



## Domande e risposte

(aggiornamento 12/12/12)

**D0: per compilare la scheda mi aiuterebbe capire meglio lo scopo di questa raccolta di informazioni...**

**R0: le informazioni richieste servono per tracciare un quadro di massima delle attività svolte nelle varie Direzioni dell'Amministrazione Centrale:**

- ⇒ il livello di dettaglio richiesto è quello minimo per acquisire informazioni utili per il Piano della performance, il sistema degli Obiettivi e l'analisi delle posizioni organizzative;
- ⇒ non ci deve essere la percezione di dover fornire già da adesso un quadro completo e definitivo, la situazione è in divenire e l'assestamento si avrà nel medio periodo;
- ⇒ ove l'Amministrazione decidesse di procedere alla mappatura dei processi saranno attivate iniziative con tempi più lunghi, con incontri informativi per il personale interessato.

**D1: come si identifica la presenza di un macroprocesso?**

**R2: si identifica in prima approssimazione dalla presenza di output omogenei rivolti a determinati clienti (sia interni che esterni all'Ateneo); un macroprocesso potrebbe corrispondere alle attività di una "Linea" (v. esempio della gestione Dottorato)**

#### D2: esiste un livello di dettaglio a cui fermare l'analisi dei macroprocessi?

R1: in linea di massima si può ipotizzare che ogni macroprocesso venga scomposto in non più di 3 – 4 processi sottostanti, scontando un'inevitabile, ma accettabile, approssimazione.

#### D3: Che livello di dettaglio utilizzare per gli input/output di processo?

R3: usare un livello di dettaglio per rendere sufficientemente chiaro quali esigenze dei clienti del processo si vogliono soddisfare e la eventuale relazione con altri processi;

Possono essere utilizzate descrizioni che raggruppino gli input o gli output per tipologia:

1. input possono essere decisioni di vario genere, ad esempio decisioni di acquisto rappresentate dal relativo ordine, delibere degli organi, elementi informativi, elementi materiali soggetti a lavorazione/manutenzione;
2. output possono essere, ad esempio, bandi di concorso, graduatorie di merito, atti amministrativi, certificazioni, aggiornamenti di posizioni relative a personale docente, tecnico amm.vo e studenti (quindi nuovamente informazioni), mandati, liquidazione di missioni...

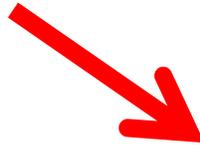
#### D4: Quale può essere una logica di approccio ad una prima definizione dei macroprocessi e dei processi? Come posso orientarmi all'interno delle alternative possibili di rappresentazione?

R4: essendo questa prima raccolta di informazioni orientata ad incrociare i processi con le posizioni organizzative la situazione tipica dovrebbe essere quella di considerare ogni posizione "EP" come coordinatrice di uno o più macroprocessi ed ogni posizione "D" come responsabile – tendenzialmente - di un macroprocesso o comunque di uno o più processi interni.

Quindi è utile ragionare prima "dall'alto verso il basso", identificando tutti i macroprocessi della propria Direzione e poi scompattandoli in processi (cioè in attività coordinate, con scopi sufficientemente circoscritti a clienti determinati).

Una volta fatta questa griglia assegnare le due tipologie di processi alle posizioni organizzative (anche con le necessarie approssimazioni).

Poi si può procedere alla compilazione delle schede “dal basso verso l’alto”, cioè ragionando prima sui singoli processi e poi sul livello macro che li raggruppa. Questo può essere utile perché le caratteristiche, ad esempio di variabilità, di input/output, dei clienti, che caratterizzano i processi (livello 2) si ritroveranno “riunite” nel macroprocesso (livello 1).



Nelle pagine seguenti trovate un [esercizio teorico di schematizzazione](#) dei due livelli di processo prendendo come esempio di partenza [\(con modifiche\)](#) l’Ufficio Programmazione, valutazione e statistica della Direzione Generale.

Sono riportati due esempi di compilazione (un macroprocesso ed un processo collegato) con l’aggiunta di note esplicative per alcuni campi da compilare

Macroprocessi	Posizioni di secondo livello (EP)		Processi	Posizioni di terzo livello (D)			
	EP_A	EP_B		D_A	D_B	D_C	D_E
1-PROGRAMMAZIONE		C	Programmazione triennale	R			
			Piano della performance	R			
			Piano della trasparenza				R
			Sistema obiettivi annuali	R			
2-VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA	C		Istituzione ed attivazione CdS				R
			Accreditamento CdS ANVUR				R
			Questionari per gli studenti		R		
			Questionari per i docenti		R		
3-VALUTAZIONE DELLA RICERCA	C		Valutazione attività di ricerca dei docenti, dottorandi, assegnisti.		R		
			Valutazione dei corsi di Dottorato		R		
4-VALUTAZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE		C	Gestione SMVP- valutazione organizzazione		R		
			Gestione SMVP- valutazione posizioni singole		R		
			Valutazioni su bilancio consuntivo		R		
5-STATISTICA	C		Gestione database UNIPISTAT			R	
			Gestione raccolte dati annuali MIUR ed altri Enti			R	
			Gestione raccolte dati annuali ANVUR			R	
			Statistiche su richieste specifiche			R	
6-SUPPORTO ORGANIZZATIVO AL NUCLEO DI VALUTAZIONE		C	Gestione delle sedute e dei verbali				R
			Raccolte dati e supporto alla stesura di tutte le relazioni di competenza del Nucleo				R

**C= coordinatore R=responsabile**

**NB: numerare da subito i macroprocessi, l'inserimento del numero è obbligatorio**

N° Denominazione del macroprocesso

2

**Valutazione della didattica**

indicare chiaramente l'obiettivo principale del MacroP e i processi correlati, le fasi principali (intese come momenti di pianificazione, attuazione, verifica e miglioramento) e la tempistica normale delle attività

**Descrizione sintetica**

L'obiettivo del macroprocesso è quello di supportare gli organi di governo e le direzioni dei corsi di studio a tenere sotto controllo la didattica erogata dall'ateneo, così da favorire momenti di riesame interno, nell'ottica del miglioramento continuo. Si supporta il processo di accreditamento dei Corsi di Studio presso il MIUR (sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica e Accreditamento) e l'attività del Nucleo nella valutazione del progetto didattico dei corsi di studio. Si coordina la valutazione delle attività didattiche da parte degli studenti e dei docenti mediante l'uso di opportuni questionari di customer satisfaction da compilare nei due periodi didattici.

**Regolatrici**

Legge 19 ottobre 1999, n. 370  
DM 22 ottobre 2004, n. 270  
DM 22 settembre 2010, n. 17  
Legge 30 dicembre 2010, n. 240  
DPR 1 febbraio 2010, n. 76  
D. Lgs. 27 gennaio 2012, n. 19

**Abilitazioni specifiche** No

qui è importante curare che ci sia correlazione con i soggetti indicati come clienti del MacroP

**Clienti/utenti**

**interni**

Organi di Governo, Nucleo di Valutazione, Direzioni dei corsi di studio, Responsabili di unità didattica, docenti, studenti

**esterni**

ANVUR, MIUR, portatori di interesse (p.e. famiglie, mondo del lavoro e delle professioni)

**Input/output**

L'input del macroprocesso è dato dalle disposizioni normative vigenti, dalle delibere degli organi di governo e dalle informazioni sul contesto in cui operano tutti i processi didattici. Nello specifico si tiene conto delle esigenze di supporto tecnico da parte degli attori coinvolti nei processi di istituzione, attivazione dei corsi di studio e loro (futuro) accreditamento ministeriale. Le informazioni gestite in ingresso riguardano la struttura degli ordinamenti didattici, la sussistenza dei requisiti ministeriali dei corsi di studio nonché il dettaglio delle attività didattiche erogate in ciascun semestre dell'anno accademico (vedi processo questionari studenti).

L'output del macroprocesso è costituito da relazioni istruttorie e analisi statistiche necessarie, in generale, agli organi di governo, al presidio della qualità e al nucleo di valutazione per gli adempimenti previsti dalla normativa vigente. Le direzioni dei corsi di studio utilizzano le informazioni per il loro processo di riesame, al fine di adottare misure di miglioramento anche in relazione ad eventuali criticità evidenziate. L'output del processo relativo alla valutazione della didattica da parte degli studenti è costituito da elaborazioni statistiche rese disponibili sul sito dell'ateneo.

il campo sarà valorizzato solamente nel caso in cui uno o più output del MacroP si configuri come atto amministrativo in senso tecnico

Si deve evidenziare se gli output dei MacroP correlati, indicati al campo "Relazioni...", come fornitori sono condizione necessaria per una adeguata realizzazione del MacroP in esame.

**Discrezionalità**

**Relazioni e loro natura**

Esiste una relazione con il macroprocesso 'Statistica' della stessa posizione organizzativa ma soprattutto con i macroprocessi relativi all'istituzione, all'attivazione e alla programmazione didattica della Direzione Didattica e delle Direzioni dei Dipartimenti e corsi di studio.

La dipendenza dai macroprocessi delle Direzioni dei Dipartimenti e dei corsi di studio, nonché della Direzione Didattica, ha valenza teoricamente bloccante in quanto verrebbero a mancare i dati in input del macroprocesso in esame.

considerare solo il personale della Direzione di afferenza della posizione org. di II livello di riferimento del MacroP.

indicare il numero di persone normalmente impegnate nel MacroP, anche se in maniera parziale (un'unità di personale può essere conteggiata su 1 o più MacroP)

**Personale impegnato**

tot. personale coordinato dalla posiz. organizz.

**Volume di affari**

Circa 17 mila euro per le stampe e per la lettura ottica della didattica.

n° ordini

indicare il numero di persone coordinate dalla posizione org. di secondo livello, compreso l'EP

N° Denominazione del macroprocesso

2 Valutazione della didattica

n° mandati 5

n° liquid. missioni 12

**Grado strutt. procedure** procedure con modalità di lavoro flessibili ed adattabili ai casi concreti

**Tipologia scadenze** la tempistica è serrata, ma conoscibile a priori

**Stabilità/variabilità macroprocesso** Il macroprocesso, il cui fulcro saranno le procedure di accreditamento ministeriale dei corsi di studio, raggiungerà una maggiore stabilità quando tali procedure saranno a regime. Attualmente le reiterate innovazioni normative (p.e. Il passaggio dal DM 544/07 al DM 17/10 e da ultimo al DM 19/12) comportano per il personale impegnato costante attività di autoaggiornamento e di adattamento delle procedure operative.

Il MacroP è da considerarsi variabile se nel settore intervengono spesso modifiche normative o tecnologiche (in senso lato) tali da provocare cambiamenti radicali alle procedure. Situazione analoga può considerarsi quella di un MacroP i cui input dipendono anche da esigenze/ richieste non ponderabili in termini di impegno e di tempo da dedicare. Altro indice di variabilità di processo può essere, per il personale impegnato, la necessità ripetuta di attività di aggiornamento professionale, con frequenza a specifici corsi di formazione o con attività di autoapprendimento.

numero del macroprocesso di riferimento

2

Denominazione del processo

Questionari per gli studenti

indicare chiaramente l'obiettivo principale del MacroP e i processi correlati, le fasi principali (intese come momenti di pianificazione, attuazione, verifica e miglioramento) e la tempistica normale delle attività

Descrizione sintetica

L'obiettivo del processo è produrre le informazioni sull'andamento dell'attività didattica erogata nell'ambito corsi di studio dell'ateneo secondo l'opinione espressa dagli studenti. Il processo prevede un suo svolgimento in forma replicata, una per il primo ed una per il secondo semestre di ciascun anno accademico. Il processo prevede una prima fase di organizzazione della rilevazione dell'opinione degli studenti attraverso la somministrazione di un questionario, prevede poi una fase di lettura ottica (eseguita da una ditta esterna) e infine una fase di analisi dei risultati. Si fa presente che la rilevazione dell'opinione degli studenti è una disposizione prevista per legge.

Norme

Legge 19 ottobre 1999, n. 370  
DM 22 ottobre 2004, n. 270  
DPR 1 febbraio 2010, n. 76  
DM 22 settembre 2010, n. 17  
D. Lgs. 27 gennaio 2012, n. 19

Abilitazioni specifiche

No

Clienti/utenti

interni

Responsabili di unità didattica, Direzioni dei corsi di studio, Nucleo di Valutazione Docenti, Studenti.

esterni

ANVUR, famiglie e mondo del lavoro

Input/output

L'input del processo è dato dalle informazioni relative agli insegnamenti dei corsi di laurea e laurea magistrale erogati per ciascun semestre dell'anno accademico (c.d. lista di riferimento: denominazione attività didattica - nome docente)

L'output è dato dalle elaborazioni statistiche delle valutazioni espresse dagli studenti attraverso i questionari.

Discrezionalità

Inserire, se del caso, il numero di unità di personale che collabora stabilmente al complesso dei processi di cui è titolare la posizione organizzativa (caso della titolarità delle vecchie "Linee di attività). Altrimenti inserire "1" (si conteggia solo il titolare della posizione org.)

indicare il numero di persone normalmente impegnate nel processo, anche se in maniera parziale (un'unità di personale può essere conteggiata su 1 o più processi)

Relazioni e loro natura

Esis "Pro... Direzione di... mac... stud... la st... con il processo di dipartimenti e della Direzione sia con il della sede e dei corsi di al NdV" che coinvolgono EP.

La relazione d... ca ha carattere bloccante per il processo in esame così come il processo in esame costituisce un input bloccante per la redazione annuale del Nucleo di Valutazione.

Personale impegnato

considerare solo il personale della Direzione di afferenza della posizione org. di III livello di riferimento del processo.

tot. personale coordinato dalla posizione organizz. 2

pers. impegnato nel processo 2

Volume di affari

Circa 17 mila euro per le stampe e per la lettura ottica dei questionari da parte della ditta esterna.

n° ordini 5

n° mandati 5

n° liquid. missioni 0

Posizione "D"

D\_DR

numero del  
macroprocesso  
di riferimento

Denominazione del processo

2

Questionari per gli studenti

Grado strutt. procedure

procedure con modalità di lavoro flessibili ed adattabili ai casi concreti

Tipologia scadenze

Il processo è tendenzialmente stabile salvo sperimentazioni decise in autonomia dal Nucleo di Valutazione.

Stabilità/variabilità  
processo

la tempistica è serrata, ma conoscibile a priori