

Valutazione del Sistema di Qualita'

1. Sistema di AQ a livello di ateneo

Valutazione della performance

1. Sistema di misurazione e valutazione della performance

L'Ateneo ha aggiornato il SMVP per il ciclo 2023?

- Sì (in tal caso specificare in Nota quali sono state le principali modifiche)

Se Altro specificare

Nota

Principali modifiche al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2023 (parere vincolante NdV 23/01/2023 e approvazione CdA 30/01/2023): - inserimento di uno specifico paragrafo dedicato alla figura del Dirigente (dirigente non di vertice, paragrafo 3.4), nella prospettiva del reclutamento di tale figura professionale, prima non presente alla Scuola, come da piano dei fabbisogni del personale 2023-2025, parte del PIAO 2023-2025; - inserimento di uno specifico paragrafo dedicato alla valutazione del personale tecnico e tecnologo (paragrafo 3.5), già regolati nei precedenti Sistemi ma senza la previsione di una specifica sezione del testo, in considerazione dell'aumento di tali figure professionali e della presenza di progetti interdisciplinari che coinvolgono più Istituti o Centri; - inserimento, al fine di maggiore chiarezza, di uno schema rappresentativo del ciclo della performance (capitolo 2) e di due tabelle allegate, una relativa alla sintesi delle fasi della performance con relative tempistiche e una relativa ai soggetti e alle dimensioni della performance.

Il SMVP prevede anche la valutazione dei comportamenti organizzativi?

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

Se Altro specificare

Nota

Il SMVP prevede la valutazione dei comportamenti organizzativi, sulla base di quattro item di valutazione. Il contenuto dei quattro item è differenziato rispetto al ruolo ricoperto. Per esempio, l'item "Apertura al cambiamento" ha contenuti diversi a seconda che ci si riferisca al DG/responsabile di Area, Responsabile di U.O, Collaboratore/Collaboratrice.

Nel SMVP vengono esplicitati, per la valutazione di ciascuna categoria di personale, i pesi attribuiti rispettivamente alla performance istituzionale, alla performance organizzativa, agli obiettivi individuali e ai comportamenti?

- Sì

Se Altro specificare

Nota

Nel SMVP è riportata una tabella (paragrafo 1.3) nell'ambito della quale, per ogni item di valutazione (obiettivi, comportamenti, Customer Satisfaction), viene indicato il peso assegnato, distinto sulla base del soggetto valutato. Rispetto alla distinzione tra performance istituzionale e organizzativa, gli obiettivi del Direttore Generale, del Dirigente e dei/delle Responsabili delle Aree sono stabiliti in coerenza con la pianificazione strategica pluriennale della Scuola e con la programmazione triennale della Scuola nell'ambito delle quali sono stabiliti gli obiettivi istituzionali dell'ente.

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

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Nella sezione "performance" del PIAO, per ogni obiettivo vengono definiti un indicatore e un target o un risultato del tipo si/no. Obiettivi, indicatori e target sono pubblicati per il Direttore Generale e per tutti e Responsabili delle Aree della Scuola, e definiti, in ogni caso, per tutti sulla piattaforma dedicata alla valutazione U-Web Valutazione Prestazioni. Il NdV ritiene che vi siano margini di miglioramento per quanto riguarda la distinzione fra attività ed obiettivi e l'identificazione di indicatori appropriati e target adeguati.

Nota

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

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Nella valutazione complessiva della performance si tiene conto di più dimensioni di valutazione, in particolare, degli obiettivi, dei comportamenti organizzativi e della Customer Satisfaction. Con riferimento alla dimensione degli obiettivi, la fase di misurazione del raggiungimento degli obiettivi per Direttore Generale, Dirigenti e Responsabili di Area è effettuata dall'ufficio che si occupa di controllo di gestione. La valutazione dei comportamenti organizzativi è demandata al diretto superiore gerarchico del valutato. La valutazione complessiva è effettuata: - per il Direttore Generale, da parte della Rettrice, del Nucleo di Valutazione e del Consiglio di Amministrazione (si rimanda al punto 6); - per il Dirigente, da parte del Direttore Generale; - per i Responsabili di Area, da parte del Direttore generale oppure del Direttore Generale e del Dirigente in accordo, sulla base dell'afferenza organizzativa. Il Nucleo suggerisce di dare maggiore evidenza nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, a partire dal successivo ciclo della performance, della modalità di realizzazione delle fasi di misurazione e valutazione.

Nota

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) se variata rispetto all'anno precedente

La valutazione del Direttore Generale avviene in base ai risultati ottenuti al termine del periodo considerato, risultati contenuti e illustrati nella relazione presentata dalla Rettrice al Consiglio di Amministrazione (CdA). Prima di sottoporla all'approvazione del CdA, la Rettrice formula al NdV una proposta di valutazione sull'attività realizzata dal DG, con riferimento agli obiettivi assegnati dal CdA l'anno precedente e ai comportamenti. Il Nucleo esprime la propria valutazione con riferimento sia alla realizzazione degli obiettivi assegnati e dei comportamenti e, più in generale, sulla performance complessiva dell'Ateneo. Il processo valutativo sopra definito riflette i ruoli dei vari soggetti coinvolti: il DG in qualità di organo dell'Università viene valutato dal CdA, ma nel processo intervengono la Rettrice e il NdV.

La valutazione della performance individuale del Direttore Generale si basa sul grado di:

- raggiungimento degli obiettivi assegnati (incidenza 70%);
- la valutazione emersa dall'indagine Customer Satisfaction rispetto a servizi amministrativi erogati (incidenza 10%);
- le competenze e gli skill manageriali adottati (20%) che tiene conto anche della valutazione bottom up svolta dai Responsabili di Area

Per il successivo ciclo della performance il Nucleo propone di attribuire maggior valore alla valutazione degli utenti sui servizi amministrativi erogati (Customer Satisfaction). Inoltre, in fase di definizione e valutazione degli obiettivi, il Nucleo suggerisce di enucleare il contributo specifico del Direttore Generale, distinguendolo dal contributo legato al ruolo ricoperto e di ridurre il numero degli obiettivi assegnati, facendo emergere il contributo specifico rispetto alla creazione di valore pubblico.

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 dei risultati) se variata rispetto all'anno precedente

L'assegnazione degli obiettivi al personale dirigente, il monitoraggio infrannuale e la valutazione finale sono effettuati dal Direttore Generale sulla base delle dimensioni e dei pesi previsti per il Direttore Generale.

La valutazione della performance individuale del Dirigente si basa sul grado di:

- raggiungimento degli obiettivi assegnati (incidenza 70%);
- la valutazione emersa dall'indagine Customer Satisfaction rispetto a servizi amministrativi erogati (incidenza 10%);
- le competenze e gli skill manageriali adottati (20%) che tiene conto anche della valutazione bottom up svolta da parte dei collaboratori.

Si rimanda al punto 6 per i suggerimenti del Nucleo sul successivo ciclo della performance che hanno validità anche per la figura del Dirigente.

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

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Il processo di valutazione della performance risponde ai requisiti previsti dalla normativa ma può essere ulteriormente migliorato al fine di contribuire maggiormente allo sviluppo organizzativo dell'ente. Il Sistema è legato ad altri processi di gestione delle risorse umane, quali, ad esempio, le progressioni economiche e l'incentivazione del personale o la formazione del personale. Il sistema di valutazione, infatti, ha in sé elementi che consentono di implementare azioni correttive volte al miglioramento continuo anche attingendo alle informazioni ricavate dallo strumento della Customer Satisfaction.

Nota

Valutazione della performance

2.1 Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025 - Valore Pubblico

Il PIAO dell'Ateneo risulta un concreto strumento di integrazione tra pianificazione strategica e programmazione operativa funzionale allo sviluppo e al governo dell'organizzazione?

- In parte

Nota

Il principio su cui si è basata l'elaborazione del PIAO 2023-2025 della Scuola Superiore Sant'Anna, è la coerenza tra gli obiettivi generali, di valore pubblico, contenuti nei documenti di pianificazione strategica e programmazione triennale, con gli obiettivi di performance, con l'organizzazione della struttura amministrativa e l'individuazione dei fabbisogni di personale e dei fabbisogni formativi, oltre al mantenimento della coerenza tra obiettivi di performance e anticorruzione. Il Nucleo, nel successivo PIAO, suggerisce di dare maggiore evidenza del collegamento degli obiettivi di performance con la pianificazione strategica e la creazione di valore pubblico, oltre a suggerire di ridurre il numero degli obiettivi. Inoltre, il Nucleo, per il successivo ciclo suggerisce maggiore chiarezza nella rappresentazione di obiettivi, indicatori e target. Tale miglioramento è già in corso nell'ambito della revisione della pianificazione strategica.

Nel PIAO sono chiaramente definiti gli obiettivi di Valore Pubblico che l'Ateneo intende perseguire e Strategie coerenti per la sua realizzazione?

- No

Nota

Il NdV ravvisa l'opportunità di inserire, tra le risposte possibili, quella "Parzialmente", che sarebbe stata più appropriata al caso di specie. Infatti, nel PIAO 2023-2025 è riportata una sintetica descrizione degli obiettivi strategici negli ambiti ricerca, formazione, terza missione, internazionalizzazione e sostenibilità ambientale, di cui al Piano di orientamento strategico 2022-2025 approvato nell'ottobre 2022, che delinea la missione e la visione della Scuola, indicando quali obiettivi di valore pubblico perseguire (impatti sul benessere economico, sociale e ambientale della collettività) ed individuando quali direttrici strategiche percorrere. Inoltre, al PIAO è allegata la tabella con gli indicatori del Programma Triennale 2023-2025, che affianca il Piano di orientamento strategico 2022-2025. Nel Programma Triennale, in particolare, per ciascun indicatore, è riportato l'ambito di riferimento, il punto di partenza (starting point), il target da raggiungere, il referente politico, l'eventuale livello di declinabilità, la struttura di riferimento amministrativa per la fonte del dato e l'eventuale ricaduta sugli obiettivi della struttura organizzativa. Nel complesso, il sistema si compone di 49 indicatori. Si rimanda al punto 9 in merito ai suggerimenti del Nucleo.

Quanti obiettivi di Valore Pubblico sono presenti nel PIAO

- Più di 15

Si rimanda al punto 9 in merito ai suggerimenti del Nucleo.

Nella individuazione degli obiettivi di Valore Pubblico sono stati coinvolti gli Stakeholder interni ed esterni?

- Si interni ed esterni

Nota

La strategia della Scuola parte da un confronto con stakeholder esterni, pubblici e privati e tutti gli stakeholder interni; dall'analisi del contesto esterno e interno che portano alla declinazione della strategia in obiettivi che spesso richiedono, per il loro raggiungimento, la collaborazione con tutti gli stakeholder anche esterni. Gli Stati generali, organizzati su impulso della Rettrice nel mese di settembre di ogni anno, sono una occasione di confronto all'interno della comunità della Scuola sullo stato di avanzamento rispetto a quanto programmato nei documenti di pianificazione e programmazione strategica con possibile individuazione di linee di sviluppo future. In merito al coinvolgimento degli stakeholders esterni, si hanno continui scambi e contatti con interlocutori e partner pubblici o privati che portano alla individuazione di nuovi obiettivi. Di seguito alcuni esempi: - l'obiettivo della realizzazione del Parco Scientifico-Tecnologico di San Giuliano Terme ha trovato nella proposta di una società privata di partenariato pubblico-privato la collaborazione perfetta per consentire alla Scuola di raggiungere, in tempi rapidi e certi e costi sostenibili, un'opera fondamentale per la crescita della Scuola che altrimenti non sarebbe stata possibile; - l'obiettivo del numero di posti letto richiesto dal Ministero ha trovato una risposta grazie ai continui confronti e scambi con gli enti territoriali ed in particolare con il Comune di Pisa; è stato possibile infatti individuare un immobile di pregio (ex Convento di Santa Croce in Fossabanda) abbandonato da 10 anni il cui recupero da parte della Scuola consentirà alla stessa di aumentare la ricettività e gli spazi per la didattica ed al Comune di restituire alla cittadinanza un immobile di pregio che consente anche la riqualificazione di un quartiere attualmente abbandonato; - nell'ambito delle linee di finanziamento PNRR, su impulso del Comune di Pisa, è stato avviato un progetto per l'attivazione di un autodromo con una pista di guida per testare veicoli senza pilota; - nel gennaio 2020 è nata, su impulso di imprenditori, la Fondazione Talento all'Opera che ha la finalità di sostenere il merito come motore di sviluppo sociale che persegue una progettazione congiunta tra pubblico e privato per attrarre e sviluppare il talento e favorire la mobilità sociale, le pari opportunità, la sostenibilità e i diritti umani. Con queste finalità, fin dalla sua nascita, la Fondazione ha individuato la Scuola Sant'Anna come partner ideale per il conseguimento dei suoi obiettivi. Pertanto, annualmente vengono definiti obiettivi strategici congiunti tra i due enti, tra questi il finanziamento del progetto ME.MO, il finanziamento di borse di studio per gli allievi e le allieve delle Seasonal School, posti di Allievi e Allieve ordinari, progetto Africa Connect ed altri; - in coerenza sia con le linee progettuali del PNRR e con le Strategie di Specializzazione Intelligente della Regione Toscana, che ha avuto un ruolo promotore, è stato sviluppato l'"Ecosistema dell'Innovazione -Tuscany Health Ecosystem - THE", con l'obiettivo di costituire un'aggregazione regionale di competenze scientifiche e tecnologiche e di rilevanti infrastrutture di ricerca in un unico hub integrato e strutturato dedicato al settore delle Life Sciences. Il NdV suggerisce che, nelle future relazioni, si dia evidenza del processo messo in atto dalla Scuola per giungere alla individuazione degli obiettivi e dei momenti di coinvolgimento, in tale processo, degli stakeholder esterni ed interni.

Tra gli obiettivi di Valore Pubblico sono presenti aspetti riconducibili al Benessere Equo e Sostenibile o ai Sustainable Development Goals dell'Agenda ONU 2030?

- Si

Nota

Nel PIAO, vi è il raccordo tra gli indicatori della Scuola per il triennio, all'interno dei rispettivi ambiti, con gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDGs) dell'Agenda ONU 2030. La Scuola, inoltre, redige annualmente il Bilancio di sostenibilità, a partire dal 2020.

Nel PIAO, a livello di Valore Pubblico o di Performance, sono presenti obiettivi riconducibili agli indirizzi del MUR o alle valutazioni dell'ANVUR (es. PNRR, Programmazione triennale di sistema (PRO 3), VQR, AVA, ecc...)

- Sì, sia a livello di Valore Pubblico che di obiettivi di Performance

Nota

Nel PIAO, a livello di valore pubblico e di performance sono presenti obiettivi riconducibili a indirizzi MUR e valutazioni ANVUR di cui si riportano alcuni esempi: - l'obiettivo inerente all'incremento della mobilità sociale è riconducibile agli indirizzi del MUR ed è realizzato attraverso il progetto Me.Mo. Il progetto è finanziato anche grazie ai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 4 "Istruzione e Ricerca", Investimento 1.6 "Orientamento attivo nella transizione scuola-università"; - l'obiettivo di incrementare gli spazi per la ricerca e del miglioramento della logistica è riconducibile agli indirizzi ministeriali e all'indicatore Pro3 2021/2023 "B_c Spazi (Mq) destinati ad attività di ricerca per docenti di ruolo dell'Ateneo". La sua realizzazione prevede numerose iniziative riportate nel PIAO, tra cui il progetto di costituzione del Parco Scientifico-Tecnologico di San Giuliano Terme, a partire dall'Accordo di programma con il MUR 2008-2013 per la realizzazione del Parco, in partnership con un soggetto privato; - l'obiettivo di mantenimento della spinta propulsiva impressa dai fondi PNRR è anche realizzato tramite la costituzione dell'infrastruttura Biorobotics Research and Innovation Engineering Facilities (BRIEF) finanziato nell'ambito del PNRR, Missione 4 Istruzione e ricerca, Investimento 3.1: Fondo per la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture di ricerca e innovazione, procedura competitiva per il rafforzamento e la creazione di Infrastrutture di Ricerca (Decreto MUR n. 3264 del 28/12/2021); - l'obiettivo di mantenimento di un alto livello di produzione scientifica e l'obiettivo di assicurare l'eccellenza nel processo di reclutamento di nuovi docenti e ricercatori/ricercatrici sono funzionali al miglioramento delle performance scientifiche del personale della Scuola (con particolare riferimento alle nuove assunzioni), con ricadute dirette nella valutazione ANVUR VQR.

Rispetto ad ogni obiettivo di Valore Pubblico sono stati individuati gli stakeholder sui quali impatta l'obiettivo?

- Sì per tutti gli obiettivi

Nota

Gli stakeholder sono individuati nel testo del Piano strategico 2022-2025, pur non essendo riportati nella tabella degli indicatori del programma triennale.

Agli obiettivi di valore pubblico sono associati indicatori, fonte dei dati e target?

- Sì (indicatori, fonte dei dati e target)

Nota

Gli obiettivi di valore pubblico contenuti nel Piano di orientamento Strategico 2022-2025 sono declinati in indicatori contenuti nel Programma Triennale 2023-2025. Per ogni indicatore, sono esplicitati target e fonte interna dei dati. Nel documento di sintesi "Obiettivi strategici 2022-2025_Azioni e indicatori" è individuata anche la modalità di calcolo. Si rimanda ai punti 9 e 12 in merito ai suggerimenti del Nucleo.

Valutazione della performance

2.2 Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) 2023-2025 - Performance

Gli obiettivi e gli indicatori di performance sono coerenti rispetto agli obiettivi di Valore Pubblico?

- In parte

Nota

Per il ciclo di gestione della performance 2023, a partire dagli obiettivi di valore pubblico contenuti nel Piano di orientamento Strategico 2022-2025 e dell'insieme degli indicatori del Programma Triennale 2023-2025, sono stati, prima definiti i documenti di programmazione della Scuola quali ad esempio il Piano dell'edilizia, il Piano triennale dei fabbisogni del personale, il Masterplan della transizione al digitale etc. e, successivamente, in coerenza con la pianificazione strategica e la programmazione operativa, sono stati assegnati gli obiettivi di performance al Direttore Generale e ai/alle Responsabili di Struttura. Inoltre, nella definizione degli obiettivi, si è tenuto conto delle dimensioni di programmazione previste dal DM 132 del 30 giugno 2022, ovvero, semplificazione, digitalizzazione, accessibilità, pari opportunità ed equilibrio di genere. Il Nucleo rileva che il processo di definizione degli obiettivi è in miglioramento.

Analizzando la filiera VALORE PUBBLICO – PERFORMANCE, il PIAO 2023 – 2025 come si può qualificare rispetto al PIAO 2022 – 2024

- Caratterizzato da alcune modifiche

Nota

Al PIAO 2023-2025 è stata allegata una tabella di raccordo tra gli obiettivi di performance del Direttore Generale e dei/delle Responsabili delle Aree e gli indicatori del Programma Triennale 2023-2025. Rispetto al PIAO 2022-2024, le sezioni del documento sono state riorganizzate al fine della corrispondenza con lo schema tipo definito dal Decreto Ministeriale 132 di giugno 2022.

Fino a che livello sono indicati gli obiettivi nel PIAO? (è possibile scegliere più opzioni)

- Obiettivi individuali (a livello di Direttore generale e Dirigenti)

Nota

Nel Piano sono pubblicati gli obiettivi del Direttore Generale e dei/delle Responsabili delle Aree. Tali obiettivi sono formalmente trattati come obiettivi individuali, ma nella sostanza sono obiettivi organizzativi che, però, non necessariamente sono assegnati su tutti i collaboratori/collaboratrici.

Nella sezione Performance del PIAO, agli obiettivi sono associati più indicatori in modo da includere più dimensioni? (scegliere una sola opzione)

- Solo in alcuni casi

Nota

Nella sezione "performance" del PIAO, per ogni obiettivo, viene indicato un indicatore mentre, in riferimento agli obiettivi di valore pubblico, si hanno uno o più indicatori per ogni obiettivo. Tuttavia, nel Piano di orientamento strategico, gli obiettivi individuati sono misurati attraverso più indicatori.

Quali delle seguenti tipologie di indicatori viene maggiormente utilizzata per misurare il raggiungimento degli obiettivi di performance (sezione 2.2)?(è possibile scegliere fino a due opzioni)

- Efficacia
- Tempistiche/scadenze

Se Altro specificare

Nota

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

- Si tiene conto delle serie storiche
- Si fa riferimento a benchmark interni
- Si fa riferimento a benchmark esterni (specificare in Nota)
- Si tiene conto delle indicazioni degli stakeholder

Se Altro specificare

Nota

Per il ciclo di gestione della performance 2023, gli obiettivi del Direttore Generale sono stati individuati avendo come punto di partenza il documento di programmazione triennale approvato nel dicembre 2023. La definizione dei target, in generale, è legata al raggiungimento degli obiettivi triennali, oltre che ad esigenze organizzative/gestionali e si basa sul valore di partenza, dove rilevato. Per la definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target dei Responsabili delle Aree vi è il coinvolgimento dei responsabili delle strutture stesse. In più casi, i target associati agli indicatori del Piano di orientamento strategico hanno come riferimento benchmark esterni, ne sono un esempio gli obiettivi nell'ambito della ricerca. Si rimanda al punto 12 in merito alla collaborazione con gli stakeholder per la definizione dei target degli obiettivi di performance.

In corrispondenza degli obiettivi di performance (sezione 2.2) sono indicate le risorse finanziarie destinate alla loro realizzazione?

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Generalmente non sono indicate le risorse finanziarie specificamente associate agli obiettivi di performance. Tuttavia, sulla base di quanto indicato nel Piano, il processo di formazione del Bilancio unico di ateneo di previsione annuale 2023 e triennale 2023-2025 è stato costruito in coerenza con gli obiettivi di programmazione definiti nel Piano di orientamento strategico 2022-2025 e nel Programma triennale 2023-2025. Il budget economico e degli investimenti 2023-2025, approvato a dicembre 2022, contiene, quindi, i valori economici in relazione ad obiettivi ed azioni di cui ai Piani suddetti, che, per la loro realizzazione, richiedono allocazione di risorse. In particolare, il budget annuale 2023 e triennale 2023-2025, nasce dalla valorizzazione delle attività che ogni singola struttura programma di svolgere. Il Nucleo suggerisce di dare maggiore evidenza, nei documenti di programmazione, al collegamento tra gli obiettivi e le risorse.

Nota

Nella sezione performance (2.2) sono indicati obiettivi assegnati ai Dipartimenti (o altre strutture, es. Scuole/Facoltà)?

- Altro (specificare)

Se Altro specificare

Nella sezione "performance" del PIAO, gli obiettivi sono assegnati ai/alle Responsabili Amministrativi/e di Area/Istituto/Centro il cui livello di raggiungimento è utile ai fini del sistema di misurazione e valutazione della performance. Contestualmente, nella tabella con gli indicatori del Programma triennale 2023-2025 sono individuati, oltre ai/alle Responsabili Amministrativi, i referenti accademici per ogni indicatore, tra cui i/le Direttore/trici degli Istituti e i/le Coordinatori/trici dei Centri, prorettori. In sintesi, gli obiettivi strategici, tra cui quelli che vedono il coinvolgimento dei/delle Direttori/Direttrici degli Istituti e Coordinatori/Coordinatrici dei Centri, sono, per gli aspetti di competenza, declinati in obiettivi di performance individuali, assegnati ai/alle Responsabili Amministrativi/e.

Nota

Nella sezione performance (2.2) sono presenti obiettivi correlati alla soddisfazione dell'utenza e che prevedono la valutazione esterna all'ateneo?

- Sì (specificare in Nota quale utenza è coinvolta)

Se Altro specificare

Nota

Le indagini di Customer Satisfaction sui servizi amministrativi sono state introdotte nel 2016 e sono svolte con cadenza annuale. I destinatari delle indagini sono Allievi/e Ordinari/e, Dottorandi/i, Personale Docente/Ricercatore, Personale Tecnico Amministrativo. Nell'ambito del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, il risultato delle indagini di Customer Satisfaction, è una dimensione di valutazione per ciascun profilo valutato. Il Nucleo ha espresso l'auspicio di aumentare l'incidenza della dimensione di valutazione relativa alle indagini di Customer Satisfaction, a partire dal prossimo ciclo di performance. Nel 2023, da segnalare che il risultato di

Customer Satisfaction raggiunto dalla Scuola è anche un obiettivo di performance sia per il Direttore Generale che per le Aree, unitamente al risultato dell'indagine di Benessere Organizzativo.

Se SI (al punto 25), quali strumenti sono stati o si prevede di utilizzare? (è possibile scegliere più opzioni)

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

Nota

Ai fini della valutazione della performance, lo strumento utilizzato per la rilevazione sulla soddisfazione dei servizi è un questionario di Customer Satisfaction realizzato dall'Ateneo. La Scuola, inoltre, partecipa al progetto Good Practice, nell'ambito del quale partecipa alla rilevazione di Customer Satisfaction ai fini del benchmark con gli altri Atenei che aderiscono al progetto.

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

- dati certificati e pubblicati
- autodichiarazione del personale responsabile dell'obiettivo
- banche dati dell'ateneo
- banche dati esterne

Se Altro specificare

Nota

Per ogni obiettivo, possono essere previste differenti modalità di rilevazione dei dati. I risultati sono rilevati dalla struttura centrale (Area Staff).

Descrivere brevemente con quali modalità e tempistiche l'Ateneo svolge il monitoraggio degli obiettivi di Performance

Nei mesi di giugno e luglio viene svolto il monitoraggio degli obiettivi di performance. Lo stato di avanzamento degli obiettivi del Direttore Generale è portato all'attenzione del/Illa Rettore/Rettrice, del Nucleo di Valutazione e del Consiglio di Amministrazione per eventuali rimodulazioni. Successivamente, viene svolto il monitoraggio sullo stato di avanzamento degli obiettivi per i/le Responsabili di Area, i/le Responsabili di UO e i/le collaboratori/trici.

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

- No

Nota

I risultati degli obiettivi del Direttore Generale sono portati all'attenzione del Nucleo sia in fase di monitoraggio che in fase di valutazione finale. In particolare, in fase di valutazione finale, viene presentata al Nucleo una relazione della Rettrice con elementi di dettaglio per ogni obiettivo valutato. Inoltre, nella Relazione sulla performance, validata dal Nucleo, si espongono sinteticamente i risultati di performance del personale tecnico amministrativo nel suo complesso. Non sono svolte verifiche a campione, ma il NdV non esclude di metterle in programma.