

Allegato 3: Scheda di valutazione sul funzionamento del sistema di gestione del ciclo della performance dell'università

N.	PUNTO DI ATTENZIONE	RISPOSTA	EVENTUALI NOTE O COMMENTI
SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE			
1.	L'Ateneo ha aggiornato il SMVP per il ciclo 2024?	1) Sì (in tal caso specificare quali sono state le principali modifiche) 2) No 3) Altro (specificare)	<p>In sede di aggiornamento annuale del SMVP per l'anno 2024, con delibera del Consiglio di Amministrazione del 14 febbraio 2024, previo parere favorevole reso dal NdV nella seduta del 16 gennaio 2024, sono stati adottati i seguenti interventi correttivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ridefinizione dei soggetti valutatori alla luce delle intervenute modifiche all'assetto organizzativo dell'Amministrazione Centrali e dei Dipartimenti disposto nel corso dell'anno 2023; b) previsione di momenti di confronto tra il Direttore Generale, i Dirigenti e i Valutatori per allineare le scale di valutazione degli obiettivi e dei comportamenti (c.d. Calibration) <p>La revisione è stata accompagnata da un'analisi di autovalutazione condotta sul funzionamento del precedente SMVP e dell'intero ciclo integrato della performance, anche tenuto conto della Direttiva del 28 novembre 2023 del Ministro per la Pubblica Amministrazione contenente <i>Nuove indicazioni in materia di misurazione e di valutazione della performance individuale</i>.</p>
2.	Il SMVP prevede anche la valutazione dei comportamenti organizzativi?	1) Sì (in questo caso indicare se gli stessi sono differenziati rispetto al ruolo ricoperto) 2) No 3) Altro (specificare)	<p>Tra le componenti della valutazione della performance vi è quella relativa ai comportamenti e le competenze adottate/maturate nell'ambito dello svolgimento delle proprie attività. La dimensione oggetto di valutazione dei comportamenti organizzativi è differenziata in ragione del ruolo ricoperto, come risulta dalle distinte schede di valutazione allegate al SMVP in cui, a seconda del ruolo professionale ricoperto, sono individuati specifici "descrittori comportamentali" relativi a "capacità" e correlate "aree" di valutazione. Tra questi descrittori comportamentali, è distintamente valorizzata, per i Dirigenti e i Responsabili di strutture di II livello, la capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi, la cui quantificazione è basata sul calcolo di un indice che tiene conto dei punteggi attribuiti alla valutazione dell'area comportamentale dei propri collaboratori e della numerosità delle strutture.</p> <p>Tale aspetto assume ancora più rilievo, alla luce dell'adozione del nuovo codice di comportamento, che ne enfatizza l'utilizzo ai fini della misurazione della valutazione della performance.</p>
3.	Nel SMVP vengono esplicitati, per la valutazione di ciascuna categoria di personale, i pesi attribuiti rispettivamente alla performance istituzionale, alla performance organizzativa, agli obiettivi	1) Sì 2) No 3) Altro (specificare)	

	individuali e ai comportamenti?		
4.	Nel SMVP è chiaramente descritta la differenza tra obiettivo – indicatore – target?	1) Sì 2) No 3) Altro (specificare)	<p>Il SMVP, nelle parti segnatamente riferite alla misurazione e valutazione della performance, riporta puntuali riferimenti agli obiettivi, relativi indicatori e target, esemplificandone i rispettivi contenuti. In particolare, nella sezione <i>obiettivi e risultati di performance organizzativi</i> del SMVP è esplicitata la tipologia degli obiettivi, l'indicazione che per ciascun obiettivo è individuato l'obiettivo strategico di riferimento, la struttura o le strutture coinvolta/e, l'indicatore utilizzato, un valore di partenza (baseline, ove disponibile) e il target annuale (e, se del caso pluriennale), un responsabile, ed eventualmente il peso associato all'obiettivo.</p>
5.	Nel SMVP la fase della misurazione è distinta da quella di valutazione?	1) Sì (indicare la modalità con la quale si realizzano le due fasi) 2) No 3) Altro (specificare)	<p>La valutazione finale annuale della performance organizzativa viene effettuata misurando il grado percentuale del risultato raggiunto (valore effettivo) rispetto al target (valore obiettivo) con riferimento agli obiettivi operativi specifici di struttura e trasversali.</p> <p>In funzione dell'effettivo livello di raggiungimento rispetto alle attese, ad ogni obiettivo/indicatore viene associato un punteggio su una scala a 6 livelli.</p> <p>Gli esiti relativi a ciascun obiettivo vengono poi composti per ottenere la misurazione annuale della performance organizzativa in un unico valore percentuale, che rende conto del risultato complessivo rispetto a quanto programmato. Il punteggio della performance di struttura così ottenuto viene ribaltato nella performance individuale del personale che afferisce alla struttura in esame, per il quale costituisce ambito di valutazione con peso differenziato in relazione al ruolo ricoperto e secondo i criteri enunciati successivamente nel presente documento.</p> <p>Il risultato di performance organizzativa di Ateneo (della intera tecno-struttura) corrisponde alla media dei risultati degli obiettivi operativi specifici di strutture e trasversali alle strutture/gruppi</p>
6.	Illustrare sinteticamente la struttura del sistema di valutazione del Direttore Generale (tipologia di obiettivi assegnati pesi, organi coinvolti nell'assegnazione degli obiettivi e nella valutazione dei risultati) se variata rispetto all'anno precedente		Nessuna variazione

7.	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		Nessuna variazione
----	---	--	--------------------

N.	PUNTO DI ATTENZIONE	RISPOSTA	EVENTUALI NOTE O COMMENTI
8.	Quale giudizio complessivo è ritenuto più aderente a qualificare il SMVP adottato dall'ateneo? (scegliere una sola opzione)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Strumento che stimola lo sviluppo organizzativo e risponde pienamente ai requisiti richiesti dalla normativa e dalle Linee Guida di riferimento 2) Strumento che risponde pienamente ai requisiti richiesti dalla normativa e dalle Linee Guida di riferimento 3) Strumento che risponde solo parzialmente ai requisiti richiesti dalla normativa e dalle Linee Guida di riferimento 4) Altro (specificare) 	
9.	Quali delle seguenti novità introdotte dalla Direttiva del Ministro della Pubblica Amministrazione del 28 novembre 2023 è stata adottata dall'ateneo? (è possibile scegliere più opzioni)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Valutazione dal basso dei Dirigenti 2) Valutazione tra pari del personale 3) Valutazione collegiale 4) Valutazione da parte di stakeholder esterni (in riferimento alla performance organizzativa) 5) Valutazione del personale dirigenziale in relazione alla capacità di esercitare la propria leadership 6) Assegnazione al personale dirigenziale di obiettivi 	<p>In sede di aggiornamento annuale del SMVP-2024, l'Ateneo ha condotto una puntuale analisi rispetto al grado di compliance del SMVP adottato rispetto agli aspetti salienti considerati nella Direttiva del 28 novembre 2023 del Ministro per la Pubblica Amministrazione, con l'indicazione di quelle misure da implementare, opportunamente adattate al contesto organizzativo interno, e di quelle che, sebbene già previste dal SMVP, potrebbero essere ulteriormente migliorate.</p> <p><i>Nello specifico, l'Ateneo, già a partire dall'anno 2016, adotta le misure richiamate ai punti 4) e 5); mentre, con riferimento al punto 6), l'Ateneo dichiara che ne darà concreta attuazione in sede di gestione del ciclo della performance, attraverso la previsione di specifici obiettivi individuali ai Dirigenti e ai responsabili di strutture per la formazione specifica dei collaboratori.</i></p> <p><i>Si segnala, altresì, che l'Ateneo in sede di revisione 2016, aveva introdotto la c.d. valutazione <i>bottom up</i>, ora prevista tra le misure della Direttiva del 28/11/2023 di cui al punto 1), poi successivamente soppressa in sede di aggiornamento annuale 2018 del SMVP, in quanto la sua applicazione presentava difficoltà oggettive atteso il contesto organizzativo interno.</i></p> <p><i>Con la revisione del SMVP 2024 è stata introdotta la previsione di momenti di confronto tra il Direttore Generale, i Dirigenti e i Valutatori per allineare le scale di valutazione degli obiettivi e dei comportamenti (c.d. Calibration). Mentre, per altre misure suggerite dalla citata direttiva, l'Ateneo ha previsto una graduale introduzione, anticipabile o posticipabile in base all'andamento del contesto interno, e alla presenza di alcuni fattori abilitanti specificati nel documento di autovalutazione.</i></p>

		finalizzati alla definizione di piani formativi individuali 7) Altre forme di premialità (aggiuntive rispetto a quelle economiche) 8) Altro (specificare)	
10.	Sono stati previsti obiettivi funzionali al rispetto dei tempi di pagamento delle fatture commerciali come previsto dall'art. 4-bis del D.L. n.13/2023? (è possibile scegliere più opzioni)	1) Sì, per i Dirigenti delle aree bilancio e contabilità; 2) Sì, per il Direttore Generale; 3) Sì, anche per altri Dirigenti 4) No 5) Altro (specificare)	Con il PIAO 2024-2026, nell'ambito programma obiettivo assegnato al Direttore Generale OB_DG1 – <i>Rafforzare la capacità di resilienza della struttura organizzativa ed efficientare i processi</i> , l'Ateneo ha inteso dare attuazione agli indirizzi forniti dalla RGS con nota circolare prot. n. 2449 del 03/01/2024, in materia di riduzione dei tempi medi di pagamento, assegnando uno specifico obiettivo al Direttore Generale e, trasversalmente, anche ai Responsabili di Settore coinvolti nei processi di gestione e monitoraggio delle spese della tecnostruttura. L'indicatore di riduzione dei tempi medi di pagamento delle fatture è stato, altresì indicato dall'Ateneo come indicatore di valore pubblico di realizzazione della spesa pubblica.
PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' E ORGANIZZAZIONE (PIAO) 2024-2026			
Valore Pubblico			
11.	Il PIAO dell'Ateneo risulta un concreto strumento di integrazione tra pianificazione strategica e programmazione operativa funzionale allo sviluppo e al governo dell'organizzazione?	1) Sì 2) In parte 3) No	Il PIAO è stato redatto ai sensi dell'art. 6 del decreto legge 80/2021 e costituisce una sorta di "testo unico" della programmazione, in quanto ingloba e sostituisce i principali documenti programmatici dell'Ateneo: a) Piano della Performance; b) Piano di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza; c) Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA); d) Piano dei Fabbisogni di Personale; e) Piano Formativo del personale. Per realizzare questa nuova prospettiva integrata, il PIAO è costruito per rendere esplicita la sinergia tra i vari strumenti programmatori dell'Ateneo, che vengono recepiti in apposite Sezioni e sottosezioni del testo e negli allegati del PIAO. Tale sinergia è resa ancora più evidente nel PIAO 2024-2026 attraverso espliciti richiami ai contenuti programmatici riconducibili alle diverse sezioni.

12.	Nel PIAO sono chiaramente definiti gli obiettivi di Valore Pubblico che l'Ateneo intende perseguire e Strategie coerenti per la sua realizzazione?	1) Sì (Valore Pubblico e Strategie) 2) Sì (solo Valore Pubblico) 3) No	Il PIAO 2024-2026 prevede una apposito paragrafo dedicato alle strategie di valore pubblico (§ Le strategie di creazione del valore pubblico del Politecnico di Bari), in cui viene data opportuna evidenza delle politiche strategiche adottate dall'Ateneo e degli obiettivi di valore pubblico individuati in coerenza con le direttrici di sviluppo strategico.
13.	Quanti obiettivi di Valore Pubblico sono presenti nel PIAO	1) Meno di 5 2) Tra 5 e 10 3) Tra 11 e 15 4) Più di 15	Il PIAO 2024-2026 prevede una apposita sezione dedicata alla misurazione del valore pubblico (§ Le strategie di creazione del valore pubblico del Politecnico di Bari), nonché un apposito Allegato (Allegato n. 7 - Indicatori per la misurazione del Valore Pubblico.) nel quale è riportato il set di <i>indicatori di impatto</i> che affiancano gli obiettivi del Piano Strategico: mentre gli obiettivi del Piano Strategico sono funzionali a misurare lo stato di realizzazione delle strategie dell'Ateneo, gli obiettivi di Valore Pubblico servono a misurare e monitorare il Valore Pubblico creato.
14.	Nella individuazione degli obiettivi di Valore Pubblico sono stati coinvolti gli Stakeholder interni ed esterni?	1) Sì interni ed esterni 2) Sì esterni 3) Sì interni 4) No	La redazione del piano Strategico 2024-2026 ha previsto un articolato processo di ascolto degli stakeholder interni ed esterni, che aveva caratterizzato anche il precedente documento strategico, e che, con il coinvolgimento attivo dei Prorettori e dei Delegati e della Commissione Strategica, ha condotto alla definizione di obiettivi strategici di creazione del valore pubblico.
15.	Tra gli obiettivi di Valore Pubblico sono presenti aspetti riconducibili al Benessere Equo e Sostenibile o ai Sustainable Development Goals dell'Agenda ONU 2030?	1) Sì 2) No	Tra le politiche di creazione del valore pubblico, nel PIAO sono esplicitamente richiamati gli obiettivi dell'Agenda ONU 2023 (vedi § <i>“le politiche sulla sostenibilità”</i>) in cui si richiamano i Goals n. 6,7,9 e 12. Inoltre, tali obiettivi sono implicitamente richiamati dalle altre strategie di creazione del valore pubblico (vedi § <i>“le strategie di valore pubblico del Politecnico di Bari”</i>)

N.	PUNTO DI ATTENZIONE	RISPOSTA	EVENTUALI NOTE O COMMENTI
16.	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...)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sì, sia a livello di Valore Pubblico che di obiettivi di Performance 2) Sì, solo a livello di Valore Pubblico 3) Sì, solo a livello di obiettivi di performance 4) No 	<p>Le politiche di creazione del valore pubblico definite nel Piano Strategico 2024-2026, che, nella logica dell'integrazione con la pianificazione operativa sono declinati in specifici obiettivi di performance organizzativa, prevedono diversi obiettivi connessi agli indirizzi MUR (a titolo di esempio si cita l'obiettivo di riduzione dei tempi di pagamento delle fatture, individuato sia come obiettivo di valore pubblico, sia come obiettivo di performance organizzativa) alla realizzazione del PNRR (al quale è dedicato uno specifico obiettivo del Direttore Generale <i>1.Rafforzare la capacità di resilienza della struttura organizzativa ed efficientare i processi</i>), degli indirizzi ANVUR in materia di accreditamento periodico (si veda a titolo di esempio l'obiettivo di performance organizzativa relativo all'implementazione del Sistema di AQ del Dottorato di Ricerca e alle rilevazione in lingua inglese delle OPIS del dottorato di ricerca), e della VQR (p.es.: sviluppo strumenti a supporto del processo valutativo).</p> <p>Inoltre, come riportato nel paragrafo B. Il Programma Triennale del PIAO 2024-2026, l'Ateneo si riserva di integrare ulteriormente gli obiettivi strategici ed operativi all'esito dell'adozione del Decreto Ministeriale relativo alle Linee generali di indirizzo della programmazione triennale delle Università 2024-2026, ad oggi non ancora emanato.</p>
17.	Rispetto ad ogni obiettivo di Valore Pubblico sono stati individuati gli stakeholder sui quali impatta l'obiettivo?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sì per tutti gli obiettivi 2) Sì per alcuni 3) No 	L'Ateneo individua i beneficiari delle politiche di creazione del valore pubblico in un apposito paragrafo del PIAO (v. pag. 13) nel quale sono individuati i principali stakeholder degli obiettivi di valore pubblico dell'Ateneo, rispetto ai quali vengono correlate le diverse azioni strategiche
18.	Agli obiettivi di valore pubblico sono associati indicatori, fonte dei dati e target?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sì (indicatori, fonte dei dati e target) 2) Sì (indicatori e fonte dei dati) 3) Sì (indicatori e target) 4) No 	<p>l'Allegato n. 7 - Indicatori per la misurazione del Valore Pubblico riporta il set di indicatori di impatto per misurare e monitorare il Valore Pubblico creato.</p> <p>L'Ateneo individua complessivamente 9 indicatori di valore pubblico, ciascuno correlato a specifici obiettivi del Piano Strategico 2024-2026. Nell'Allegato 7, sono riportati gli indicatori, la fonte dati utilizzata, il valore di baseline e il valore target. Per la maggior parte dei casi si tratta di indicatori ministeriali o indicatori per la cui misurazione sono utilizzate anche dati nazionali. Per due indicatori di impatto si utilizzano fonti dati interne.</p>
Performance			
19.	Gli obiettivi e gli indicatori di performance sono coerenti rispetto agli obiettivi di Valore Pubblico?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sì 2) In parte 3) No 	Nel paragrafo del PIAO <i>"Dagli Obiettivi Strategici agli Obiettivi Operativi"</i> viene esplicitata la metodologia utilizzata per declinare gli obiettivi strategici negli obiettivi di performance organizzativa. Nello specifico, ciascun obiettivo operativo della struttura è stato ancorato alle linee strategiche (OB_STR) e ad obiettivi strategici della programmazione triennale (OB_PRO3), o a specifici obiettivi di qualità (OB_PQ). Per i Dipartimenti, il Piano potrà essere successivamente aggiornato anche con gli obiettivi dei piani culturali (OB_PC). Gli obiettivi operativi individuati nel Piano Integrato, che non discendono da specifici obiettivi della programmazione strategica, ma che sono comunque diretti all'efficientamento dei processi e dei servizi e al miglioramento dell'efficacia

			degli stessi, sono classificati rispettivamente come obiettivi di carattere gestionale (OB_GEST) e di <i>Customer Satisfaction</i> (OB_CS). Mentre, quelli direttamente riconducibili a misure dirette a mitigare il rischio corruttivo e a migliorare il livello di trasparenza dell'azione amministrativa, sono classificati come obiettivi TAC (OB_TAC). Inoltre, al fine di dare opportuna evidenza agli obiettivi specificatamente preordinati alla implementazione delle politiche di genere, gli stessi sono classificati come OB_GEP , mentre quelli relativi a specifiche politiche di sostenibilità e di efficientamento energetico sono stati classificati come OB_SOST L'esito di tale processo è ben evidente nella struttura dell'Allegato n. 2 - - Programma degli obiettivi di innovazione e miglioramento continuo dei processi/servizi e TAC
20.	Analizzando la filiera VALORE PUBBLICO – PERFORMANCE, il PIAO 2024 – 2026 come si può qualificare rispetto al PIAO2023 – 2025?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Complessivamente coerente e in sostanziale continuità 2) Caratterizzato da alcune modifiche 3) Caratterizzato da significative modifiche 	Si osserva che la filiera valore pubblico-performance del PIAO 2024-2026, seppur in continuità con il precedente ciclo, presenta un deciso miglioramento nella esplicitazione e misurabilità degli obiettivi di valore pubblico, di cui ne è curata l'evidenza con l'indicazione del valore di baseline e del valore target, nonché la coerenza rispetto alle direttrici di sviluppo strategico dell'Ateneo individuate nel Piano Strategico 2024-2026.
21.	Fino a che livello sono indicati gli obiettivi nel PIAO? Più risposte	<ol style="list-style-type: none"> 1) Obiettivi istituzionali (a livello di ateneo) 2) Obiettivi organizzativi (a livello di Areedirigenziali) 3) Obiettivi organizzativi (a livello di Unità organizzative interne alle Aree dirigenziali). 4) Obiettivi individuali (a livello di Direttore generale e Dirigenti) 	
22.	Nella sezione Performance del PIAO, agli obiettivi sono associati più indicatori in modo da includere più dimensioni? (scegliere una sola opzione)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sì, sempre 2) Nella maggior parte dei casi 3) Solo in alcuni casi 4) No, mai 	

N.	PUNTO DI ATTENZIONE	RISPOSTA	EVENTUALI NOTE O COMMENTI
23.	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)	1) Efficacia 2) Efficienza 3) Qualità percepita (customer satisfaction) 5) Sì/No (realizzazione o meno dell'obiettivo) 6) Tempistiche/scadenze 7) Altro (specificare)	Sistematico è il ricorso agli esiti della <i>Customer Satisfaction</i> per la valutazione di obiettivi di miglioramento dei servizi per tutte le strutture organizzative. Inoltre, ricorrente è il ricorso a indicatori riferibili a stati di avanzamento dei lavori, con milestone rappresentate da cronoprogramma di attività con scadenze e output, o anche a quelli di tipo binario (ON/OFF).
24.	Per la definizione dei target di performance quali elementi si tiene conto? (è possibile scegliere più opzioni)	1) Si tiene conto delle serie storiche 2) Si fa riferimento a benchmark interni 3) Si fa riferimento a benchmark esterni (specificare nei commenti) 4) Si tiene conto delle indicazioni degli stakeholder 5) Nessun criterio, si recepiscono le indicazioni degli uffici e dei relativi responsabili 6) altro (specificare)	Gli obiettivi, indicatori e target vengono definiti dal Direttore Generale (con il supporto dell'Ufficio Pianificazione e Valutazione), d'intesa con i Dirigenti e i Responsabili di struttura. Nella definizione dei target si tiene conto degli esiti del precedente ciclo di programmazione e, laddove disponibili, di serie storiche degli indicatori.
25.	In corrispondenza degli obiettivi di performance (sezione 2.2) sono indicate le risorse finanziarie destinate alla loro realizzazione?	1) Sì 2) No 3) Altro (specificare)	Il ciclo della performance delineato nel Piano evidenzia come il processo di allocazione delle risorse è sincrono alla definizione degli obiettivi organizzativi. Relativamente agli obiettivi dei programmi di innovazione e sviluppo e per gli obiettivi di performance che prevedono costi specifici da sostenere, sono collegate le risorse finanziarie necessarie alla loro realizzazione con l'indicazione dell'unità analitica del bilancio di previsione. Inoltre, con il PIAO 2024-2026 è stato effettuato un ulteriore sforzo da parte dell'Ateneo con riferimento all'indicazione del fabbisogno di risorse umane necessarie alla realizzazione degli obiettivi di performance organizzativa, prodromica alla quantificazione dei costi imputabili anche in

			termini di risorse umane.
26.	Nella sezione performance (2.2) sono indicati obiettivi assegnati ai Dipartimenti (o altre strutture, es. Scuole/Facoltà)?	1) Sì 2) No 3) Altro (specificare)	
27.	Nella sezione performance (2.2) sono presenti obiettivi correlati alla soddisfazione dell'utenza e/o che prevedono la valutazione esterna all'ateneo?	1) Sì (specificare quale utenza è coinvolta) 2) No 3) Altro (specificare)	Nel SMVP è previsto il coinvolgimento dell'utenza nel ciclo della performance (studenti, personale docente, assegnisti, dottorandi e personale tecnico-amministrativo e bibliotecario). In particolare, l'Ateneo effettua in maniera sistematica già a partire dall'anno 2013, indagini di customer satisfaction per la misurazione della qualità dei servizi offerti dalla quasi totalità delle strutture, inclusi, le segreterie didattiche di dipartimento/centro, i laboratori didattici e di ricerca. I questionari, adottati nell'ambito del progetto Good Practice, sono stati integrati con ulteriori quesiti al fine di ottenere una copertura quasi totale dei servizi offerti dall'Amministrazione. I risultati degli indicatori di customer satisfaction, conformemente al SMVP, sono utilizzati per la valutazione della performance organizzativa e individuale. Inoltre, gli esiti positivi del livello generale di soddisfazione dell'utenza riscontrati negli ultimi anni attraverso il questionario di CS, hanno spinto l'Amministrazione ad adottare target sfidanti per la misurazione dell'efficacia percepita dagli stakeholders interni sulla qualità dei servizi erogati, alla quale, tra l'altro, è stato assegnato un peso sempre più rilevante per la valutazione della performance organizzativa.
28.	Se Sì (al punto 27), quali strumenti sono stati o si prevede di utilizzare? (è possibile scegliere più opzioni)	1) Questionari (specificare quali nei commenti, es.: Good Practice, Almalaurea;ANVUR, di ateneo, ecc.) 2) Altri strumenti (specificare quali nei commenti, es.: focus group, interviste, audit, ecc.)	Il coinvolgimento degli stakeholder al processo è garantito anche attraverso la partecipazione alle indagini di customer satisfaction. I risultati dell'indagine sono acquisiti mediante la somministrazione di un questionario di gradimento servizi "Good Practice".

N.	PUNTO DI ATTENZIONE	RISPOSTA	EVENTUALI NOTE O COMMENTI
29.	Quali fonti di dati sono utilizzate per la misurazione finale dei risultati? (è possibile scegliere più opzioni)	1) dati certificati e pubblicati 2) autodichiarazione del personale responsabile dell'obiettivo 3) banche dati dell'ateneo 4) banche dati esterne 5) nessuna fonte specifica 6) altro (specificare)	Per la misurazione finale dei risultati, ciascun Responsabile di struttura presenta una sintetica relazione sul raggiungimento degli obiettivi fissati, indicando fonti documentali certificate e pubblicate (delibere di CdA, comunicazioni interne, atti pubblicati, ecc) o fonti dei dati utilizzati per la misurazione dell'indicatore di riferimento. Tali fonti sono per lo più rappresentate da banche dati nazionali (ANS, Banca dati SUA-CDS, PROPER, PRO3, ecc) o da fonti interne (cruscotto della didattica, cruscotto OPIS, IRIS, ESSE3, U-GOV e, in rari casi, dati in possesso degli Uffici).
30.	Descrivere brevemente con quali modalità e tempistiche l'Ateneo svolge il monitoraggio degli obiettivi di Performance		<p>Il monitoraggio degli obiettivi di Performance avviene semestralmente e, comunque, entro il 31 ottobre (v. tabella 3 del SMVP) dell'anno di riferimento. Gli uffici preposti comunicano, via mail alle strutture dell'Ateneo l'avvio della fase di monitoraggio sullo stato di avanzamento degli obiettivi operativi relativi all'annualità in corso.</p> <p>Nello specifico, entro il 31 luglio dell'anno di riferimento, il Direttore Generale, sulla base dei report di monitoraggio disponibili nel sistema di controllo di gestione, comunica al NdV e al CdA il grado di avanzamento degli obiettivi contenuti nel PIAO e le eventuali criticità riscontrate.</p> <p>Il monitoraggio in itinere è effettuato in piena indipendenza anche dal NdV, che ha facoltà di accedere alle risultanze dei sistemi di controllo strategico e di gestione presenti nell'amministrazione. All'esito del monitoraggio, il NdV può segnalare la necessità o l'opportunità di interventi correttivi in corso di esercizio.</p>
31.	L'OIV svolge un'attività di verifica a campione delle misurazioni relative ai risultati?	1) Sì (specificare con quale modalità) 2) No 3) Altro (specificare)	Il NdV in sede di validazione della relazione sulla performance verifica l'affidabilità dei dati utilizzati per la compilazione della relazione. Inoltre, il NdV effettua una verifica puntuale sugli obiettivi collegati ai programmi di innovazione e sviluppo assegnati al Direttore Generale in occasione della valutazione individuale dello stesso

