

Università degli Studi di GENOVA (Relazione 2022)

[< Indietro](#)

Valutazione della performance

1. Sistema di misurazione e valutazione della performance

L'Ateneo ha aggiornato il SMVP per il ciclo 2022?

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

L'Ateneo previo parere del Nucleo di Valutazione ha espressamente confermato il Sistema in vigore nel 2021

Nota

La circolare del 9.1.2019 del Dipartimento della Funzione Pubblica precisa che l'Amministrazione può ritenere che non vi sia l'esigenza di aggiornare il SMVP e che, in tal caso, sia necessario acquisire il parere dell'OIV e comunicarlo al Dipartimento della Funzione Pubblica. Il SMVP vigente nel 2021 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 23.12.2020 e durante la sua applicazione nell'anno 2021 non si sono evidenziate criticità. Inoltre, nel corso del 2022 era prevista, ed è in corso, una riorganizzazione dell'Ateneo in applicazione degli indirizzi in materia di organizzazione approvati dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21.7.2021, poi applicati con delibera dello stesso Organo del 5.5.2022. Infine, il D.L. n. 80/2021 ha previsto l'adozione entro il 31 gennaio di ogni anno del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO). Il termine per l'approvazione del PIAO per l'anno 2022 è stato prorogato prima al 30 aprile e poi al 30 giugno, tenuto conto che i necessari decreti di attuazione, che abrogano le norme non più applicabili, non sono stati emanati nei termini inizialmente previsti. Pertanto, nel 2022, fino all'entrata in vigore dei menzionati decreti di abrogazione (15 luglio), sono coesistite le disposizioni relative al precedente Piano Integrato. Tenuto conto dell'idoneità dell'attuale SMVP, della futura riorganizzazione e dell'incertezza normativa, al fine di approvare e assegnare gli obiettivi del ciclo della performance entro il 31 gennaio, in modo tale da programmare correttamente le attività tecniche e amministrative per l'anno 2022, dopo aver informato le Rappresentanze Sindacali, il CUG e il CPO, l'Ateneo ha richiesto al Nucleo di Valutazione nelle funzioni di OIV, il parere sulla conferma per il 2022 del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in uso del 2021. Tale parere, fornito in data 10.1.2022, è stato positivo per le motivazioni sopra addotte e, pertanto, il Consiglio di Amministrazione ha, in data 27.1.2022, confermato per l'anno 2022 il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2021, le cui disposizioni erano già state applicate per la redazione del Piano Integrato 2022-2024, approvato nella stessa data. Della conferma del SMVP è stato informato il Dipartimento della Funzione Pubblica.

Nel SMVP sono esplicitate la periodicità e la modalità con le quali si procede al monitoraggio infrannuale della performance?

- Sì

Per informazioni di natura tecnica contattare il servizio di consulenza accedendo al [SUPPORTO](#)

Per eventuali chiarimenti: nuclei@anvur.it

in collaborazione

con [CINECA](#)

Nota

Si, è previsto un monitoraggio infrannuale (art. 9). Entro il 31 luglio dell'anno di riferimento, il Direttore Generale, sulla base dei dati forniti dai dirigenti, comunica al Nucleo di Valutazione nelle funzioni di OIV e al Consiglio di Amministrazione il grado di avanzamento degli obiettivi contenuti nel Piano integrato e le eventuali criticità riscontrate. Sulla base dei dati forniti di cui al punto precedente, il Nucleo di Valutazione nelle funzioni di OIV, entro il 31 luglio, verifica l'andamento della performance rispetto agli obiettivi programmati durante il periodo di riferimento e segnala l'eventuale necessità o opportunità di interventi correttivi al Consiglio di Amministrazione. Sulla base degli esiti del monitoraggio e delle eventuali indicazioni dell'OIV, il Consiglio di Amministrazione definisce possibili interventi correttivi e rimodulazioni degli obiettivi e degli indicatori, al fine di garantirne la realizzazione. Gli interventi attuati in sede di monitoraggio in itinere sono tempestivamente comunicati, insieme al grado di avanzamento degli obiettivi, all'OIV e riportati nella Relazione annuale sulla performance e vengono valutati dall'OIV ai fini della validazione.

Nel SMVP sono chiaramente definiti i concetti di performance istituzionale (riferita all'università nel suo complesso), organizzativa (riferita alle aree dirigenziali o alle unità organizzative) e individuale?

- Si

Se Altro specificare**Nota**

La performance organizzativa è oggetto del capo A del SMVP. La performance di Ateneo è definita "performance organizzativa complessiva dell'Ateneo" e corrisponde alla media del grado di raggiungimento degli obiettivi funzionali assegnati alle strutture dell'Ateneo (aree dirigenziali e strutture fondamentali), ponderata in base ai rispettivi pesi. La performance delle Aree Dirigenziali o della Struttura Fondamentale (Scuola, Dipartimento, Centro) è definita "performance organizzativa dell'area dirigenziale o della struttura fondamentale" e corrisponde alla media del grado di raggiungimento degli obiettivi funzionali assegnati all'area dirigenziale o alla struttura fondamentale, ponderata in base ai rispettivi pesi. La performance individuale (capo B) è definita separatamente per Direttore Generale, Dirigenti e personale tecnico-amministrativo e per ciascuno sono indicati gli elementi costitutivi.

Nel SMVP sono indicati i ruoli e le responsabilità dei diversi organi o attori per ciascuna fase del ciclo della performance?

- Si

Se Altro specificare**Nota**

In uno specifico articolo (art. 7) sono descritti in dettaglio tutte le fasi, i termini e i soggetti coinvolti dalla fase di definizione degli obiettivi a quella di rendicontazione e, in particolare, il Direttore Generale, i dirigenti e il personale tecnico amministrativo, il Nucleo di Valutazione di Ateneo, nelle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), gli stakeholder dell'Ateneo e gli Organi di Governo.

Il SMVP prevede anche la valutazione dei comportamenti organizzativi?

- Si (in questo caso indicare in Nota se gli stessi sono differenziati rispetto al ruolo ricoperto)

La modalità di valutazione è distinta per Direttore Generale (artt. 11-13), Dirigenti (artt. 14-19) e personale tecnico-amministrativo (artt. 20-24) In tutti i casi è prevista la valutazione dei comportamenti organizzativi. Per il Direttore Generale è prevista la presentazione di una relazione in merito e la compilazione di una scheda da parte del Rettore. Per i Dirigenti è prevista una scheda differenziata in base al ruolo. Per il personale tecnico-amministrativo sono previste schede con indicatori comportamentali differenziati in base al ruolo (ad es. addetto al servizio di supporto amministrativo alla didattica) e alla categoria (ad es. schede diverse per addetto al servizio di supporto amministrativo alla didattica di categoria C e D).

Nel SMVP vengono esplicitati, per ogni tipologia di personale, i pesi attribuiti rispettivamente alla performance istituzionale, alla performance organizzativa, agli obiettivi individuali e ai comportamenti?

- No

Se Altro specificare

Nota

I pesi attribuiti alla performance organizzativa complessiva di Ateneo, alla performance organizzativa dell'Area Dirigenziale, agli obiettivi individuali e ai comportamenti organizzativi sono indicati a sistema soltanto per il Direttore Generale (art. 12) e i Dirigenti (art. 15). Per il personale tecnico-amministrativo (art. 21) tali elementi sono enumerati ma, i pesi vengono stabiliti in sede di contrattazione integrativa a seconda dell'utilizzo della valutazione (progressioni orizzontali, trattamento accessorio relativo alla performance individuale).

Nel SMVP è chiaramente descritta la differenza tra obiettivo – indicatore – target?

- Sì

Se Altro specificare

Nota

Un apposito articolo (art. 6) definisce separatamente le diverse tipologie di obiettivi e indicatori, nonché i target. Per gli obiettivi sono definiti gli obiettivi strategici, operativi e funzionali. Questi ultimi possono essere di processo o di progetto. Gli obiettivi di processo sono misurati tramite uno o più indicatori di efficacia, efficienza, stato risorse, impatto ed equità e sono riferibili ad un arco temporale stabilito, i loro valori sono confrontabili con quelli di altri Atenei o amministrazioni (benchmarking) o con la serie storica dell'Ateneo. Gli obiettivi a progetto sono misurati in base allo stato di avanzamento rispetto al termine previsto dal cronoprogramma assegnato all'obiettivo.

Nel SMVP la fase della misurazione è distinta da quella di valutazione?

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

E' possibile distinguere le due fasi con chiarezza in sede di monitoraggio.

Nota

Se con il termine misurazione viene inteso il processo di rilevazione dei risultati e confronto con gli obiettivi, mentre la valutazione rileva e analizza, anche dal punto di vista delle motivazioni, gli scostamenti tra risultati e obiettivi, per giungere a giudizio sintetico utile anche a definire le scelte successive, il Sistema distingue esplicitamente le due fasi solo per il monitoraggio in itinere, in cui, a seguito della misurazione dei risultati intermedi sono analizzate le motivazioni degli scostamenti ai fini della previsione di interventi correttivi (art. 9).

Illustrare sinteticamente la struttura del sistema di valutazione del Direttore Generale (tipologia di obiettivi assegnati e pesi, organi coinvolti nell'assegnazione degli obiettivi e nella valutazione dei risultati)

Ai sensi dell'art. 11 e successivi del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, la valutazione del Direttore Generale avviene in base a:

A) Risultato (70%):

40% risultato della performance organizzativa complessiva di Ateneo;
30% raggiungimento degli obiettivi individuali.

B) Competenze organizzative (30%):

30% comportamenti organizzativi posti in essere dal Direttore Generale, tra cui la capacità di valutare i propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Tutti gli obiettivi sono definiti nel Piano integrato (ora PIAO) e rendicontati nella Relazione sulla performance.

Qualora non vengano previsti obiettivi individuali, la performance organizzativa complessiva di Ateneo assume un peso pari al 70% (assorbe il peso relativo al raggiungimento degli obiettivi individuali).

Tale valutazione, in base al D. Lgs. 150 del 2009 e al Sistema di misurazione e valutazione della performance, è effettuata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta motivata del Nucleo di Valutazione nelle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), sentito il Rettore.

Affinché il Nucleo di Valutazione possa formulare la proposta, il Direttore Generale redige una relazione che invia al Rettore e al Nucleo di Valutazione sull'attività svolta e i risultati conseguiti nell'anno precedente.

Tale relazione illustra, in particolare i seguenti elementi:

a) Risultato: autovalutazione del risultato della performance organizzativa complessiva di Ateneo (misurato come previsto all'art. 6, c.9) e del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali, ove previsti.

b) Comportamenti organizzativi: autovalutazione dell'attività svolta e delle azioni di miglioramento intraprese, della qualità dei servizi offerti, dello sviluppo organizzativo e del benessere del personale realizzati. Tale autovalutazione è supportata da risultati di indagini di customer satisfaction sui servizi offerti all'utenza, analisi di benessere organizzativo e valutazione dello stress lavoro-correlato, ove disponibili

In questo contesto la parola "autovalutazione" vuole evidenziare che gli elementi della relazione sono presentati dal Direttore generale sotto la propria responsabilità e saranno verificati a seguito del processo di valutazione, in ultima istanza, dal Nucleo di Valutazione in sede di validazione della Relazione sulla Performance.

Il Rettore, tenuto anche conto della relazione, rileva i comportamenti organizzativi posti in essere dal Direttore Generale nell'anno e li presenta al Nucleo di Valutazione attraverso la compilazione di una scheda di valutazione, i cui elementi possono essere anche approfonditi tramite confronto diretto.

In base alla relazione e alla scheda sopra menzionati, il Nucleo di Valutazione formula una proposta motivata, con una valutazione complessiva espressa in centesimi che trasmette al Consiglio di Amministrazione.

Entro il 30 giugno, il Consiglio di Amministrazione, sulla base di detta proposta, esaminata la relazione del Direttore Generale citata in precedenza, della quale è data comunicazione al Senato Accademico, procede alla valutazione motivata del Direttore Generale espressa in centesimi, anche al fine dell'attribuzione della quota di retribuzione di risultato, i cui criteri sono stati stabiliti, da ultimo, dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 20.3.2019.

Illustrare sinteticamente la struttura del sistema di valutazione dei Dirigenti (tipologia di obiettivi assegnati e pesi, organi coinvolti nell'assegnazione degli obiettivi e nella valutazione)

Per informazioni di natura tecnica contattare il servizio di consulenza accedendo al [SUPPORTO](#)

Per eventuali chiarimenti: nuclei@anvur.it

in collaborazione

con [CINECA](#)

Sono valutati tutti i dirigenti, a tempo indeterminato e determinato (art. 15).

La valutazione è effettuata dal Direttore Generale e ha ad oggetto:

A) Risultato (60%):

> 45% raggiungimento degli obiettivi funzionali assegnati alla struttura di diretta responsabilità (performance organizzativa dell'area dirigenziale);

> 10% raggiungimento degli obiettivi individuali;

> 5% risultato della performance organizzativa complessiva di Ateneo.

B) Competenze organizzative (40%):

> 40% comportamenti organizzativi posti in essere, tra cui la capacità di valutare i propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Tutti gli obiettivi sono definiti nel Piano integrato (ora PIAO) e rendicontati nella Relazione sulla performance.

Qualora non vengano previsti obiettivi individuali, la performance organizzativa dell'area dirigenziale assume un peso pari al 55% (assorbe il peso relativo al raggiungimento degli obiettivi individuali).

Nel caso di dirigenti con incarichi di consulenza e studio che non prevedono la responsabilità di una struttura, il raggiungimento degli obiettivi individuali assume un peso pari al 55% (assorbe il peso relativo alla performance organizzativa dell'area dirigenziale).

Attese, obiettivi e monitoraggio in itinere

Nell'ambito del colloquio di valutazione relativo all'anno precedente, il Direttore Generale chiarisce le attese relative alle competenze organizzative del dirigente (individuando la tipologia di scheda di valutazione come da allegato 2),

contestualizzandole rispetto alla modalità di svolgimento dell'attività lavorativa, e illustra gli obiettivi per l'anno in corso.

Il Direttore Generale monitora durante tutto il corso dell'anno l'azione dei dirigenti e verifica periodicamente con gli stessi, anche in gruppo e senza formalità, l'andamento generale delle attività e il grado di raggiungimento degli obiettivi. In particolare, il Direttore Generale monitora e verifica la qualità dei servizi erogati e delle prestazioni rese all'utenza, anche tenuto conto dell'impatto della modalità di prestazione dell'attività da parte del personale.

Valutazione delle prestazioni

Il dirigente può, mediante il metodo dell'incidente critico o attraverso la redazione di una relazione elaborata tenendo conto degli stessi ambiti di valutazione, formulare una propria autovalutazione da presentare al Direttore Generale entro il 31 gennaio dell'anno successivo.

Tra il 1 febbraio e il 31 marzo, il Direttore Generale formula la valutazione compilando l'apposita scheda (allegato 2), predisposta in versioni differenziate al fine di evidenziare gli aspetti specifici dei diversi ruoli, in funzione dei criteri in essa riportati, mediante punteggi, in relazione al periodo di

riferimento, e la illustra al dirigente mediante colloquio privato individuale in contraddittorio. A tal fine, il Direttore Generale tiene conto dell'influenza di tutte le circostanze e fatti di particolare rilievo che possano aver inciso positivamente o negativamente sulla prestazione lavorativa nel periodo di

tempo considerato, compresa la modalità con cui la prestazione è stata resa.

Il colloquio, obbligatorio, verbalizzato su richiesta del Direttore Generale o del dirigente, è teso a consentire al valutato di esprimere le proprie osservazioni e al valutatore di esplicitare le motivazioni che hanno condotto alla valutazione. Le procedure di svolgimento del colloquio di valutazione sono adeguate in modo da permetterne lo svolgimento anche a distanza, assicurando ai valutati le garanzie di partecipazione e di riservatezza.

Illustrare sinteticamente la struttura del sistema di valutazione dei Responsabili di UO (tipologia di obiettivi assegnati e pesi, organi coinvolti nell'assegnazione degli obiettivi e nella valutazione dei risultati)

La valutazione dei responsabili di UO (art. 21) avviene in base a:

A) Risultato:

> raggiungimento degli obiettivi funzionali previsti per l'area dirigenziale o la struttura fondamentale di assegnazione (performance organizzativa dell'area dirigenziale o della struttura fondamentale);

> raggiungimento degli obiettivi individuali;

> risultato della performance organizzativa complessiva di Ateneo

Per informazioni di natura tecnica contattare il servizio di consulenza accedendo al [SUPPORTO](#)

in collaborazione

Per eventuali chiarimenti: nuclei@anvur.it

con [CINECA](#)

alla categoria e al ruolo rivestito.

Tutti gli obiettivi sono definiti nel Piano integrato (ora PIAO) e rendicontati nella Relazione sulla performance.

Il valutato può procedere all'autovalutazione da sottoporre al valutatore entro il 31 gennaio dell'anno successivo.

Tra il 1 febbraio e il 31 marzo, il valutatore (ossia il Dirigente) formula la valutazione compilando l'apposita scheda, predisposta dal Direttore Generale in versioni differenziate al fine di evidenziare gli aspetti specifici dei diversi ruoli organizzativi, in funzione dei criteri in essa riportati, mediante

punteggi, in relazione al periodo di riferimento, e la comunica al valutato mediante colloquio obbligatorio in contraddittorio, individuale e privato, secondo la modalità prevista dalle linee guida definite dal Direttore Generale. A tal fine, il valutatore tiene conto dell'influenza di tutte le circostanze e fatti di particolare rilievo che possano aver inciso positivamente o negativamente sulla prestazione lavorativa nel periodo di tempo considerato, compresa la modalità con cui la prestazione è stata resa.

Il colloquio, verbalizzato su richiesta del valutato o del valutatore, è teso a consentire al valutato di esprimere le proprie osservazioni e al valutatore di esplicitare le motivazioni che hanno condotto alla valutazione. Le procedure di svolgimento del colloquio di valutazione sono adeguate in modo da

permetterne lo svolgimento anche a distanza, assicurando ai valutati le garanzie di partecipazione e di riservatezza.

Quale giudizio complessivo è ritenuto più aderente a qualificare il SMVP adottato dall'ateneo? (scegliere una sola opzione)

- Strumento che risponde pienamente ai requisiti richiesti dalla normativa e dalle Linee Guida di riferimento

Se Altro specificare

Nota

Il SMVP è più che adeguato ma per stimolare realmente lo sviluppo organizzativo è necessaria la definizione di obiettivi sfidanti e utile a risolvere le criticità e la condivisione di tutti gli attori coinvolti nella sua applicazione.

Università degli Studi di GENOVA (Relazione 2022)

[< Indietro](#)

Valutazione della performance

2. Piano integrato della performance

Rispetto al quadro normativo in fase di definizione e tenuto conto delle disposizioni introdotte dal Decreto Legge 80/2021, convertito con modificazioni dalla Legge 113/2021 (PIAO), quali elementi sono presenti nel Piano Integrato dell'ateneo? (è possibile scegliere più opzioni)

- obiettivi di performance
- piano del lavoro agile
- obiettivi di trasparenza e di contrasto alla corruzione
- elenco delle procedure da semplificare
- azioni finalizzate favorire le pari opportunità e l'equilibrio di genere
- azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità, fisica e digitale, all'amministrazione
- la strategia di gestione e sviluppo del personale e gli obiettivi formativi

Nota

Tali elementi sono presenti nel PIAO 2022-2024 approvato dall'Ateneo il 28 aprile 2022. Anche nei successivi item si farà riferimento a tale documento.

Nel Piano 2022-2024 sono indicati obiettivi con valenza pluriennale?

- Si

Se Altro specificare

Nota

Hanno durata pluriennale gli obiettivi presenti nel PIAO nella sezione "Valore Pubblico". Gli obiettivi che non prevedono la propria conclusione nell'arco dell'anno presentano un target triennale. Per gli obiettivi del ciclo della performance la cui conclusione non è prevista nell'anno, è indicato il risultato atteso per il triennio,

Nel Piano 2022-2024 sono presenti obiettivi istituzionali e/o organizzativi collegati agli obiettivi strategici contenuti nei documenti di pianificazione strategica ed economico-finanziaria dell'ateneo? (scegliere una sola opzione)

Nota

Tutti gli obiettivi del ciclo della performance costituiscono la declinazione degli obiettivi e delle azioni del Piano Strategico e del Programma Triennale. Per ciascun obiettivo del ciclo della performance sono indicati espressamente l'obiettivo strategico e l'azione di riferimento.

Nel piano 2022-2024 sono presenti obiettivi istituzionali e/o organizzativi collegati al PNRR?

- No

Se Altro specificare**Nota**

I tempi di approvazione del Piano integrato (gennaio 2022) non hanno consentito di inserire tali obiettivi. Il PIAO approvato ad aprile ha recepito gli obiettivi definiti a gennaio nel Piano integrato.

Nel piano 2022-2024 sono presenti obiettivi istituzionali e/o organizzativi collegati agli obiettivi e alle azioni che l'ateneo ha scelto nell'ambito della programmazione triennale del MUR (PRO 3)? (scegliere una sola opzione)

- Sì e con riferimento a tutti gli obiettivi e le azioni scelti dall'ateneo in PRO 3.

Nota

Nella parte relativa alla performance sono presenti obiettivi collegati a un sottoinsieme degli obiettivi e delle azioni che l'Ateneo ha scelto nell'ambito di PRO3. Nella parte relativa al "Valore Pubblico" sono presenti obiettivi collegati a tutte le azioni che l'Ateneo ha scelto nell'ambito della programmazione triennale del MUR (PRO 3).

Al netto del PNRR e della PRO 3, nel piano 2022 - 2024 sono presenti obiettivi e indicatori mutuati da quelli utilizzati dal MUR (es. FFO, PROPER, ecc) e/o dall'ANVUR (es. AVA) per la valutazione dell'ateneo?

- Sì (indicare quali in nota)

Se Altro specificare**Nota**

Indicatori FFO relativi alla quota premiale - riduzione dei divari. Tali indicatori sono stati inseriti per monitorare l'avanzamento degli obiettivi strategici di Ateneo nel PIAO nella sezione "Valore Pubblico".

La filiera obiettivi, indicatori e target risulta logica e coerente? (scegliere una sola opzione)

- Nella maggior parte dei casi

Nota

Nella maggior parte dei casi. E' possibile notare per il PIAO 2022-2024 un significativo miglioramento rispetto all'anno precedente. Alcuni obiettivi risultano, tuttavia, ancora poco sfidanti.

Agli obiettivi sono associati più indicatori in modo da includere più dimensioni? (scegliere una sola opzione)

- Solo in alcuni casi

Nota

La frequente presenza di un solo indicatore per obiettivo è dovuta anche alla numerosità degli obiettivi.

Quali delle seguenti tipologie di indicatori viene utilizzata per misurare il raggiungimento degli obiettivi? (è possibile scegliere più opzioni)

- Efficacia
- Qualità percepita (customer satisfaction)
- Tempistiche/scadenze

Se Altro specificare

Nota

Sono ancora frequenti i cronoprogrammi, anche se in diminuzione rispetto allo scorso anno, e in aumento il ricorso alla customer satisfaction.

Per la definizione dei target di quali elementi si tiene conto? (è possibile scegliere più opzioni)

- Si tiene conto delle serie storiche
- Si tiene conto dei target dell'anno precedente e si opera in maniera incrementale

Se Altro specificare

Nota

L'Ateneo non ha partecipato al progetto Good Practice e, pertanto, non dispone quest'anno di benchmark di riferimento.

In corrispondenza degli obiettivi sono indicate le risorse finanziarie destinate per la loro realizzazione?

- Sì

Se Altro specificare

Nota

Sono indicate le risorse finanziarie e umane per ciascun obiettivo. In sede di Relazione sulla Performance ne viene rendicontato l'utilizzo.

Nel Piano sono indicati obiettivi assegnati ai Dipartimenti (o altre strutture, es. Scuole/Facoltà)?

- Sì

Nota

Sono attribuiti obiettivi a ciascuna struttura dell'Ateneo (oltre alle Aree Dirigenziali, Scuole, Dipartimenti, Centri).

Nel SMVP e/o nel Piano ci sono obiettivi correlati alla soddisfazione dell'utenza e che prevedono la valutazione esterna all'ateneo?

- Si (specificare in Nota quale utenza è coinvolta)

Se Altro specificare**Nota**

Sono presenti più obiettivi di customer satisfaction che prevedono la valutazione dei servizi da parte degli studenti.

Se SI (al punto precedente), quali strumenti sono stati o si prevede di utilizzare? (è possibile scegliere più opzioni)

- Questionari (specificare quali in Nota, es.: Good Practice, Almalaurea; ANVUR, di ateneo, ecc.)

Nota

Sono stati previsti nel PIAO 2022-2024 questionari customer satisfaction redatti dall'Ateneo da somministrare a livello di Ateneo alla totalità degli studenti.

L'eventuale rilevazione della soddisfazione dell'utenza degli anni precedenti ha influenzato la programmazione del ciclo corrente?

- Si

Se Altro specificare**Nota**

I risultati delle precedenti rilevazioni di customer satisfaction hanno contribuito alla definizione degli obiettivi, individuando le aree che più necessitano di miglioramento e sono stati utilizzati per la definizione dei target di soddisfazione degli obiettivi dell'anno in corso.

Nel SMVP e nella gestione operativa del Piano, sono previste e attuate azioni specifiche se dal monitoraggio si rileva uno scostamento rispetto a quanto programmato? (è possibile scegliere più opzioni). Se Si, quali?

- si approfondiscono le ragioni dello scostamento
- si rimodula l'obiettivo

Se Altro specificare**Nota**

In sede di monitoraggio vengono individuate le criticità e adottati eventuali interventi correttivi. In tale sede si valuta anche la modifica di obiettivi perché non più utili per mutate circostanze o non raggiungibili per circostanze esterne e non prevedibili

Per informazioni di natura tecnica contattare il servizio di consulenza accedendo al [SUPPORTO](#)

in collaborazione

Per eventuali chiarimenti: nuclei@anvur.it

con [CINECA](#)

Quali fonti di dati sono utilizzate per la misurazione finale dei risultati? (è possibile scegliere più opzioni)

- banche dati dell'ateneo
- altro (specificare)

Se Altro specificare

note a protocollo, altra documentazione interna, verbali degli Organi di Governo

Nota

L'Ateneo dovrebbe valutare l'opportunità di implementare un sistema informativo per la gestione del ciclo della performance ad oggi non presente.

L'OIV svolge un'attività di verifica a campione delle misurazioni relative ai risultati?

- Sì (specificare in Nota con quale modalità)

Se Altro specificare

Nota

L'OIV ha a disposizione la documentazione di supporto e controlla che quanto inserito nella Relazione sulla performance sia conforme a tale documentazione.