordialità del personale, invece, ha il maggiore impatto sulla soddisfazione degli intervistati/delle intervistate presso il Facility Management, gli Uffici personale amministrativo, Orientamento e Marketing, Tirocini e Relazioni internazionali. Il grado di digitalizzazione è il fattore che influenza maggiormente il livello di soddisfazione solo nell'Ufficio personale accademico, mentre è il secondo fattore più importante negli Uffici Orientamento e Marketing, Tirocini e Relazioni internazionali.

I risultati migliori dal punto di vista dell'Accademia, con oltre 9 punti ciascuno, sono stati raggiunti dalle Segreterie delle Facoltà di Economia (9,28), Design e Arti (9,26) e Informatica (9,21), seguite dalla Biblioteca

universitaria (9,12) e dalla Segreteria della Facoltà di Scienze della Formazione (9,08). Segue un gruppo intermedio, compreso tra 7,44 e 8,31 punti, che comprende principalmente i servizi centrali.

Nei risultati del sondaggio da parte degli studenti/delle studentesse, il *range* nella sezione relativa alla soddisfazione generale è compreso tra 8,74 (Biblioteca universitaria) e 7,44 (Centro linguistico), il che può essere considerato molto soddisfacente. Anche i risultati delle Segreterie di Facoltà e dei Servizi agli studenti (tra 8,43 e 7,61 punti) sono molto positivi.

Sulla base dei risultati delle domande specifiche e dei commenti espressi, si evince che gli studenti/le studentesse vorrebbero soprattutto un ampliamento dei servizi (cultura del servizio) e una migliore offerta di informazioni e supporto amministrativo per quanto riguarda la loro carriera studentesca (orari, piano di studi, esami, programmi di scambio...) e, in alcuni casi, tempi di risposta più rapidi alle loro richieste, mentre sono sostanzialmente molto soddisfatti delle infrastrutture e dotazioni tecniche di unibz.

Un rapporto completo sull'indagine è stato elaborato in collaborazione con un assegnista di ricerca, appositamente incaricato: esso si compone di una parte generale e di una specifica per ogni servizio. Oltre all'analisi dei dati statistici, il rapporto contiene anche una raccolta di *feedback* qualitativi forniti dagli intervistati/dalle intervistate. La relazione è stata presentata al Consiglio dell'Università nella seduta del 28 aprile 2023.

Il Direttore ha in seguito elaborato un primo catalogo di misure sulla base dei risultati della valutazione. Le misure da attuare sono state suddivise in 9 campi d'azione e confrontate con gli *input* emersi dalle relazioni sull'ottimizzazione dei processi e dalla relazione del Nucleo di Valutazione (Valutazione didattica 2021-2022). Il catalogo delle misure, finalizzato con la Presidente ed il Rettore, è stato discusso con i responsabili dei centri di servizio in sede di pianificazione e le misure sono confluite negli obiettivi per l'anno 2024 dei/delle responsabili.

7.2 Efficienza ed economicità

Il bilancio di chiusura 2023 verrà approvato dal Consiglio dell'Università nel mese di maggio 2024. Gli effettivi risparmi sulle principali voci di spesa verranno evidenziati in occasione della redazione del bilancio medesimo. Si tiene a precisare che la Giunta provinciale ha approvato con delibera n. 818 del 27 ottobre 2020 le direttive e misure di contenimento della spesa pubblica per il triennio 2020-2023, rivolte anche a unibz. Tali misure consentono all'Ateneo di sviluppare ulteriormente gli ambiti della didattica e della ricerca, il tutto però contenendo i costi, e aumentando la pianta organica in maniera misurata e mirata rispetto agli obiettivi consentiti e indicati nella delibera stessa.

A chiusura di questa relazione preme sottolineare che l'apparato amministrativo opera quotidianamente nel rispetto del principio della massimizzazione dell'efficienza, dell'efficacia nonché dell'economicità attraverso l'ottimizzazione delle procedure e dei processi nonché della semplificazione dei regolamenti, nonostante un contesto normativo complesso e in costante cambiamento.

8 ALLEGATI



- Allegato 1:** Schema dei risultati degli obiettivi operativi degli Uffici
- Allegato 2:** Misurazione e valutazione della performance individuale del personale amministrativo
- Allegato 3:** *Template* per la definizione e misurazione degli obiettivi individuali del Direttore
- Allegato 4:** Definizione e valutazione degli obiettivi individuali del personale tecnico-amministrativo (non dirigente) nell'applicativo *Goalmanagement*

Allegato 1

SCHEMA DEI RISULTATI DEGLI OBIETTIVI OPERATIVI DEGLI UFFICI 2023

Schema dei risultati degli obiettivi operativi 2022 delle Aree / dei Centri di servizio unibz

Linea	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Controlling	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	<i>ERP Controlling</i> : Ultimazione delle interfacce tra i diversi applicativi in uso e successivamente in <i>PowerBi</i> il <i>dashboard</i> economico-finanziario
			<p><i>Descrizione</i></p> <p>Nel corso dell'anno si è proceduto con l'integrazione degli applicativi. Si è lavorato su diversi fronti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - calcolo in <i>HRIS</i> del budget del personale accademico/amministrativo tenuto conto del personale in servizio e delle ore di didattica affidate esternamente - calcolo degli impegni sulla base dei contratti di lavoro in essere - controllo di qualità dei dati calcolati - verifica della procedura di trasferimento del budget da <i>CIS</i> (budget) a <i>Zucchetti</i> (contabilità) - implementazione della procedura di trasferimento degli impegni nel programma di contabilità - esportazione da <i>Zucchetti</i> delle scritture di contabilità analitica, delle anagrafiche relative al piano dei conti e dei centri di costo <p>Tenuto conto delle priorità, rispetto agli sviluppi che la <i>software house</i> <i>Zucchetti</i> ha destinato a favore di unibz, il controllo del budget è stato rinviato al 2024.</p>
			<p>implementazione e attivazione del controllo del bdg in <i>Zucchetti</i></p> <p><i>Raggiungimento</i></p> <p>parzialmente raggiunto</p>

	Linea 	Obiettivo strategico 	Obiettivo operativo	Indicatore e target
ICT	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	<p>Realizzazione progetti di digitalizzazione</p> <p><i>Descrizione</i></p> <p>I seguenti progetti sono stati realizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione digitale dei PhD II/III - completamento della digitalizzazione del nuovo sistema di controllo degli accessi in <i>cloud</i> in tutte le sedi universitarie con <i>ChipCard-Less</i> - implementazione di un sistema di gestione dei processi di facility (<i>FPMS</i>) - digitalizzazione dei nuovi uffici presso il NOI Techpark di Brunico e analisi dell'integrazione del sistema di controllo degli accessi NOI-Techpark BZ/BK e del sistema di accesso unibz - digitalizzazione del passaggio alle 2 nuove Facoltà - <i>boris/converis</i>: analisi del sistema operativo del server boris/converis <p>Inoltre, i seguenti progetti verranno conclusi entro aprile 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> - digitalizzazione della procedura di reclutamento dei RTT e tecnologi/tecnologhe (deadline marzo 2024) - ammodernamento tecnologico (trasferimento tecnologico) della gestione digitale degli esami (deadline marzo 2024) - <i>SNS Compliance Center</i> (deadline gennaio 2024) - ampliamento sistema degli accessi a 3 ulteriori edifici (deadline febbraio 2024) - digitalizzazione <i>timesheet</i> per progetti di ricerca (deadline aprile 2024) - realizzazione di ulteriori funzionalità in merito alla generazione e firma digitale di contratti per la ricerca e la didattica a contratto (deadline febbraio 2024) - ottimizzazione <i>Access-Switches</i> (deadline aprile 2024) 	<p>n° progetti A realizzati: <i>golive</i> 4 + all'80% 3</p> <p><i>Raggiungimento</i></p> <p>raggiunto</p>

	Linea →	Obiettivo strategico →	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Controlling, Ufficio Qualità, Segreteria studenti	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Ottimizzazione qualità dei dati presso unibz	documento di analisi e delle azioni da adottare redatto
			<p><i>Descrizione</i></p> <p>La nuova collaboratrice, esperta nella gestione/analisi dei dati, ha preso servizio ad aprile 2023 ed ha iniziato a collaborare al progetto dell'ICT <i>Data Warehouse</i>. Dopo un'introduzione a livello di sistema, si è deciso di focalizzarsi sui dati relativi agli studenti. Si sono incontrati diversi <i>stakeholder</i> interni al fine di capire le principali criticità rispetto alla disponibilità/reperibilità dei dati unibz. È seguita una mappatura e un'analisi dei report attualmente a disposizione al fine di valutarne l'utilizzo e la consistenza. Successivamente si è costruito un nuovo modello dei dati, anche sulla base degli input ricevuti.</p>	<p><i>Raggiungimento</i></p> <p>raggiunto</p>
Centro linguistico	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Snellimento, semplificazione dei processi e aumento dell'efficacia all'interno del Centro linguistico	n° procedure digitalizzate: 3
			<p><i>Descrizione</i></p> <p>Sono state realizzate le seguenti misure di digitalizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ottimizzazione del <i>Client MySnS</i> del Centro linguistico (correzioni di vari <i>bug</i>, ottimizzazione dal punto di vista grafico e testuale, caricamento certificati più fluido con messaggio errore se il certificato è troppo pesante, visualizzazione più chiara e comprensibile per gli/le utenti dei requisiti linguistici raggiunti e da raggiungere, iscrizioni a esami C1 per studenti con livello B2+) - 	<p><i>Raggiungimento</i></p> <p>raggiunto</p>

	Linea	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Centro linguistico			<ul style="list-style-type: none"> - aggiunta in <i>LCIS</i> di alcune funzionalità (<i>label</i> "autonomous" per gestione corsi in autoapprendimento su <i>Rosetta Stone</i> o monitoraggio consulenza linguistica, aggiunta dei livelli B1.3 e B2.3 per corsi <i>round up</i> e laboratori di scrittura e relativa logica sottostante per le iscrizioni da parte degli studenti/delle studentesse di unibz) <p>Sono inoltre stati automatizzati i seguenti processi amministrativi con conseguente significativa riduzione dei tempi di gestione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automatizzazione dell'invio delle conferme di iscrizione ai corsi di lingua tramite estrapolazione automatica in excel dei dati presenti nel programma di gestione <i>LCIS</i> (interfaccia operativa: <i>PowerBI</i>). - Automatizzazione dell'invio dei questionari di valutazione ai partecipanti ai corsi tramite estrapolazione automatica in excel dei dati presenti nel programma di gestione <i>LCIS</i> (interfaccia operativa: <i>PowerBI</i>). In aggiunta creazione di <i>reminder</i> automatico nel calendario <i>outlook</i>. <p>Automatizzazione della richiesta di <i>feedback</i> degli esami non superati da parte dei partecipanti agli esami tramite compilazione di modulo in <i>survey monkey</i> ed invio automatizzato dei <i>feedback</i> relativi ai moduli scritto e orale (interfaccia <i>Owl/PowerBI</i>).</p>	

Linea	→	Obiettivo strategico	→	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Sviluppo strategico	→	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	→	Modifica del compenso orario lordo per i/le docenti di lingua nel caso di corsi di lingua tenuti online	proposta di modifica inviata alla Direzione unibz
				<i>Descrizione</i> Ad aprile 2023 è stata presentata ai vertici d'Ateneo una proposta di modifica del "Regolamento Tariffario per i docenti a contratto, i collaboratori didattici, i supervisori, i responsabili di tirocinio, i collaboratori linguistici e per le ore di assistenza dei docenti della Facoltà di Design e Arti". Tale proposta, condivisa con tutte e cinque le Facoltà di unibz, prevedeva la differenziazione del compenso orario lordo per tutti i docenti a contratto di unibz a seconda che il corso di lingua ovvero l'attività didattica fosse tenuta in presenza o online (con una riduzione del 22% per i corsi online). Nella seduta del 14 dicembre 2023 il Consiglio dell'Università ha approvato la modifica del Regolamento, con la riduzione del 20% per i corsi/le attività didattiche online. Il Regolamento con le modifiche di cui sopra entrerà in vigore nell'anno accademico 2024/2025.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto
Sviluppo strategico	→	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	→	Implementazione misure di ottimizzazione in seguito ai risultati dell'indagine sulla valutazione dei servizi unibz	catalogo delle misure e piano d'azione elaborati
				<i>Descrizione</i> Il sondaggio sulla "Valutazione dei servizi" è stato condotto dall'8 novembre 2022 al 14 dicembre 2022. L'analisi dei dati è iniziata subito dopo (nel dicembre 2022) e si è svolta in più fasi: una prima analisi era già disponibile a gennaio 2023. Parallelamente, un assegnista di ricerca della Facoltà di Economia, ha lavorato alla valutazione scientifica, che è stata completata nel marzo 2023. Dopo ulteriori analisi specifiche (l'ultima nel settembre 2023) è stato elaborato un catalogo con delle misure che il Direttore ha definito in sede di programmazione con i vari/le varie responsabili come obiettivi per l'anno 2024.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto



	Linea →	Obiettivo strategico →	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Personale	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Digitalizzazione del primo contratto nell'ambito della docenza e digitalizzazione dei contratti nell'ambito della ricerca	modelli predisposti messi in produzione
			<i>Descrizione</i> Sono state realizzate le seguenti misure: <ul style="list-style-type: none"> - creazione e revisione dei modelli di contratto per la digitalizzazione per AR+RTD (per cittadini EU e NON EU) e dei relativi allegati - gestione degli ulteriori adempimenti necessari per la gestione in digitale dei contratti (es. frasi per clausole vessatorie, titoli richiesta firma, ecc.) - incontri con l'ICT su tematiche varie (es. gestione dei contratti in due lingue) - inizio della fase di test Dopo una fase di test, i contratti sono stati messi in produzione e inviati per la firma digitale.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto
Personale	Organizzazione	Misure nell'ambito del personale	Smartworking: analisi e ottimizzazione	regolamento modificato inoltrato agli organi competenti
			<i>Descrizione</i> Il secondo questionario di valutazione dello smartworking ha evidenziato come il personale di unibz ritenga oramai lo smartworking uno strumento essenziale per migliorare il benessere lavorativo e conciliare le esigenze personali e familiari. Il nuovo regolamento, approvato a giugno 2023 dal Consiglio dell'Università, contiene interessanti integrazioni che consentono un utilizzo più flessibile del lavoro agile: dall'utilizzo delle giornate su base mensile, al riconoscimento di giornate in più per chi soffre di malattie croniche debilitanti, fino all'uso dello smartworking al posto delle giornate di malattia figlio non retribuite.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto

	Linea →	Obiettivo strategico →	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Personale	Organizzazione	Misure nell'ambito del personale	Misure di conciliazione famiglia e lavoro	n° delle misure implementate: 3
			<p><i>Descrizione</i></p> <p>L'inserimento del personale neoassunto in particolare su tematiche rilevanti per i/le dipendenti, continua a essere un obiettivo centrale dell'Ufficio Personale amministrativo anche attraverso le proprie pagine web. A breve verrà introdotto un percorso di inserimento generale con sessioni di formazione standard sui seguenti argomenti rilevanti: organizzazione e struttura di unibz, formazione degli utenti sul portale <i>UHB</i>, funzionamento degli organi in unibz, uso del sistema di protocollo, ecc.</p> <p>Per quanto riguarda i/le responsabili, è stata elaborata una proposta con raccomandazioni sull'organizzazione di riunioni a misura di famiglia e con l'obiettivo di garantire che nell'organizzazione delle riunioni si tenga conto della conciliazione tra famiglia e carriera e quindi delle responsabilità dei <i>care-giver</i>.</p> <p>Nel maggio 2023 si è tenuto un seminario per i/le responsabili sul tema "Leadership efficace e collaborazione intergenerazionale in tempi turbolenti". Lo scontro tra generazioni diverse nella maggior parte dei centri di servizio e negli uffici può rappresentare una sfida per chi è capo. Nel seminario è stato spiegato cosa significa <i>leadership</i> intergenerazionale, soprattutto in questi tempi di forte mutamento, e cosa bisogna considerare quando si motivano e si guidano <i>team</i> di età diverse.</p>	<p><i>Raggiungimento</i></p> <p>raggiunto</p>



	Linea	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Ufficio didattico, Facoltà	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Ottimizzazione della gestione dei dottorati di ricerca	n° dei flussi di lavoro definiti in ambito PhD: 3
			<p><i>Descrizione</i></p> <p>Nel corso del 2023 sono state intraprese varie misure di ottimizzazione anche in collaborazione con ICT. Sono stati elaborati i seguenti flussi di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>dashboard AIS/HRIS</i> (scheda tecnica con workflow) - workflow e tempistiche delle convenzioni per il finanziamento di borse PhD - workflow <i>Agreements PhD-Scholarships</i> nell'applicativo <i>Boris</i> - workflow apertura centri di costo <p>Inoltre è stato creato un gruppo telematico con i/le referenti amministrativi/e dei dottorati nelle Facoltà dato anche il ricambio di personale e la riorganizzazione delle Facoltà con anche incontri su base regolare.</p>	<p><i>Raggiungimento</i></p> <p>raggiunto</p>
Laboratori	Sviluppo strategico	Sostenibilità	Proposta di misure di risparmio energetico per i Laboratori presso il <i>NOI Technopark</i>	piano d'azione inviato al Direttore
			<p><i>Descrizione</i></p> <p>Dopo un'attenta analisi, il sistema di condizionamento e ventilazione dei laboratori è stato rapidamente identificato come il più grande consumatore di energia. Dopo diversi incontri con le altre istituzioni di NOI spa, è stato elaborato un nuovo piano di ventilazione per i laboratori di unibz presso il NOI. Questo documento completo anche di un piano di azione per l'anno 2024 sono stati inoltrati e discussi con il Direttore.</p>	<p><i>Raggiungimento</i></p> <p>raggiunto</p>

Linea		➔	Obiettivo strategico	➔	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Laboratori	Sviluppo strategico		Semplificazione processi e <i>spending review</i>		Introduzione di un software per la gestione dei laboratori	software implementato
					<p><i>Descrizione</i></p> <p>I criteri per i documenti di gara sono stati sviluppati in diverse sessioni di lavoro con l'Eurac, dell'ICT e con i ricercatori/le ricercatrici di unibz nei primi mesi del 2023. Sono stati elaborati un catalogo di criteri di esclusione e criteri di valutazione. L'ICT ha quindi predisposto i documenti di gara e li ha inoltrati all'Ufficio acquisti. A causa del ritardo di tutte le gare d'appalto a seguito di modifiche normative nazionali, la gara europea ha purtroppo potuto essere pubblicata solo poco prima di Natale. La fase di gara è attualmente ancora in corso. Il processo di eliminazione con l'aggiudicazione del contratto per la consegna del software dovrebbe essere completato nella prima metà del 2024 e la consegna e l'implementazione del software entro la fine del 2024.</p>	<p><i>Raggiungimento</i></p> <p>parzialmente raggiunto</p>
Ufficio ricerca	Sviluppo strategico		Semplificazione processi e <i>spending review</i>		Aggiornamento del collegamento tra <i>Boris</i> (gestionale per la ricerca), <i>HRIS</i> (risorse umane) e <i>PIS</i> (gestionale per gli acquisti)	collegamento aggiornato
					<p><i>Descrizione</i></p> <p>Le attività da svolgere sono state discusse e organizzate in vari incontri con Biblioteca e ICT. Durante il monitoraggio è purtroppo emerso che i colleghi/le colleghe sono in ritardo con la realizzazione (spostata da luglio a novembre, poi a dicembre, poi a gennaio 2024). Il coordinamento del progetto è stato concluso; la realizzazione da parte di Biblioteca e ICT dovrebbe essere conclusa entro gennaio/inizio febbraio.</p>	<p><i>Raggiungimento</i></p> <p>parzialmente raggiunto</p>

Linea		➔	Obiettivo strategico	➔	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Ufficio ricerca	Sviluppo strategico		Semplificazione processi e <i>spending review</i>		Elaborazione di una proposta di procedura ottimizzata per la ricerca a contratto	proposta procedura inoltrata ai vertici unibz
					<i>Descrizione</i> Nel maggio 2023 è stata approvata una nuova versione del Regolamento ricerca commissionata. È stato quindi necessario rivedere sostanzialmente l'intero iter di formalizzazione della ricerca commissionata (incl. analisi costi e distribuzione dei guadagni e residui) per adattarlo al nuovo regolamento. Questa procedura è stata implementata per il Servizio ricerca.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto
Biblioteca	Sviluppo strategico		Semplificazione processi e <i>spending review</i>		Nuova politica di accesso alla Biblioteca in seguito all'introduzione del nuovo sistema accessi	<i>paper</i> inviato alla Direzione
					<i>Descrizione</i> L'assegnazione delle autorizzazioni per l'accesso speciale alla Biblioteca è stata attuata in collaborazione con il Facility Management. Il nuovo sistema di accesso ha permesso di gestire in modo più efficiente l'affitto dei <i>carrel</i> , tra l'altro visualizzando online la disponibilità dei <i>carrel</i> liberi per gli studenti/le studentesse. Nel 2023 è stata inoltre resa possibile anche la prenotazione online di una sala riunioni della Biblioteca. Dopo un'analisi approfondita dell'utilizzo dei visitatori/delle visitatrici durante le diverse fasi dell'anno e le relative analisi statistiche sul numero di visitatori/visitatrici annuali in tutte le sedi, sono stati sviluppati scenari per riconquistare i gruppi <i>target</i> persi a causa della pandemia. Il documento concettuale che ne è conseguito è in discussione.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto

	Linea 	Obiettivo strategico 	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Biblioteca	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Proposta per una gestione più sostenibile degli spazi in Biblioteca	3 report all'anno con dati sugli accessi inviati alla Direzione
			<i>Descrizione</i> Sono stati presentati e discussi con il Direttore quattro report completi di dati statistici sugli accessi alla Biblioteca. Nel corso dell'anno è stato rivisto l'utilizzo di tutte le sale di lettura e le aule studio della Biblioteca e gli orari di apertura sono stati adeguati di conseguenza. Sono stati avviati miglioramenti alle attrezzature tecniche per creare ulteriori opzioni di utilizzo per gli studenti/le studentesse. In seguito ad un sopralluogo insieme ai collaboratori del Facility Management, è stato elaborato un piano di riorganizzazione del magazzino della Biblioteca che viene gradualmente attuato. L'utilizzo dello spazio nel seminterrato sarà ottimizzato con l'installazione di scaffali mobili come deposito aggiuntivo per il patrimonio cartaceo nel 2024.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto
Facoltà	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Revisione dei regolamenti delle Facoltà di Ingegneria o di Scienze agrarie, ambientali e alimentari	n° regolamenti rielaborati: 3
			<i>Descrizione</i> I regolamenti di ammissione, d'esame e quello relativo agli esami finali sono stati rielaborati. Inoltre, i criteri d'ammissione per i corsi della Facoltà di Scienze agrarie, ambientali e alimentari sono stati riportati in un documento separato che viene approvato soltanto a livello di Facoltà. Questo consente un iter più snello in caso di necessità di cambiamento.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto

	Linea →	Obiettivo strategico →	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Facoltà	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Analisi e semplificazione dei processi unibz per la sede di Bressanone	proposta presentata alla Direzione
			<i>Descrizione</i> Si è valutato a livello di Facoltà dove è possibile procedere ad una sistematica semplificazione ed uno snellimento dei processi amministrativi e decisionali che portino anche ad un risparmio effettivo di costi e/o risorse. Pertanto, sono state riviste le procedure in essere, così come i corsi di studio e quanto offerto dalla Facoltà di Scienze della Formazione al fine di trovare potenziale di risparmio. Le proposte di semplificazione con sintetica spiegazione così come quelle di risparmio si trovano elencate nella relazione predisposta per il Direttore.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto
Ufficio stampa	Sviluppo strategico	Semplificazione processi e <i>spending review</i>	Misure di ottimizzazione per una gestione più efficiente degli eventi	piano d'azione inviato al Direttore
			<i>Descrizione</i> Sono stati organizzati incontri con l'ICT per definire i passaggi necessari all'acquisto e all'implementazione di un nuovo software per eventi. È stata condotta un'analisi di mercato in cui sono stati analizzati circa 15 fornitori nazionali e internazionali sulla base di importanti criteri tecnici e organizzativi, normative legali e fiscali e requisiti economici. Una volta individuato il fornitore, è stata effettuata un'analisi congiunta con l'ICT (analisi dei rischi), l'ufficio legale (conformità al GDPR) e l'ufficio contabile (interfaccia con il <i>software Zucchetti</i>). Una volta completato questo processo, alla fine dell'anno è stato stipulato il contratto e con l'aiuto dell'Ufficio acquisti è stato acquistato il nuovo sistema di gestione degli eventi <i>MICESuite</i> , rispettando così i piani di budget e risparmiando sui costi a lungo termine.	<i>Raggiungimento</i> raggiunto

	Linea 	Obiettivo strategico 	Obiettivo operativo	Indicatore e target
Ufficio stampa			<p>Dopo l'acquisto, il nuovo software è ora in fase di implementazione. Questo processo è portato avanti congiuntamente da diversi centri di servizio. Il fornitore stesso renderà disponibile il software in modo tale che le iscrizioni possano essere effettuate senza il pagamento di tasse entro la fine del 2023/inizio 2024. Allo stesso tempo, l'interfaccia per il sistema di pagamento <i>pagopa</i> sarà implementata e attivata insieme all'ICT nella prima metà del 2024, in modo che il sistema di pagamento sia in grado di gestire le iscrizioni senza commissioni.</p> <p>Per il primo anno, la gestione del software sarà affidata all'Ufficio stampa e organizzazione eventi. L'anno successivo, dopo un'introduzione, le Facoltà potranno creare autonomamente gli eventi utilizzando un sistema standardizzato e centralizzato.</p>	

Allegato 2

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO

L'art. 7 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, obbliga le Pubbliche Amministrazioni a misurare e a valutare la loro performance.

La valutazione della performance a unibz avviene ai sensi del Piano integrato, capitolo 3 "Performance", ed è articolata su tre livelli:

- I° livello L'Accordo programmatico con la Provincia Autonoma di Bolzano individua gli **obiettivi strategici** di medio periodo della struttura amministrativa, in coerenza con gli obiettivi istituzionali dell'Ateneo.
- II° livello In concomitanza con la definizione del Programma annuale delle attività, che individua le linee di sviluppo di breve termine, si fissano per mezzo del piano integrato (sezione Performance) i singoli **obiettivi operativi delle aree/uffici staff nonché dei singoli servizi**.
- III° livello Definizione degli **obiettivi individuali** dei singoli responsabili e collaboratori per mezzo dell'apposito processo interno.

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

1 La valutazione degli obiettivi individuali del Direttore

Gli obiettivi del Direttore vengono concordati tra la Presidente di unibz ed il Direttore all'inizio di ogni anno e sono riconducibili agli obiettivi strategici generali d'Ateneo, definiti nell'ambito della Convenzione programmatico-finanziaria tra la Provincia Autonoma di Bolzano e unibz.

Il riconoscimento del premio aggiuntivo è subordinato alla valutazione positiva degli obiettivi. L'ammontare del premio è stato determinato con delibera del Consiglio dell'Università n. 102/2022 del 1° luglio 2022.

2 La valutazione degli obiettivi individuali del personale

Unibz riconosce annualmente al personale tecnico-amministrativo un premio di produttività a fronte di un processo di definizione e di valutazione degli obiettivi disciplinato negli artt. 46 – 51 del Contratto collettivo approvato con delibera del Consiglio dell'Università n. 76 del 30 giugno 2023 e nel Regolamento interno del personale tecnico-amministrativo.

Il premio di produttività è suddiviso in due quote: il premio di base e il premio aggiuntivo.

2.1 Il premio di base

Il **premio di base** è riconosciuto d'ufficio e viene calcolato in base ai mesi di servizio effettivamente prestati.

Ai sensi dell'art. 47 del Contratto collettivo il premio base viene corrisposto:

- al personale che ha effettivamente prestato servizio nel corso dell'anno
- al personale assente a causa dell'astensione obbligatoria dal lavoro per maternità o paternità
- al personale assente per distacco sindacale retribuito

Al personale a tempo parziale o ad orario ridotto nonché al personale in servizio per meno di 12 mesi nell'anno di riferimento, il premio base spetta in proporzione.

Nei seguenti casi non spetta il premio base:

- per i periodi di assenza non retribuiti
- per il periodo di assenza per malattia eccedente i 6 mesi nel corso dell'anno oggetto di valutazione
- per il periodo di congedo parentale (facoltativo)

Il premio può essere inoltre negato o ridotto nel caso in cui, nel corso del periodo annuale di valutazione, sia stata inflitta al lavoratore una sanzione disciplinare, sentito il parere del responsabile del servizio.

2.2 Il premio aggiuntivo

Il riconoscimento del **premio aggiuntivo** al lavoratore è subordinato alla valutazione positiva degli obiettivi concordati tra il lavoratore stesso e il diretto superiore ad inizio anno.

Gli obiettivi devono perseguire secondo l'art. 48 del Contratto collettivo tra le altre cose:

- il miglioramento dei processi amministrativi
- il miglioramento dei rapporti interni ed esterni
- l'ottimizzazione dei costi
- la crescita ovvero lo sviluppo personale dei collaboratori

Tali obiettivi saranno orientati a quanto definito nei documenti di pianificazione strategica dell'Ateneo.

Al personale in servizio per meno di 12 mesi nell'anno di riferimento il premio aggiuntivo spetta in proporzione.

La somma degli obiettivi genera un punteggio potenziale massimo pari a 100 punti.

Gli obiettivi del personale amministrativo sono definiti in linea con lo sviluppo dell'Ateneo e devono:

- essere riconducibili agli obiettivi strategici
- essere misurabili e valutabili

I contenuti ed il punteggio degli obiettivi vengono gestiti tramite un sistema digitale (vedi punto 4).

2.3 La liquidazione del premio

Per la **liquidazione del premio** unibz stanziava ogni anno un apposito fondo destinato al premio di produttività.

La valutazione degli obiettivi concordati ad inizio anno viene effettuata al termine di ogni anno solare. Il superiore si esprime in merito al riconoscimento del premio di produttività per la parte del premio aggiuntivo da assegnare al lavoratore. Punteggi inferiori a 100 danno diritto ad un premio aggiuntivo percentualmente inferiore.

Ai sensi dell'art. 51 del Contratto collettivo, il premio di produttività viene definito in valore assoluto per fasce corrispondenti ai livelli di inquadramento del personale tecnico-amministrativo, disciplinati nell'allegato A del Contratto collettivo "Inquadramento e mobilità verticale del personale tecnico, amministrativo e scientifico di unibz":

- fascia **A**: responsabili
- fascia **B**: VI e VII livello d'inquadramento
- fascia **C**: IV e V livello d'inquadramento
- fascia **D**: I, II e III livello d'inquadramento

2.3.1 Il premio dei responsabili (fascia A)

I responsabili di unibz rientrano nella fascia A. L'importo del premio ammonta ad un importo annuale lordo di 1.900,00 euro, suddiviso tra premio di base e premio aggiuntivo secondo le seguenti percentuali:

	premio di base	premio aggiuntivo
FASCIA A	25%	75%

Ai sensi dell'art. 48, comma 2 del Contratto collettivo i dipendenti con funzione di responsabile vengono valutati anche in base ai criteri stabiliti all'art. 39, comma 4, lettera b).

La percentuale del premio aggiuntivo (75%) è suddivisa come segue:

	a) raggiungimento obiettivi	b) valutazione competenze dirigenziali ai sensi dell'art. 39, comma 4
FASCIA A	70% Grado di raggiungimento degli obiettivi e dei risultati concordati negli anni di riferimento	30% vedi tabella di valutazione

punto b) Valutazione delle competenze dirigenziali ai sensi dell'art 39 (4):

Per la parte del premio aggiuntivo che si riferisce alla valutazione delle competenze dirigenziali sono utilizzati i criteri indicati nell'art. 39, comma 4. La valutazione di ciascun criterio viene effettuata tramite l'assegnazione di un punteggio da 0 a 3 (0 = insufficiente / 1 = soddisfacente / 2 = buono / 3 = molto buono). Ogni punto raggiunto ha un valore doppio; il punteggio massimo che è possibile raggiungere è quindi pari a 30 punti, corrispondenti al 30% del premio aggiuntivo. Ai responsabili che raggiungono meno di 30 punti il premio spetta in proporzione.

La valutazione viene effettuata sulla base dei criteri indicati nella seguente tabella:

Criteri (valutazione delle competenze dirigenziali)	Valutazione da 0 a 3
1. Gestione del personale e coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> - Leadership (sviluppo di un ambiente di lavoro positivo e orientato al lavoro di squadra) - Competenze nello sviluppo del personale
2. Competenze tecniche specifiche nello svolgimento dei compiti	<ul style="list-style-type: none"> - Possesso e ulteriore sviluppo di competenze tecniche specifiche del settore universitario
3. Pianificazione e controllo	<ul style="list-style-type: none"> - Contributo al risparmio di risorse economiche (ad esempio tramite la semplificazione dei processi); proposte per l'implementazione di misure di risparmio - Maggior efficacia all'interno del proprio servizio e nei confronti degli altri servizi - Orientamento al servizio e sviluppo di competenze rivolte all'erogazione di servizi rivolti a <i>stakeholder</i>/professori/studenti/pubblico
4. Semplificazione delle procedure amministrative e introduzione di miglioramenti organizzativi	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione proattiva: proposte di ottimizzazione, miglioramento e semplificazione dei processi amministrativi e della gestione elettronica degli stessi
5. Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> - Competenze nel campo della consulenza e del trasferimento della conoscenza (<i>Knowledge Transfer</i>) - Competenze sociali
= 15 punti (ogni punto pesa 2) = TOT max. 30 punti	

2.3.2 Premio del personale (fasce B, C, D)

L'ammontare del premio di produttività del personale viene definito ai sensi del Contratto collettivo per le fasce B, C oppure D corrispondenti ai livelli di inquadramento del personale tecnico-amministrativo (vedi anche punto 2.3).

	livello d'inquadramento	importo premio
FASCIA B	VI e VII	1.331,00 euro
FASCIA C	IV e V	1.218,00 euro
FASCIA D	I, II e III	1.089,00 euro

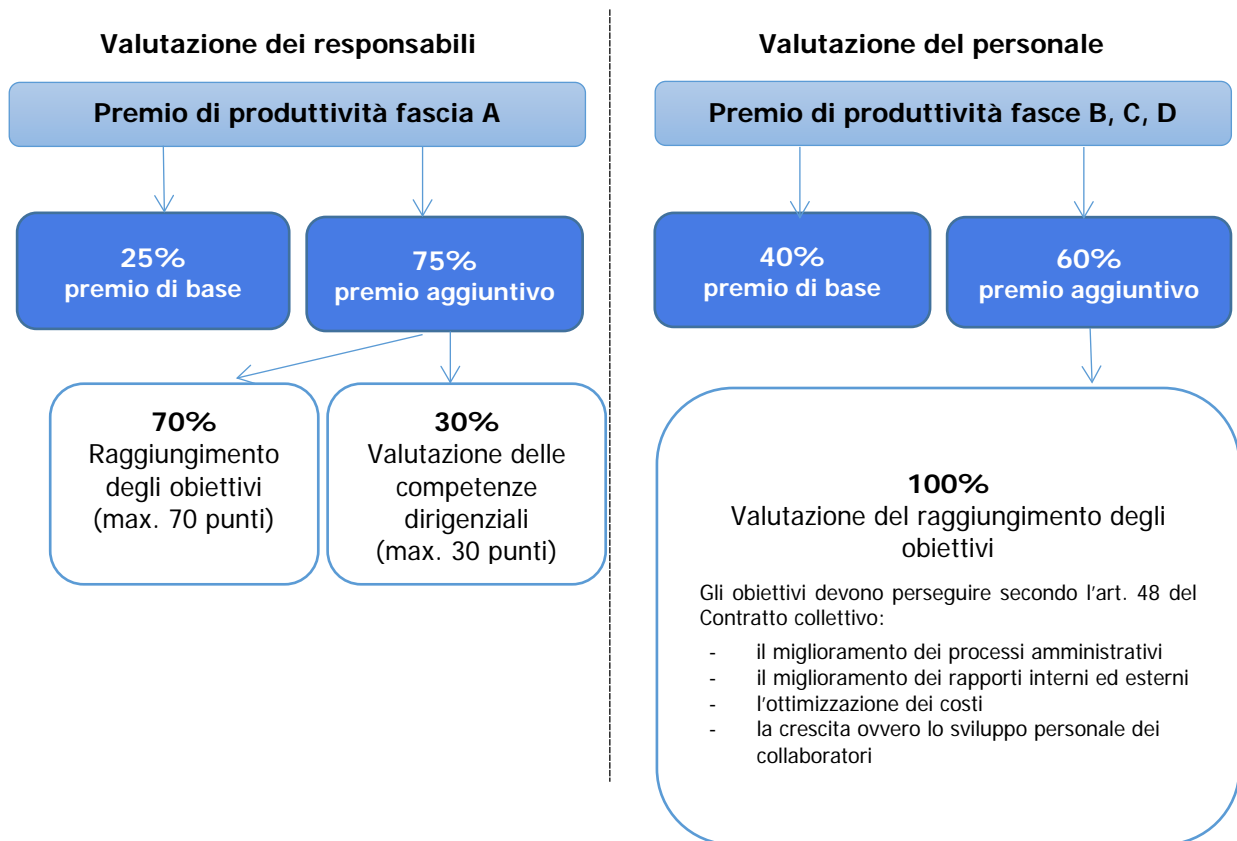
Gli importi si intendono lordi, per anno e vengono suddivisi, a differenza della fascia A, tra premio base e premio aggiuntivo, secondo le seguenti percentuali:

	premio di base	premio aggiuntivo
FASCE B, C, D	40%	60%

Gli obiettivi devono perseguire secondo l'art. 48 del Contratto collettivo tra le altre cose:

- il miglioramento dei processi amministrativi
- il miglioramento dei rapporti interni ed esterni
- l'ottimizzazione dei costi
- la crescita ovvero lo sviluppo personale dei collaboratori

2.3.3 Rappresentazione grafica



2.4 La tempistica

Il colloquio tra responsabile e diretto superiore ha luogo in autunno dell'anno precedente in sede di pianificazione delle attività. Gli altri collaboratori definiscono i propri obiettivi con il proprio superiore all'inizio dell'anno, valutando nello stesso colloquio il raggiungimento degli obiettivi dell'anno precedente.

Ai sensi dell'art 20 del Regolamento interno, il punteggio raggiunto deve essere comunicato all'Ufficio Personale amministrativo entro il 20 febbraio di ciascun anno ai fini della liquidazione del premio.

Attività	Quando?
1° colloquio	in autunno dell'anno precedente (responsabili) e all'inizio anno (personale)
Colloquio intermedio	nel corso dell'anno
Colloquio di valutazione	all'inizio dell'anno seguente
Invio del punteggio raggiunto per la liquidazione	entro il 20 febbraio
Liquidazione del premio	a marzo

3 L'assegnazione di ulteriori obiettivi a coordinatori di unibz

Il Direttore può assegnare a determinati responsabili di unibz, oltre agli obiettivi legati al Contratto collettivo, ulteriori obiettivi trasversali che riguardano l'area/l'ufficio di staff/il settore di responsabilità coordinato dal responsabile.

In base all'organigramma di unibz possono essere assegnati obiettivi di cui al punto 4 ai seguenti gruppi di persone:

- Coordinatori delle aree
- Coordinatore delle segreterie di facoltà
- Coordinatore amministrativo sede di Bressanone
- Referente per il marketing universitario

4 Gestione digitalizzata del processo di definizione degli obiettivi

In passato i contenuti dei colloqui venivano riportati in una scheda di valutazione e definizione degli obiettivi.

A partire dal 2014 gli obiettivi digitali vengono gestiti tramite il sistema digitale „Goals Management“ nel portale intranet *SNS* (<https://cockpit.scientificnet.org/nextgen/goals>).

Questo sistema permette una gestione flessibile e trasparente del processo di definizione e di valutazione degli obiettivi e contribuisce a snellire la burocrazia e a semplificare/accelerare i processi amministrativi ai sensi del D.L. 69/2013 (“Decreto del Fare”).

Nel portale intranet *Goalmanagement* vengono indicate per ogni obiettivo le seguenti informazioni:

- titolo dell'obiettivo
- descrizione dettagliata dell'obiettivo
- descrizione delle tappe intermedie/misure nel percorso verso il raggiungimento dell'obiettivo
- definizione e descrizione indicatore e – se quantitativo – individuazione *target* (solo per responsabili)
- data della definizione dell'obiettivo
- termine per il raggiungimento dell'obiettivo
- punteggio assegnato dal superiore all'obiettivo

Al termine del colloquio per la valutazione degli obiettivi, nel quale si discute il loro raggiungimento e l'assegnazione del punteggio, il collaboratore inserisce le informazioni relative alla conclusione dell'obiettivo:

- descrizione del raggiungimento dell'obiettivo e/o il motivo per il quale l'obiettivo è stato raggiunto parzialmente oppure non raggiunto
- data del raggiungimento dell'obiettivo
- indicazione del punteggio raggiunto

L'approvazione degli obiettivi inseriti e del punteggio finale raggiunto si effettua digitalmente tramite un *workflow* di approvazione.

Definizione obiettivi del Direttore Anno 2023

Presidente	Prof. Ulrike Tappeiner
Direttore	Dott. Günther Mathá

Obiettivi 2023

Data colloquio:

N°	Obiettivo	Descrizione	Indicatore
1			
2			
3			
4			



Firma del Direttore



Firma della Presidente

Valutazione raggiungimento obiettivi 2023

Data colloquio:

N°	Obiettivo	Raggiungimento (Obiettivo raggiunto/parzialmente raggiunto o non raggiunto)	Descrizione/motivazione (in che modo è stato raggiunto l'obiettivo oppure perché è stato raggiunto parzialmente o non raggiunto?)
1			
2			
3			
4			



Firma del Direttore



Firma della Presidente

DEFINIZIONE E VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI DEL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO (NON DIRIGENTE) NELL'APPLICATIVO *GOALMANAGEMENT*

The screenshot displays the 'Goal Management' application interface. At the top, a 'Workflow' section shows four steps: 'Submit goal', 'Goal approval', 'Submit achievement', and 'Achievement approval'. Below this, the main configuration area for 'Goal 24229' is shown. It includes a 'Title IT' field, a 'Person' dropdown menu, a 'Department' dropdown menu, a 'Level' dropdown menu, a 'Year goal' checkbox, and a 'Private' checkbox. There are also fields for 'Start date' (January 2023), 'End date' (December 2023), 'Done on' (dd.MM.yyyy), 'Points to achieve' (0), and 'Achieved points'. A 'Reference goal' field is also present. Below the configuration area, there are three text input fields: 'Description', 'Steps', and 'Indicator', each with a character count (0/1000, 0/4000, and 0/2000 respectively). At the bottom, there are radio buttons for 'Qualitative' (selected) and 'Quantitative'.