

**ALLEGATO 2**  
**PROGETTO DEPASAS**  
**(DEmaterializzazione dei Processi Amministrativi per i Servizi Agli Studenti)**

**Indice**

**Inquadramento con le azioni del Piano Strategico 2013-2015**

**Premessa: Università e centralità dei servizi allo studente**

**Linea di intervento 1: dematerializzazione dei processi amministrativi**

**Linea di intervento 2: rifacimento totale del web site del Politecnico di Bari e dei suoi Dipartimenti**

**Linea di intervento 3: Carta Campus**

**1. Dematerializzazione dei processi amministrativi relativi agli studenti**

**1.1 Descrizione dell'intervento**

**1.2 Grafico dei costi e tempistica di realizzazione**

**2. Rifacimento totale del web site del Politecnico di Bari e dei suoi Dipartimenti**

**2.1 Descrizione del progetto**

**2.2 Grafico dei costi e tempistica di realizzazione**

**3. Carta campus**

**3.1 Descrizione del progetto**

**3.2 Grafico dei costi e tempistica di realizzazione**

**4. Supporto personale/strumentale ai servizi**

**Inquadramento con le azioni del Piano Strategico 2013-2015**

La proposta di intervento denominata DEPASAS (DEmaterializzazione dei Processi Amministrativi e Servizi Allo Studente) si propone di ottenere un avanzamento generale dei servizi per gli studenti (e non solo) rispetto alla situazione esistente e attraverso la predisposizione di una infrastruttura efficiente a supporto di nuove procedure e funzioni. La scelta dei punti di intervento deriva da una fase di analisi lucida e lungimirante della componente studentesca, dallo studio attento delle maggiori criticità del vivere il Politecnico e da una propositiva azione di recupero. La linea guida è rappresentata dagli obiettivi delle azioni di miglioramento dei servizi per gli studenti introdotti dal D.M. 827 del 15/10/2013, art.2, comma 2-I, lettera b) relativi alla dematerializzazione dei processi amministrativi per i servizi agli studenti.

Il contesto in cui il progetto si muove è segnato da piccole e grandi inefficienze amministrative del Politecnico di Bari, dovute all'arretratezza oramai inaccettabile di alcune procedure, soprattutto in virtù della natura innovativa che dovrebbe caratterizzare una struttura universitaria. I tentativi di ammodernamento dell'apparato burocratico fin qui posti in essere, sono stati pochi e talvolta scomposti; il progetto nel seguito delineato, invece, ambisce a porre solide fondamenta su cui costruire una UNIVERSITÀ DIGITALE, volta non solo al miglioramento dei servizi agli studenti, ma anche all'adempimento della sua "terza missione" di sviluppo sociale, culturale ed economico della Società.

Le tre principali azioni esposte in dettaglio in questo documento non vanno viste come semplici interventi isolati, ma come il primo passo di un piano che guarda oltre il triennio e che si prefigge l'obiettivo di incrementare la qualità dei servizi per gli studenti cominciando con la riduzione netta della materialità nelle procedure amministrative e burocratiche, svincolando l'accesso agli spazi dalla presenza di personale e fornendo agli studenti uno strumento unico di attuazione di tutto questo.

L'azione in parola è organicamente inserita rispetto alle altre proposte di azione del Piano Strategico 2013-2015 del Politecnico di Bari. Essa è fortemente orientata nella definizione della propria programmazione didattica ai bisogni e alle necessità della popolazione studentesca. In particolare, la programmazione strategica nel prossimo triennio sottolinea in modo deciso lo sviluppo e la qualificazione dei servizi agli studenti come impegno prioritario dell'ateneo. Si vuole assicurare il necessario supporto alle capacità individuali con la piena valorizzazione del merito e l'intento di lasciare emergere quest'ultimo in modo deciso.

### **Premessa: Università e centralità dei servizi allo studente**

Cosa significa innovare l'Università? Spesso abbiamo assistito a un utilizzo incompleto e inesatto del termine innovazione, nel quale tale processo è stato confuso con l'utilizzo di tecnologie innovative.

Da circa vent'anni il rapporto quasi fiscale della passiva iscrizione all'Università ha lasciato il passo alla centralità del ruolo dello studente e dei servizi che un Ateneo offre. Innovare pertanto vuol dire innanzitutto comprendere questa visione ed andare oltre, senza fermarsi a quelli che sono i minimi normativi.

Porre al centro della vita dell'accademia la figura dello studente non significa produrre del materiale di studio semplificato o ridurre i programmi degli insegnamenti o facilitare gli esami di profitto. Significa invece valorizzare il suo ruolo abbattendo drasticamente i tempi della burocrazia, delle code, della produzione e della consegna di pratiche cartacee, i tempi di partecipazione alle agevolazioni per il miglioramento del diritto allo studio. Significa fornirgli strumenti per poter fruire in qualsiasi momento, con semplicità, velocità e sicurezza ai servizi variegati che un ateneo mette a disposizione.

Con specifico riferimento al Politecnico di Bari, una analisi critica della situazione della compagine studentesca, l'esame puntuale delle criticità che emergono nella vita all'interno dell'ateneo e il voler fronteggiare talune difficoltà, con lo scopo di eliminarle o per lo meno di ridurle, ha portato alla identificazione di tre direttive determinanti sulla base delle quali avviare una azione di ammodernamento. La componente studentesca segnala e addita con precisione le sacche di inefficienza che costituiscono una pesante zavorra per l'evolversi della carriera peggiorando la qualità della vita di studente all'interno del contesto del Politecnico. L'azione di correzione proposta si fonda sostanzialmente su tre direttive: i) ridurre l'eccessiva burocratizzazione portando ad azzeramento la materialità delle procedure e sfruttando appieno le potenzialità derivanti dall'informatizzazione dei servizi; ii) ricostruire un punto unico e affidabile di convergenza delle informazioni di ateneo che collazioni l'intero corpus informativo e lo esponga in modo chiaro, accessibile e immediato; iii) migliorare l'accesso agli spazi controllati di interesse degli studenti (aule studio, biblioteche, laboratori) mantenendo elevato il livello di sicurezza senza vincolare modi e tempi di fruizione.

L'informatizzazione è sicuramente la pietra miliare per le Università moderne, essa garantisce la possibilità di abbattere i costi e utilizzare in modo efficiente le risorse umane e documentali. Dall'Unione Europea all'opinione pubblica viene richiesta una 'Università Aperta'. Dematerializzare, informatizzare le pratiche interne, porre al centro dell'attenzione non la ricerca di un documento in un archivio ma il suo contenuto rappresenta l'Università che raccoglie il guanto della sfida e rilancia, mostrandosi trasparente, efficiente e competitiva.

Il presente progetto è partito dall'esame critico delle esigenze più stringenti e delle necessità della componente studentesca in materia di richiesta di innovazione e di servizi. L'analisi suddetta ha messo in luce le criticità maggiormente avvertite dagli studenti del Politecnico di Bari e queste riguardano soprattutto i seguenti ambiti:

- **SEMPLIFICAZIONE** dei processi amministrativi;
- **INFORMAZIONE** intesa come miglioramento del livello e della qualità di accesso alla conoscenza utile;
- **FRUIZIONE** di servizi di ateneo tradizionalmente preclusi: accesso ai luoghi di studio e ai laboratori con la garanzia di un servizio continuativo durante le ore di apertura al pubblico del Politecnico, uso di uno strumento facile e accessibile per l'accesso a servizi avanzati e futuribili.

Le azioni di miglioramento degli attuali servizi che nell'ambito di questo progetto si intende porre in essere sono pertanto inquadrare secondo lo schema precedente e sono meglio dettagliate qui nel seguito.

### **Linea di intervento 1: dematerializzazione dei processi amministrativi**

In riferimento al primo punto, si deve dire che le ingenti quantità di risorse necessarie alla gestione e conservazione della mole di carta che per anni si è accumulata negli archivi documentali delle Pubbliche Amministrazioni di tutta Europa ha portato, soprattutto nell'ultimo decennio, all'attenzione della Comunità Europea il tema della dematerializzazione.

In particolare la direttiva europea 2010/45/UE del 13 luglio 2010 definisce misure per la digitalizzazione della pubblica amministrazione.

In Italia il tema della dematerializzazione dei documenti prodotti nell'ambito dell'attività della Pubblica Amministrazione è al centro dell'azione di Riforma della Pubblica amministrazione ormai da diverso tempo. In particolare, il ricorrere alle tecnologie più innovative per arrivare alla definitiva eliminazione della carta, ha trovato una collocazione di ampio rilievo con l'introduzione del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) nel 2005 dove all'art. 42 si fa esplicitamente riferimento al concetto di dematerializzazione: "Le pubbliche amministrazioni valutano in termini di rapporto tra costi e benefici il recupero su supporto informatico dei documenti e degli atti cartacei dei quali sia obbligatoria o opportuna la conservazione e provvedono alla predisposizione dei conseguenti piani di sostituzione degli archivi cartacei con archivi informatici, nel rispetto delle regole tecniche adottate ai sensi dell'articolo 71."

Nel contesto universitario il termine dematerializzazione implica una sfida ancora più imponente rispetto alle altre Pubbliche Amministrazioni.

L'archivio documentale infatti consta non solo dei documenti relativi alla Amministrazione dell'Università, che comportano le problematiche classiche legate alla comunicazione interna, al protocollo elettronico e alla firma digitale, ma vede la presenza consistente delle pratiche relative alla carriera dello studente, dall'immatricolazione ai piani di studio alla partecipazione a bandi interni.

Emerge dunque la necessità di registrare i dati in un formato in linea con gli standard europei e garantire l'integrazione tra il sistema di gestione documentale ed il sistema di gestione delle carriere degli studenti.

## **Linea di intervento 2: rifacimento totale del web site del Politecnico di Bari e dei suoi Dipartimenti**

Gli ultimi dieci anni ci hanno abituati a immaginare il sito web come un semplice biglietto da visita dell'Istituzione o dell'azienda, una lista di riferimenti utili solo a contattare telefonicamente o digitalmente uffici, segreterie e docenti. Tuttavia pensare l'Università come un elenco telefonico sarebbe perlomeno fuorviante e quando il web si è evoluto ponendo l'accento sulle interazioni tra gli utenti l'Università non è riuscita a trovare la propria dimensione.

Gli Atenei hanno iniziato ad interrogarsi su quale dovesse essere il rapporto tra un'istituzione di ricerca e didattica con il singolo utente e su quali interazioni, tra le molte possibili, sarebbe stato necessario consentire nello spazio immateriale della rete.

Mentre l'Accademia si interrogava l'Unione Europea ha chiesto a tutte le pubbliche amministrazioni degli stati membri di rendere disponibili e accessibili i propri documenti in formato digitale. Tra le tante, la direttiva 8/2009 più di altre ci fornisce indicazioni sulle informazioni che un sito web pubblico dovrebbe contenere e sui parametri da rispettare.

Il recepimento delle direttive ha portato alla stesura nel nostro paese di linee guida sia per la costruzione di siti web per le pubbliche amministrazioni nel 2011 sia dei criteri di accessibilità degli stessi.

L'evoluzione del web non si è nel frattempo arrestata ma ha aperto le porte verso il web 3.0 nel quale la centralità viene spostata dai documenti ai contenuti, una rivoluzione tecnologica che sta diventando sempre più una rivoluzione sociale attraverso le direttive europee sull'utilizzo degli OPEN DATA.

L'adeguamento del sito web istituzionale agli standard europei utilizzando formati condivisi e tecnologie all'avanguardia è una scelta non più rimandabile. La sezione di progetto che segue definisce concretamente le misure necessarie al raggiungimento di questi obiettivi.

## **Linea di intervento 3: Carta Campus**

La nostra visione di Politecnico passa attraverso la costruzione di una Università aperta, una comunità che incessantemente collabora e migliora.

Immaginare una università aperta durante le ore serali e che consenta l'accesso libero a tutte le figure che ne fanno parte, immaginare una comunità che, senza distinzioni e con semplicità, possa accedere a ogni servizio, spesso viene vista come una possibilità futuribile eppure irrealizzabile.

Semplificando in modo eccessivo, qualsiasi scelta di ammodernamento e progresso viene tacciata come una forma di emulazione delle esperienze anglosassoni. In realtà, gli Atenei che offrono tali servizi sono pochissimi nonostante la scienza e la tecnologia ci forniscano tutti gli strumenti per realizzarli.

In un contesto urbano e nazionale che deve necessariamente tenere in considerazione i continui fenomeni criminali l'Università sarebbe costretta a incrementare la propria vigilanza, chiudere le proprie strutture rinunciando così alla libera fruizione degli spazi e alla propria visione di Università.

È possibile tuttavia invertire questo processo attraverso l'utilizzo di una carta unica che consenta il completo accesso a luoghi e servizi dell'Ateneo, consentendo a tutta la comunità di continuare a

investire in se stessa senza rinunciare a uno dei valori fondanti di una comunità accademica vincente, la fiducia reciproca.

Attraverso l'utilizzo pervasivo di tecnologie in grado di monitorare gli accessi per studenti, docenti e personale tecnico è possibile creare una rete che tuteli in modo invisibile tutte le persone che vivono l'Ateneo e consenta contemporaneamente un significativo miglioramento e ampliamento dei servizi disponibili.

## 1. Dematerializzazione dei processi amministrativi relativi agli studenti

### 1.1 Descrizione dell'intervento

La dematerializzazione della documentazione cartacea in un formato digitale, fruibile con gli strumenti dell'informatica e finalizzata alla riduzione del volume documentale, consente di beneficiare di moltissimi vantaggi.

Si tratta di un processo mediante il quale gli [atti](#) amministrativi che coinvolgono lo studente da un lato e l'ateneo dall'altro e, in particolare le procedure documentali rilevanti sotto il profilo giuridico, organizzativo e amministrativo, si estrinsecano attraverso il supporto [telematico](#) per l'acquisizione dei dati, l'elaborazione e l'archiviazione degli stessi, riducendo di fatto tempi delle transazioni e mole fisica del cartaceo.

Un ateneo *paperless*, dal punto di vista dello studente, significa eliminazione delle code, accelerazione delle procedure, verifiche immediate sulle stesse, certezza degli esiti. La pubblicità di ogni atto attraverso il Web è garanzia di trasparenza.

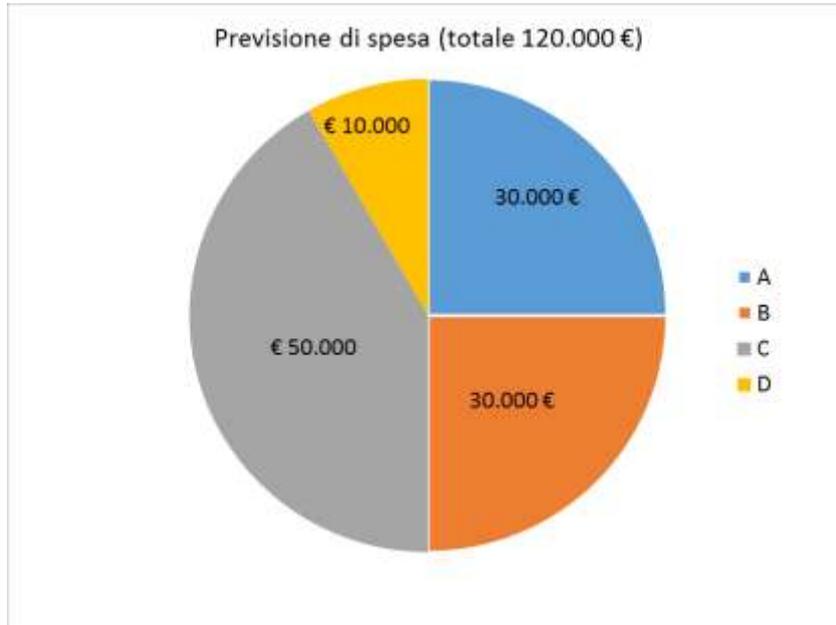
Strumento essenziale, diffuso e universalmente accettato, nella vita universitaria dello studente al Politecnico di Bari è la piattaforma dei servizi Esse3. Essa ha rappresentato senza dubbio alcuno un notevole progresso nella dematerializzazione di molti atti e processi di tipo amministrativo che coinvolgono lo studente. Allo stato delle cose tuttavia è fortemente avvertita dalla componente studentesca l'esigenza di un corposo potenziamento di questo strumento. È ragionevole d'altra parte immaginare (data la struttura modulare e layerizzata del sistema) un accrescimento progressivo e per componenti del sistema nucleare esistente. Esso può essere arricchito e personalizzato secondo le esigenze specifiche con due vantaggi essenziali nell'ottica di una dematerializzazione dei servizi per gli studenti: non introdurre ulteriori piattaforme informative rispetto a quelle esistenti (con indubbio beneficio per la usabilità dell'utilizzatore finale) e permettere un riuso delle informazioni e delle procedure esistenti con sicuro risparmio sui costi dell'intervento.

Da un punto di vista tecnico, gli interventi riguardano l'automatizzazione di specifiche attività procedurali di particolare rilevanza per la componente studentesca. Nella fattispecie gli interventi ipotizzati prevedono:

- A. la creazione di un'area preposta alla **compilazione** on-line dei moduli inerenti l'accesso ai bandi (attività A1), alla **gestione** (attività A2), e alla **pubblicazione** degli stessi (attività A3); (20.000€)
- B. il potenziamento e/o il miglioramento dell'attuale area dedicata alle **procedure amministrative**, che a oggi ha svincolato dal cartaceo l'iter di iscrizione agli anni successivi. Obiettivo di questo intervento dovrebbe essere l'estensione anche alle **immatricolazioni** (attività B1), alle procedure di **laurea** (attività B2) e al **ricalcolo dei MAV** (attività B3) per esigenze particolari (si pensi a titolo di esempio agli idonei A.Di.S.U. oppure agli iscritti part time); (40.000€)
- C. l'estensione all'intero corpo studentesco del progetto di presentazione di **pratiche studenti** (attività C1), e **Piani di Studio Individuali on-line** (attività C2), attualmente in sperimentazione nel corso di laurea in ing. Informatica; (50.000€)
- D. test generalizzato dei moduli aggiuntivi e integrazione ai servizi esistenti di portale. (10.000€)

L'entità minima di spesa per l'attuazione dell'intervento proposto è stimata in € 84000.

1.2 Grafico dei costi e tempistica di realizzazione



COSTO ATTIVITA'	MESI PREVISTI	2014												2015												
		gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	
DEMATERIALIZAZIONE	A1	3			■	■	■																			
	A2	€ 30.000	6			■	■	■	■	■	■															
	A3	4					■	■	■	■																
	B1	10			■	■	■	■	■	■	■	■	■													
	B2	€ 30.000	4										■	■	■	■										
	B3	8												■	■	■	■	■	■	■						
	C1	€ 50.000	24	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	C2	18							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	D	€ 10.000	3																					■		
<b>TOTALE</b>	<b>€ 120.000</b>	<b>80</b>	<b>TOTALE 2014</b>												<b>TOTALE 2015</b>											
			<b>€ 63.000</b>												<b>€ 57.000</b>											

## 2. Rifacimento totale del *web site* del Politecnico di Bari e dei suoi Dipartimenti

### 2.1 Descrizione del progetto

Il sito Web istituzionale di un ateneo è un determinante mezzo di comunicazione in ingresso oltre che di informazione verso la pletera di utenti che a esso si affacciano. La componente studentesca è fra gli utilizzatori più attenti di questo strumento, è tra i beneficiari maggiori delle informazioni che esso veicola ed è dunque evidente la necessità di avere a disposizione un ausilio serio ed efficace.

L'attuale sito web del Politecnico di Bari, pensato, progettato e implementato alcuni anni fa, soffre molto di obsolescenza nella propria struttura funzionale, nella organizzazione che offre ai contenuti e nella vicinanza ai moderni strumenti di fruizione. Va dotato in via prioritaria di una propria variante in lingua straniera. Bisogna ristrutturare l'infrastruttura logica generale e l'architettura, anche e soprattutto in base a quello che oggi sono le modalità di indicizzazione nei motori di ricerca e di fruizione. Esso va razionalizzato, semplificato e reso accessibile dai più moderni dispositivi mobili (adattività). Si sente molto forte l'esigenza che esso non risulti slegato dai siti dipartimentali, che i relativi contenuti non risultino ridondanti o, peggio ancora, replicati in modo non congruente sulle diverse sorgenti informative disponibili.

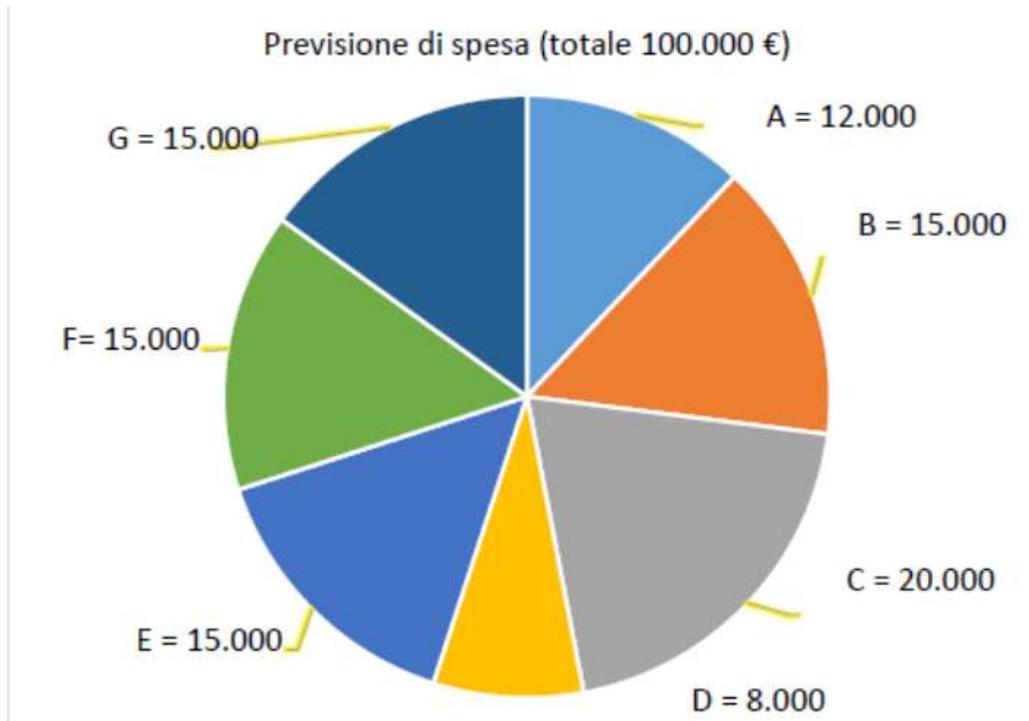
Dunque la seconda iniziativa proposta mantiene un carattere di grande semplicità di azione e attuazione, ma di notevole efficacia e utilità dal punto di vista dell'intera componente di attori dell'ateneo, in primis gli studenti. Essa consentirà il **miglioramento del livello informativo** del Politecnico per meglio rispondere alle esigenze degli **stakeholder interni** (studenti e personale) e quelli **esterni** (aziende ed enti pubblici locali). L'obiettivo che ci si propone è una **riorganizzazione grafica e funzionale dei contenuti** finalizzata a una **maggiore fruibilità** del servizio e all'aumento di attrattività di studenti, soprattutto stranieri.

L'intero progetto si compone delle seguenti azioni:

- A. Riorganizzazione globale dei **contenuti trilingue** (Italiano, Inglese, Cirillico); (12.000€)
- B. **Riorganizzazione gerarchica dei portali dipartimentali** per un'esperienza di navigazione uniforme tra i vari website di riferimento. L'attività prevede analisi e progettazione (attività B1), sviluppo (attività B2) e test (attività B3); (15.000€)
- C. Ristrutturazione funzionale per aree semantiche. L'attività prevede analisi e progettazione (attività C1), sviluppo (attività C2) e test (attività C3); (20.000€)
- D. **Adattività** ai vari dispositivi (attività D1) e creazione di una app multiplatforma personalizzata (attività D2); (8.000€)
- E. Rifacimento delle aree relative a FAQ (attività E1) e Guide (attività E2) con introduzione di una Knowledge Base per agevolare le ricerche (attività E3); (15.000€)
- F. Ristrutturazione dell'area Intranet; (15.000€)
- G. **Automatizzazione** (attività G1) e uniformazione (attività G2) delle procedure di **pubblicazione documentale** sul sito web . (15.000€)

L'entità minima di spesa per l'attuazione dell'intervento proposto è stimata in € 70000.

2.2 Grafico dei costi e tempistica di realizzazione



COSTO ATTIVITA'	MESI PREVISTI	2014												2015												
		gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	
A	€ 12.000	12												12												
B1		6												6												
B2	€ 15.000	18												18												
B3		6												6												
C1		6												6												
C2	€ 20.000	18												18												
C3		6												6												
D1		6												6												
D2	€ 8.000	6												6												
E1		3												3												
E2	€ 15.000	5												5												
E3		9												9												
F	€ 15.000	12												12												
G1	€ 15.000	12												12												
G2		6												6												
<b>TOTALE</b>	<b>€ 100.000</b>	<b>131</b>	<b>TOTALE 2014</b>												<b>TOTALE 2015</b>											
			<b>€ 45.000</b>												<b>€ 55.000</b>											

### 3. Carta campus

#### 3.1 Descrizione del progetto

Oggi giorno la protezione delle persone e della proprietà è un requisito chiave per un ateneo cui si richieda la caratteristica di sorvegliabilità pure in una sorta di continuità del servizio (aperture fuori dagli orari di ufficio canonici di biblioteche, aree studio, laboratori). Un efficiente controllo degli accessi alle strutture da parte dello staff e degli utilizzatori è fondamentale in una politica della sicurezza integrata. La sicurezza delle persone, degli ambienti e delle attrezzature può migliorare sensibilmente con un sistema di verifica elettronica degli accessi. Ciò come detto riveste una grande rilevanza nelle aree riservate agli studenti rendendole di fatto spazi autogestiti e non incontrollati.

La tecnologia è in questo senso diffusa e matura. Le operazioni di controllo accessi possono svolgersi in modo non intrusivo, ma molto efficace e garantire l'ateneo riguardo al rispetto della proprietà pur senza vincolare rigidamente l'utilizzo della stessa.

In particolare a mezzo della identificazione a radiofrequenza RFID (Radio Frequency IDentification) e attraverso l'attivazione di un opportuno servizio di videosorveglianza dei varchi e degli ambienti adottando IP come backbone e lo storage dedicato dei contenuti, si possono raggiungere validi livelli di supervisione e controllo.

Va posta attenzione, tuttavia, al fatto che un controllo degli accessi sic et simpliciter è sicuramente una iniziativa di rilievo, ma decisamente non una iniziativa strutturale. Al contrario l'intervento proposto mira a una iniziativa di respiro più largo orientata a dotare la componente studentesca di uno strumento innovativo che permetta l'**accesso alle aree** oggi ad accesso controllato anche al di fuori degli orari presidiati (**student center, biblioteche** fuori degli orari del servizio prestito libri, **sale studio, laboratori**); la memorizzazione su di un supporto mobile delle informazioni anagrafiche, di carriera e accessorie in modo da **sostituire l'attuale anacronistico libretto cartaceo**; supportare iniziative future di **accesso al credito con istituti di credito convenzionati**, al fine di istituire un circuito di credito agevolato e scontistica con attività commerciali convenzionate; l'Implementazione su di un **unico supporto di tutti i servizi** connessi allo status di studente (tessere di convenzioni con teatri, cinema, musei, mostre, convegni, congressi).

L'intervento punta a costruire un supporto unitario generale, non intrusivo e a costi contenuti, che mediante un chip con estensione RFID ed eventualmente banda magnetica, permetta di abilitare (anche in modo progressivo ed incrementale) servizi articolati a beneficio del suo possessore. A livello implementativo si ritiene di attivare in via prioritaria il servizio di controllo degli accessi, lo stesso sarà supportato da un sistema di videosorveglianza inerente alle aree oggetto di intervento.

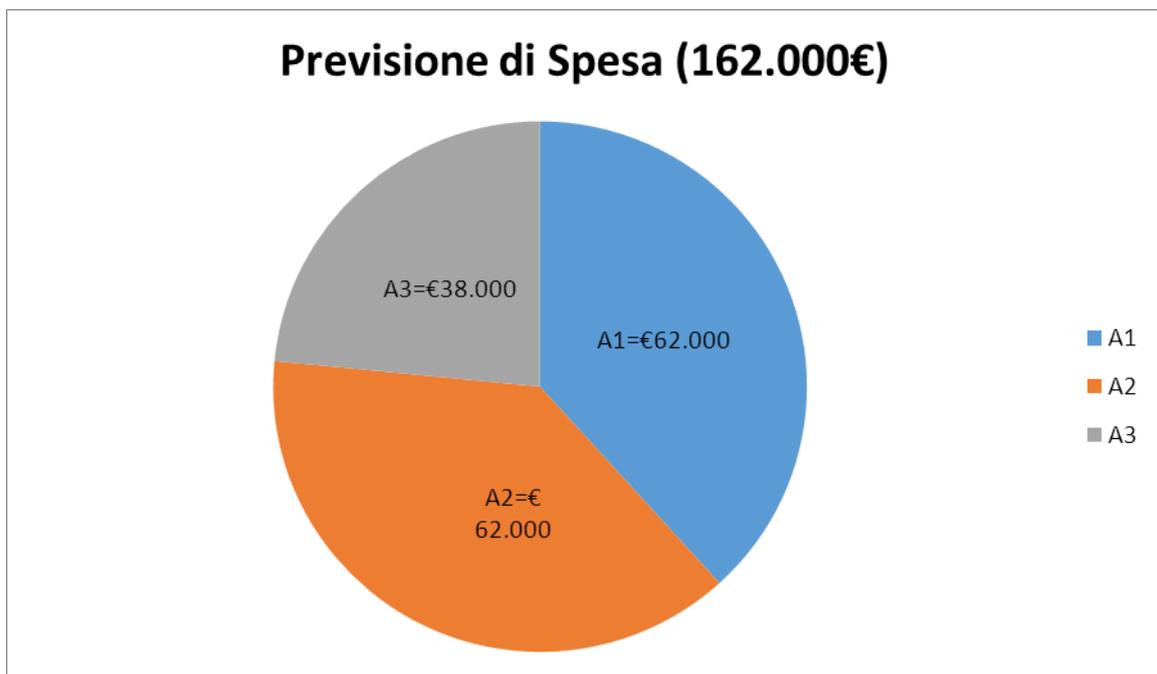
La previsione di intervento può essere dettagliata mediante una serie di fasi successive dettagliate qui nel seguito. Propedeutico è ovviamente l'acquisto dei supporti e la relativa personalizzazione e l'installazione di porte automatiche con sistema di controllo accessi RFID ed NFC (con sviluppo di relativa app multiplatforma per smartphone). Inoltre a seguire occorre l'implementazione di un sistema di videosorveglianza con TV a circuito chiuso, diurno e notturno, a colori, con sistema di memorizzazione ridondato su base DVR. Infine si potrà procedere al tracciamento degli accessi (ingresso, permanenza, utilizzo dei servizi e uscita) e memorizzazione su database dedicato.

L'intervento si propone un'azione di implementazione che prevede fornitura e posa in opera **dell'hardware di lettura** e scrittura dei supporti oltre che dei **supporti** stessi e l'infrastrutturazione per controllo accessi e sistema di **videosorveglianza per alcune aree campione**, in particolare:

- A1.Student Center; (62.000€)
- A2.Biblioteca Michele Brucoli; (62.000€)
- A3.Labit. (38.000€)

L'entità minima di spesa per l'attuazione dell'intervento proposto è stimata in € 113000.

### 3.2 Grafico dei costi e tempistica di realizzazione



COSTO ATTIVITA'	MESI PREVISTI	2014												2015											
		gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
A1	12																								
A2	12																								
A3	12																								
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>TOTALE 2014</b>												<b>TOTALE 2015</b>											
		€ 62.000												€ 100.000											

#### 4. Supporto personale/strumentale ai servizi

In riferimento al supporto fisico per i servizi dettagliati poco anzi si identificano due categorie essenziali di bisogni che il progetto deve tendere a soddisfare: quelli per l'acquisto di strumentazione interna all'ateneo ovvero di servizi esternalizzati e quelli per il personale di supporto all'ufficio ICT della struttura. Quanto al primo caso, il supporto strumentale si identifica nelle seguenti voci:

- Servizi in *cloud* con virtualizzazione;
- Supporti *in-house*.

In riferimento alla prima voce, si stima un impegno economico complessivo pari a € 40000 a distribuirsi nei due anni di interventi in modo pressoché uniforme (€ 20000/anno). Per il secondo capitolo di spesa si stima invece un intervento una tantum di € 20000 sostanzialmente inquadrato all'avvio della proposta progettuale.

Per quanto concerne la seconda categoria di supporto, è obiettivo di progetto quello di rendere immediatamente efficace l'intervento di ammodernamento individuato. Ciò è oggettivamente difficile in mancanza di un potenziamento dell'Ufficio ICT con l'inserimento in organico, e per la durata del progetto, di personale specializzato di comprovata capacità. Va dunque previsto l'affiancamento al personale strutturato ICT di 2 figure professionali inquadrare mediante contratti di collaborazione coordinata e continuativa per la durata del progetto e per un ammontare di € 22000/anno per persona per un totale di progetto pari a € 88000).

L'entità minima di spesa per l'attuazione dell'intervento proposto è stimata in € 103000.

### Scheda programmazione di Ateneo (secondo il modello allegato 1 del D.D. 444/2014)

1) Situazione iniziale 2012 o 2013 (Descrizione e contesto di riferimento):

Il contesto in cui l'intervento si muove è segnato da piccole e grandi inefficienze amministrative del Politecnico di Bari relativamente ai servizi per gli studenti. Una anamnesi dello status quo ha evidenziato che talune procedure chiave, che caratterizzano la macchina amministrativa dei servizi a beneficio della popolazione studentesca, risultano anacronistiche e inefficaci. L'utilizzo del cartaceo nei processi burocratici risulta essere ancora notevole, le tempistiche di gestione lunghe, l'attività di front-office con gli uffici amministrativi da parte degli studenti è ancora determinante e, laddove posti in essere, i tentativi di ammodernamento dell'apparato a supporto dell'utenza studentesca sono risultati esigui e talvolta scomposti. Insieme alla componente studentesca del Politecnico di Bari, dopo una fase di analisi lucida e di prospettiva, è stato avviato uno studio attento delle maggiori criticità attuali e una proposta per una propositiva azione di recupero. La linea guida che sottende l'intervento è rappresentata dagli obiettivi delle azioni di miglioramento dei servizi per gli studenti introdotti dal D.M. 827 del 15/10/2013, art.2, comma 2-I, lettera b) relativi alla dematerializzazione dei processi amministrativi. L'intervento delineato ambisce a sistematizzare e poi far evolvere con l'ausilio della tecnologia determinate funzioni, procedure e atti di specifico interesse per gli studenti che vivono giornalmente la struttura universitaria. Il piano di intervento si prefigge l'obiettivo di incrementare la qualità dei servizi per gli studenti cominciando con la riduzione netta della materialità nelle procedure amministrative e burocratiche, svincolando il più possibile le medesime dall'interazione con il personale e fornendo agli studenti uno strumento unico di attuazione di tutto questo.

2) Obiettivo finale da raggiungere (descrizione):

La dematerializzazione della documentazione cartacea in un formato digitale, fruibile con gli strumenti dell'informatica e finalizzata alla riduzione del volume documentale, consente di beneficiare di moltissimi vantaggi. Gli atti amministrativi che coinvolgono lo studente da un lato e l'ateneo dall'altro e, in particolare le procedure burocratiche rilevanti sotto il profilo giuridico, organizzativo e amministrativo, si estrinsecano attraverso il supporto telematico per l'acquisizione dei dati, l'elaborazione e l'archiviazione degli stessi, riducendo di fatto tempi delle transazioni e mole fisica della documentazione di corredo. Un ateneo "paperless", dal punto di vista dello studente, significa eliminazione delle code, accelerazione delle procedure, verifiche immediate sulle stesse, certezza degli esiti. La pubblicità di ogni atto attraverso il Web è garanzia di trasparenza.

Strumento essenziale, diffuso e universalmente accettato, nella vita universitaria dello studente al Politecnico di Bari è la piattaforma dei servizi Esse3. Essa ha rappresentato senza dubbio alcuno un notevole progresso nella dematerializzazione di molti atti e processi di tipo amministrativo che coinvolgono lo studente. Allo stato delle cose tuttavia è fortemente avvertita dalla componente studentesca l'esigenza di un corposo potenziamento di questo strumento. È ragionevole d'altra parte immaginare (data la struttura modulare e layerizzata del sistema) un accrescimento progressivo e per componenti del framework nucleare esistente. Esso può essere arricchito e personalizzato secondo le esigenze specifiche con due vantaggi essenziali nell'ottica di una dematerializzazione dei servizi per gli studenti: non introdurre ulteriori piattaforme informative rispetto a quelle esistenti (con indubbio beneficio per la usabilità dell'utilizzatore finale) e permettere un riutilizzo delle informazioni e delle procedure esistenti con sicuro risparmio sui costi dell'intervento.

3) Azioni e Interventi pianificati per la realizzazione dell'obiettivo 2014:

Gli interventi ipotizzati per l'anno 2014 prevedono il potenziamento e/o il miglioramento dell'attuale area del portale per gli studenti Esse3 dedicata alle **procedure amministrative**,

che ad oggi ha svincolato dal cartaceo l'iter di iscrizione agli anni successivi al primo. In particolare obiettivo di questa parte di intervento sarà:

- A. la dematerializzazione delle procedure di immatricolazione (attività A2014\_1);
- B. la dematerializzazione delle procedure di laurea (attività A2014\_2);
- C. il test generalizzato dei moduli aggiuntivi e l'integrazione ai servizi esistenti di portale (attività A2014\_3).

4) Azioni e Interventi pianificati per la realizzazione dell'obiettivo 2015:

Il secondo anno di progetto verrà destinato ad interventi di automatizzazione di specifiche attività procedurali di particolare rilevanza per la componente studentesca. Nella fattispecie gli interventi ipotizzati per l'anno 2015 prevedono:

- A. la creazione di un'area del sito istituzionale preposta alla **compilazione** on-line dei moduli inerenti l'accesso ai bandi (attività A2015\_1);
- B. la creazione di un modulo di **gestione** (attività A2015\_2) degli stessi con il relativo backend;
- C. la creazione di un'area del sito istituzionale destinata alla **pubblicazione** degli stessi (attività A2015\_3).

Indicatore scelto: numero dei processi dematerializzati

Livello iniziale degli indicatori scelti: **5** (1.iscrizione anni successivi al primo - ISEU, 2. certificato di iscrizione - certificato di iscrizione con esami sostenuti - dati di certificazione, 3.prenotazione esami on-line, 4.verbalizzazione on-line, 5.MAV)

Fonte dei dati: Segreteria studenti/Ufficio ICT

Modalità di rilevazione: Interrogazione diretta

Ufficio di riferimento che detiene le relative informazioni: Segreteria studenti/Ufficio ICT