



POLITECNICO DI BARI

IL DIRETTORE GENERALE

RELAZIONE SUGLI OBIETTIVI ANNO 2017

Direttore generale – Crescenzo Antonio Marino

Premessa

La presente relazione è stata redatta in base alle previsioni dell'art. 4 del contratto individuale di lavoro subordinato, a tempo determinato, in essere fra il Politecnico di Bari e lo scrivente e secondo quanto prevede il paragrafo 10 del vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance (SMVP) di Ateneo. La relazione assolve alla finalità di consentire al Nucleo di Valutazione Interna e, successivamente, al Consiglio di Amministrazione, di valutare l'attività svolta dallo scrivente direttore nell'anno 2017, con riferimento, in primo luogo, agli obiettivi specificamente assegnati con la deliberazione consiliare n. 31 del 30 marzo 2017 - in sede di approvazione del Piano Integrato di Ateneo per il triennio 2017/2019 – e, inoltre, in relazione ad ulteriori obiettivi di innovazione e di miglioramento che si ritengono meritevoli di essere rappresentati per il loro impatto complessivo sull'intero Ateneo.

Dal punto di vista metodologico si ritiene opportuno evidenziare che il Sistema di valutazione che si applica è quello che, nel 2016, è stato oggetto di una revisione per migliorarlo sulla base dell'esperienza maturata di gestione del ciclo della performance, tenendo conto delle integrazioni e correzioni suggerite dal Nucleo di Valutazione e delle raccomandazioni previste dalle “Linee guida per la gestione integrata del ciclo della performance”, emanate dall'Anvur nel 2015. Si accenna, inoltre, che in applicazione delle nuove previsioni legislative introdotte dall'art. 5 del d. lgs. n. 74 del 25.5.2017 – che sanciscono l'obbligo dell'aggiornamento annuale, previo parere vincolante dell'O.I.V., del S.M.V.P. – il Politecnico ha approvato, con la deliberazione consiliare n. 1 del 31 gennaio 2018, l'aggiornamento del proprio Sistema che, tuttavia, troverà applicazione per la valutazione della performance dell'anno 2018.

La Valutazione della performance del 2017

Il SMVP che costituisce la base di riferimento per la valutazione della performance dell'anno 2017, si ricorda, prevede che il direttore generale venga valutato sulla base dello schema di seguito riportato:

Macro area valutativa	Elementi di valutazione	Peso
Performance di ateneo	Selezione Indicatori strategici (impatto) influenzabili dal valutato	20
	Risultati obiettivi operativi trasversali a più strutture o della struttura/gruppo in cui è coinvolto il valutato	70
Performance organizzativa	Risultati indicatori customer satisfaction del servizio in cui è coinvolto il valutato*	10
	Indicatore di performance individuale (IPI)	100

* *Se il tasso di risposta non è significativo, il peso viene ridistribuito proporzionalmente sugli altri elementi della valutazione*

Relativamente alla **performance di ateneo**, si evidenzia che non è stato ancora approvato il Piano strategico di Ateneo; la relativa macro area di valutazione, pertanto, non può essere presa in considerazione nell'anno 2017, in mancanza del documento di programmazione al quale fare riferimento per gli indicatori strategici influenzabili dallo scrivente direttore.

Per quanto attiene alla **performance organizzativa** si riportano, nel seguito della relazione, i risultati raggiunti - rispetto a quelli attesi - per ciascuno degli obiettivi assegnati con il Piano integrato e, come accennato, per alcuni altri obiettivi che si ritengono meritevoli di evidenziazione per il loro impatto complessivo sull'Ateneo. A ciascun obiettivo vengono associati degli allegati che, per chiarezza espositiva, vengono numerati in modo progressivo rispetto alla citazione nella relazione.

Con la deliberazione n. 31 del 30 marzo 2017 (allegato n. 1) avente ad oggetto l'approvazione del Piano Integrato di Ateneo per il 2017/2019 e, in particolare con l'allegato tecnico alla stessa (allegato

n. 2), il Consiglio di amministrazione ha assegnato, allo scrivente, i seguenti quattro obiettivi, che si riportano assumendoli come stralcio del predetto allegato.

- 1) **L'ampliamento del LABIT** in termini di spazi, offerta servizi, risorse tecnologiche e orario di apertura. Tale obiettivo concorre alla realizzazione del più ampio obiettivo strategico "Modernizzazione ambienti di studio e ricerca, innovazione e metodologie didattiche" per il quale il Politecnico ha presentato al MIUR nell'ambito della programmazione triennale 2016-2018.
- 2) **La progettazione/ristrutturazione della rete dati e fonia (VOIP)**. L'indagine sul gradimento dei servizi da parte degli studenti ha evidenziato serie criticità in ordine a copertura e performance della rete wifi in tutte le sedi del Politecnico, alle quali si aggiungono criticità derivanti dall'obsolescenza di apparati e centrali telefoniche, che creano disservizi e elevati costi di manutenzione. L'obiettivo del 2017 è la progettazione di una moderna rete dati e fonia, basata su tecnologia VOIP.
- 3) **L'istituzione di un servizio di Counseling nell'ambito di un più ampio percorso di sviluppo del Welfare di Ateneo** per il personale TAB del Politecnico, finalizzato al miglioramento del benessere organizzativo.
- 4) **L'implementazione del nuovo modello organizzativo dei centri dei servizi dipartimentali**. Tale obiettivo si propone, in continuità col percorso di riorganizzazione intrapreso nel 2015, di coinvolgere le direzioni dipartimentali ai fini dell'articolazione e della declinazione delle macro-funzioni di competenza in coerenza col modello organizzativo-tipo formalizzato nel Piano operativo approvato dal Consiglio di amministrazione il 23.06.2015.

Per la realizzazione di detti obiettivi lo scrivente si è avvalso delle strutture organizzative competenti *ratione materiae*.

Risultati obiettivi operativi

1) **Ampliamento del LABIT**. Si tratta del Laboratorio Informatico di Ateneo, rappresenta una esigenza della comunità accademica molto avvertita, sia da parte dei docenti che degli studenti: l'afflusso crescente di utenti e la necessità di rinnovare i sistemi operativi utilizzati e il canale di connettività, in uno con la necessità di incrementare le postazioni disponibili e gli orari di fruibilità del laboratorio, sono gli elementi fondanti di questo obiettivo. In sede di revisione del piano a seguito del monitoraggio l'indicatore relativo ai corsi con certificazione è stato cassato. Si ritiene opportuno limitarsi, in questa sede, a precisare che il progetto, tenuto conto che l'infrastruttura a disposizione

del LABIT risaliva al 2001 e non aveva mai avuto un upgrade - risultando così in obsolescenza sia di hardware che di software - ha interessato il rinnovo dei server per la distribuzione dei servizi, inserendo anche l'aula 14 sotto il dominio del LABIT, l'aggiornamento delle macchine che sono state rese in grado di sostenere un upgrade del software, e la realizzazione ex novo dell'Aula 14 in quanto a nuove postazioni e nuove sedute.

A latere di ciò, si è proceduto con il controllo e, in alcuni casi, alla sostituzione dell'infrastruttura elettrica e di rete (torrette multifunzione singole) sia in Aula 14 che al LABIT, la razionalizzazione delle postazioni, l'attestazione dei punti rete sugli armadi Switch, in concorde allineamento con la nuova visione della gestione delle reti, la realizzazione di un ambiente a clima controllato nella sala Server e di un supporto UPS per i server stessi.

Alla fine delle attività previste l'Aula 14 offre, attualmente, 60 sedute, 32 postazioni (di cui una docente) ognuna dotata di processore i5 di ultima generazione, 8 Gb di Ram e monitor IPS da 22", S.O. Windows 10 ed applicativi recentissimi. Al fine di offrire un celere e migliore supporto alle lezioni è stato anche acquistato un Software di controllo postazioni studenti per ciascuna delle aule oggetto del progetto.

A latere si è concretizzata, a decorrere dal 1° aprile 2017, l'apertura pomeridiana in tutte le giornate comprese fra il lunedì e il giovedì, a seguito del trasferimento di un dipendente operante, fino al mese di marzo, presso la sede di Taranto. Si allegano, nella cartella "LABIT", i documenti relativi al progetto esecutivo, all'indizione della procedura ad evidenza pubblica sul Me.Pa. e alla contrattualizzazione dell'aggiudicatario, oltre ad alcune foto relative all'intervento realizzato e all'assegnazione dell'ulteriore unità di personale.

2) Progettazione rete dati e fonia (VOIP)

In considerazione dell'impatto sull'intero Ateneo, la riprogettazione complessiva del servizio rete è stata qualificata tra gli obiettivi di innovazione e sviluppo dell'Ateneo, con l'intento di rendere il servizio più performante.

Preso atto, infatti, delle criticità rilevate in ordine al funzionamento della rete, dettate principalmente dall'obsolescenza delle centrali telefoniche del Politecnico - che attualmente sono mantenute con rigenerazione di componenti, non più disponibili sul mercato - nonché degli apparati di rete (circa 120 switch), è stata redatta una proposta progettuale preliminare con il sistema VoIP (Voice over IP), predisposta dal prof. Boggia, delegato rettorale alle reti, che ha sinteticamente descritto il sistema, i suoi vantaggi e i relativi costi.

Si ritiene opportuno rinviare, per maggiori dettagli, alla deliberazione n. 100 del 5 dicembre 2017 (allegato n. 3), con la quale si è proceduto alla formale approvazione del progetto; in questa sede appare utile riportare, in sintesi, le caratteristiche dell'intervento e i suoi vantaggi che si possono enucleare nel modo seguente:

- la soluzione permette di assicurare un'elevata scalabilità e flessibilità tenendo conto dell'evoluzione presunta del numero di utenze del sistema VoIP; il core del sistema è costituito da un VoIP Main Server installato presso il Centro Stella del Campus, mentre nelle diverse sedi periferiche (es. Taranto, Foggia, LIC di Valenzano) è presente un server per la gestione della "sopravvivenza" del servizio telefonico in caso di guasto della connettività tra tali sedi e il Campus;
- gli utenti del servizio avranno a disposizione dei telefoni fissi IP o potranno usare i cosiddetti Softphone per effettuare chiamate direttamente da PC (di grande utilità, ad esempio, per borsisti, assegnisti, e così via);
- la soluzione consente di risolvere il problema dell'obsolescenza conclamata delle centrali telefoniche che rischia di "costringere" nel breve periodo all'acquisto (molto oneroso) di una nuova centrale, nonché degli apparati di rete;
- la concreta riduzione dei costi di telefonia fissa generati dalle diverse sedi del Politecnico e quelli di manutenzione del sistema telefonico.

3) Istituzione di un servizio di Counseling nell'ambito di un più ampio percorso di sviluppo del Welfare di Ateneo per il personale TAB del Politecnico.

L'idea di investire in un percorso di benessere organizzativo è maturata su sollecitazione del C.U.G. di Ateneo. Il progetto "Shared value", Valore condiviso, affidato ad un Istituto di Ricerca dei Sistemi Evolutivi, è stato dapprima strutturato e condiviso dallo scrivente e dagli psicologi dell'Istituto, successivamente presentato a tutto il personale tab dell'Ateneo e, nella sua fase di esecuzione, si è sviluppato lungo tre direttrici:

- attività formative di aula, sulle tre tematiche del benessere organizzativo, della comunicazione efficace e degli stati emotivi (loro riconoscimento e gestione), a ciascuna delle quali è stata dedicata una sessione, replicata, della durata di cinque ore; a ciascuna sessione ha preso parte una media di 150 unità;
- sportello di counselling psicologico, che ha interessato ben dodici dipendenti;
- tre sedute di Mindfulness e consapevolezza personale, tenutesi di sabato, alla quale hanno preso parte quindici dipendenti.

Il risultato complessivo della partecipazione è da ritenersi ampiamente soddisfacente tanto che, a seguito di numerose richieste, si è dato corso, nel corrente anno 2018, ad una seconda edizione del progetto.

Per i dettagli riguardanti la progettazione e gli obiettivi dell'iniziativa, l'affidamento del servizio, la presentazione dell'iniziativa e la partecipazione dei dipendenti alle varie sessioni di aula, nonché la relazione conclusiva e il fumetto predisposto a conclusione delle attività, si fa rinvio alla cartella allegata denominata "Benessere organizzativo".

4) L'implementazione del nuovo modello organizzativo dei centri dei servizi dipartimentali

Tale obiettivo si propone, in continuità col percorso di riorganizzazione intrapreso nel 2015 e che ha interessato, a pieno titolo, l'amministrazione centrale e i centri dei servizi amministrativo contabili e degli studenti, di coinvolgere le strutture dipartimentali per una proposta di articolazione e declinazione delle macro-funzioni loro ascritte. Per altro verso, l'obiettivo si è mosso anche in un'altra direzione: quella di creare una nuova modalità di co-gestione di alcuni processi, prevedendo il forte coinvolgimento delle strutture dipartimentali, affiancandole a colleghi dell'amministrazione centrale/centro servizi amministrativi, avviando, per lo scopo, tre progetti innovativi di cui si dirà in seguito.

Per dare l'avvio al processo di revisione organizzativa, lo scrivente ha invitato i quattro direttori di dipartimento e il presidente del centro interdipartimentale di Taranto a proporre, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento sull'organizzazione dei servizi tecnico – amministrativi del Politecnico, una revisione organizzativa del dipartimento, sulla base delle linee operative deliberate e richiamate nel piano stesso. La revisione era finalizzata anche a ricevere utili indicazioni ai fini dell'integrazione del sistema di responsabilità di Ateneo, attraverso la valorizzazione di eventuali ruoli di responsabilità declinati nel nuovo modello organizzativo, identificati a presidio di singole unità organizzative o di specifiche competenze dall'alto contenuto tecnico-specialistico. Dopo opportune sollecitazioni e incontri, le proposte dei direttori sono pervenute e sono state recepite – con osservazioni e commenti – nel decreto direttoriale n. 741 del 22 dicembre 2017 (allegato n. 4), sostanziando la prima implementazione delle strutture organizzative dei dipartimenti.

Per quanto attiene, invece, alla riorganizzazione funzionale dei centri dipartimentali e la connessione con le strutture afferenti all'amministrazione centrale, si segnalano tre progetti di particolare rilevanza:

- 1) Riordino degli ordinamenti e regolamenti didattici di corso di studio, sviluppatosi, con la partecipazione di unità afferenti ai quattro dipartimenti oltre che dell'Ufficio di Supporto AQ, declinato nelle seguenti linee di attività:
- recupero regolamenti didattici di corso di studio a partire dall'A.A. 2012/2013;
 - istituzione di un tavolo di coordinamento permanente;
 - verifica di coerenza tra i regolamenti didattici con i regolamenti di percorso e le regole di scelta in ESSE3;
 - creazione di un panel nella sezione "Offerta formativa" del sito di Ateneo;
 - pubblicazione dei regolamenti didattici nella sezione del sito.

Si allega, con il n. 5, la relazione finale del progetto.

- 2) Implementazione e avvio di un sistema integrato di Ateneo per la gestione amministrativo-contabile dei beni di facile consumo "DEPOT". Questo progetto, di grande interesse per l'Ateneo, ha visto la partecipazione dei Settori Economato, Approvvigionamenti, gare e appalti, Progetti di ricerca – C.S.A. e dei quattro dipartimenti. Lo stesso è stato suddiviso in varie fasi:
- definizione degli utilizzatori e delle categorie merceologiche interessate;
 - definizione del ciclo delle richieste di magazzino e di approvvigionamento;
 - definizione del ciclo passivo e interazione con la gestione del magazzino;
 - implementazione ed avvio dell'applicativo.

Si allega, con il n. 6, la relazione finale di questo progetto.

- 3) Progetto trasversale per il monitoraggio dei procedimenti di conferimento incarichi di lavoro autonomo e borse di studio e della procedura missioni. Questo progetto ha visto il coinvolgimento della struttura del CSA e dei quattro dipartimenti ed ha avuto, quale obiettivo finale l'individuazione di "buone prassi" e una proposta di integrazione dei work flow dei "processi contratti, borse e missioni". La descrizione del progetto, i documenti prodotti nel corso dello svolgimento delle attività, la definizione dei tempi medi, i flussi e la relazione finale sono allegati in una cartella denominata "Progetto Missioni e Contratti".

Nella scheda sottostante sono riportati in sintesi i risultati ottenuti:

OBIETTIVI	INDICATORI	STATO ATTUALE	TARGET 2017	RISULTATI 2017	NOTE
1. Ampliamento LABIT	Realizzazione (ON/OFF): -ampliamento con aula 14 -rinnovo sistema operativo e connessioni rete -estensione orario apertura	OFF	ON	-ampliamento con aula 14 <i>soglia (85%)</i> -rinnovo sistema operativo e connessioni rete <i>in target (100%)</i> -estensione orario apertura <i>in target (100%)</i>	Il raggiungimento in soglia relativamente all'intervento di ampliamento con aula 14 è imputabile alla ritardata consegna delle attrezzature da parte della ditta aggiudicataria.
2. Progettazione/ristrutturazione rete dati e fonia (VOIP)	Approvazione documento di progetto (ON/OFF)	OFF	ON	documento di progetto approvato <i>in target (100%)</i>	
3. Servizio Counseling per il personale TAB	Attivazione servizio (ON/OFF)	OFF	ON	servizio attivato <i>in target (100%)</i>	
4. Implementazione del nuovo modello organizzativo dei centri dei servizi dipartimentali	Emanazione provvedimento (ON/OFF)	OFF	ON	provvedimento emanato <i>in target (100%)</i>	

Altri obiettivi non specificamente assegnati al direttore generale

Nell'ambito delle varie attività svolte dallo scrivente, in aggiunta agli obiettivi operativi di cui si è già trattato, si ritiene di dover porre in evidenza altre azioni rilevanti per i quali i risultati raggiunti sono stati di rilevanza apprezzabile per l'intero Ateneo.

Fra le **azioni a supporto del miglioramento della qualità**, la Direzione Qualità e Innovazione ha completato l'apparato documentale del sistema per l'Assicurazione della Qualità AVA e ha realizzato, sotto la guida del Delegato alla Qualità e Sostenibilità, il Portale PUQ&S per la gestione delle informazioni e della conoscenza ufficiale inerente alla qualità e sostenibilità del Politecnico. Collegato al PUQ&S sono i siti sharepoint per la condivisione, revisione e stesura finale dei documenti di AQ dei Corsi di Studio tra Dipartimenti, PQA e Ufficio AQ, prima della pubblicazione sul PUQ&S. Con particolare riferimento all'obiettivo di *implementazione della piattaforma di condivisione documentale in cloud per settori e gruppi di lavoro, per gestione processi e progetti*, si è infatti proceduto, nel corso dell'anno 2017, in risposta alle esigenze istituzionali rappresentate da più parti, alla realizzazione ed implementazione dei siti sharepoint connessi, da un lato, all'operatività dei singoli uffici delle strutture organizzative del Poliba, dall'altro, a specifiche richieste, soddisfatte attraverso la realizzazione di siti di team e siti dedicati.

Nell'ambito delle attività avviate ai fini della **ricognizione e della valorizzazione delle competenze del personale**, per il miglioramento delle stesse, un cenno particolare, va fatto in relazione all'avvio, nel maggio 2017, della nuova procedura *Sviluppo e Formazione*, integrata nel sistema U-Gov: strumento utile a supportare i processi di sviluppo e formazione del personale T.A.B. al fine di favorire l'analisi dei fabbisogni formativi e la gestione dei corsi, nonché la raccolta e la sintesi della formazione svolta, tenuto conto, tra le altre, delle esigenze che erano state rappresentate, in tal senso, in concomitanza con l'avvio della procedura PEO 2017. Si allega, con il n. 7, la nota prot. n. 9434 del 24 maggio 2017.

Nell'ambito della **dematerializzazione**, nel corso del 2017 è proseguito il lavoro per dematerializzare i servizi, dalla gestione dei processi inerenti al percorso di studi (trasferimento in uscita, rimborso tasse, procedura di partecipazione a bandi di mobilità internazionale), alla gestione dei flussi documentali tramite il protocollo informatico, supportati da adeguata formazione *on the job*. I documenti interni possono essere veicolati tra gli uffici e fascicolati elettronicamente senza necessità di essere stampati; diversi sono infatti gli uffici che adottano la modalità unica elettronica per la trasmissione dei documenti.

Si è proceduto, inoltre, nell'implementazione di un sito prototipo per la **valorizzazione dei laboratori e dei risultati della ricerca**; obiettivo che è stato oggetto, altresì, di un progetto di miglioramento dei servizi dell'Ateneo il quale ha visto il coinvolgimento trasversale di una pluralità

di unità di personale provenienti dalle varie strutture dipartimentali, oltre che dalla direzione Qualità e Innovazione.

In allegato, con il n. 8, la relazione conclusiva sugli esiti del progetto *PoliNetLabs* e di seguito il link <https://www.dmmm.poliba.it/polibalabs/index.php/en/>, collegandosi al quale è visionabile il prototipo in questione.

A seguito alla pubblicazione dell'avviso pubblico della Regione Puglia "*Community Library, Biblioteca di Comunità: essenza di territorio, innovazione, comprensione nel segno del libro e della conoscenza*" nel mese di giugno 2017, si è colta l'opportunità di partecipare per accedere al finanziamento. L'adesione al bando è derivata dalla necessità di **riqualificare il Sistema Bibliotecario di Ateneo** in linea con le finalità espresse nello stesso bando: "*attraverso l'allestimento di spazi idonei individuati e l'acquisizione di strumentazioni e tecnologie avanzate, per innovare ed incrementare in modo permanente l'offerta di nuovi prodotti e servizi di fruizione culturale pubblica*". Gli obiettivi principali del progetto sono:

- a) organizzare i servizi bibliotecari secondo una logica di razionalizzazione e orientamento all'utenza;
- b) riprogettare gli spazi destinati all'utenza in un'ottica di fruizione e condivisione innovativa del sapere tenendo anche conto delle nuove dimensioni e necessità relazionali dell'utenza;
- c) valutare possibili soluzioni per la gestione automatizzata delle biblioteche;
- d) ricollocazione del patrimonio librario.

Al fine di aderire all'ambiziosa "sfida" della Regione, si è formalizzata la partecipazione del Politecnico all'avviso regionale con la deliberazione consiliare n. 54 del 13 luglio 2017 (allegato n. 9) e, successivamente, è stato approvato il progetto esecutivo dell'intervento con l'atto consiliare n. 90 (allegato n. 10).

Proseguendo nel percorso di **valorizzazione e di sostegno del personale TAB**, dopo diversi anni, nel maggio scorso si è addivenuti ad un accordo decentrato integrativo in materia di P.E.O., programmando le procedure economiche orizzontali per il personale tab, per il triennio 2017-2019, e procedendo ad indire e concludere, nell'arco di pochi mesi, la relativa procedura, per l'anno 2017, assicurando il passaggio economico indicativamente a metà dell'intero personale tab.

Si allega la cartella "PEO 2017" contenente la documentazione relativa, dall'Accordo di contrattazione integrativa, al Bando di indizione della procedura e ai provvedimenti di approvazione delle graduatorie definitive.

Si reputa opportuno evidenziare, inoltre, che le molte cessazioni dal servizio nel corso degli ultimi anni, che ha determinato, in assenza di turn over, una progressiva contrazione del personale TAB, l'Ateneo persegue i propri obiettivi, sempre più sfidanti, in un contesto di continuo mutamento organizzativo caratterizzato dalla progressiva rifunzionalizzazione di molteplici unità di personale,

chiamate a svolgere nuove attività o a sviluppare nuove competenze in una logica di processo - supportati da un'intensa attività di formazione e aggiornamento professionale, prevalentemente in house e in forma laboratoriale – che ha favorito una tendenziale crescita dei livelli di produttività di ognuno; sul piano contabile, ad esempio, grazie alla collaborazione di tutti i soggetti coinvolti nei relativi processi, è stato ridotto notevolmente l'indice di tempestività dei pagamenti, fino a raggiungere il valore di “- 5” nel quarto trimestre dell'anno 2017.

Nella materia della **trasparenza e anticorruzione** è stata completamente e sempre prontamente aggiornata la pagina dedicata alla trasparenza in relazione alle diverse richieste pervenute dall'ANAC. Dal sito <http://bussola.magellanopa.it/bussola> si può evincere che il Politecnico riporta uno score del 100% di completamento delle sezioni.

Sono inoltre stati mappati gran parte dei processi di servizio con informazioni che potranno rivelarsi utili non solo per individuare le misure di prevenzione dei rischi ma anche per orientare interventi di riorganizzazione o di automazione dei processi. E' stato infatti attivato, nel corso del 2017, uno specifico progetto per il *miglioramento dei flussi informativi e della qualità dei dati pubblicati nella sezione amministrazione trasparente del sito web istituzionale* che ha avuto quale obiettivo quello di migliorare i flussi informativi per il presidio delle misure di trasparenza e anticorruzione e la qualità dei dati, informazioni e documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del d.lgs. 33/2013 concretizzandosi nell'attuazione di una serie di attività richiamate nella relazione allegata con il n. 11.

Risultati indicatori di customer satisfaction

Per la misurazione dei risultati di customer satisfaction, ci si è avvalsi delle indagini sul gradimento dei servizi rivolti a studenti, personale docente e TAB, dottorandi e assegnisti, nell'ambito del progetto interateneo *Good Practice*, inerente alla rilevazione e confronto delle prestazioni tecnico-amministrative. I questionari sono stati integrati con ulteriori quesiti al fine di ottenere una copertura quasi totale dei servizi offerti dall'Amministrazione; alla data di stesura della presente relazione, i competenti uffici stanno procedendo con le necessarie elaborazioni dei dati e, a breve, saranno resi disponibili i relativi report.

Bari, 17 maggio 2018

f.to Crescenzo Antonio Marino