

Nota di sintesi sui risultati di Performance Organizzativa

Introduzione

Con l'introduzione nel Piano Integrato 2018-2020 della performance relativa alla componente organizzativa, tenuto conto delle indicazioni del Nucleo di Valutazione, sono stati introdotti indicatori annuali e triennali per la valutazione dei risultati di ciascuna linea più misurabili e oggettivi. Tali indicatori però facevano riferimento a contesti informativi e valutativi non sempre omogenei e spesso dinamici per le relazioni esistenti anche all'esterno dell'Ateneo (dati provenienti dal Progetto Good Practice, accreditamento ANVUR). Lo sviluppo di tali indicatori è riferibile pertanto ad un fervido periodo progettuale che ha richiesto qualche approfondimento e maggior contestualizzazione nelle fasi successive e operative di sviluppo delle linee nel corso dell'anno 2018. Vi è la consapevolezza dai possibili ulteriori miglioramenti.

Nelle pagine che seguono vengono esposti i calcoli degli indicatori sul raggiungimento degli obiettivi di Performance Organizzativa esplicitando, quantomeno nelle parti di maggior necessità, le specifiche di calcolo, le fonti impiegate, le metodologie seguite, i target da conseguire. Tali specificazioni mirano ad incrementare la chiarezza e la trasparenza dei risultati e originano le misurazioni da impiegare sia per la valutazione dei risultati sia per l'erogazione delle relative premialità. Al contempo, se del caso, evidenzieranno le necessità di perfezionamento degli indicatori di futura applicazione per il completamento del ciclo triennale.

Merita sottolineare che nello sforzo profuso e progressivo, al fine di dare contezza dell'indicatore "Rispetto del Cronoprogramma", per le Linee 1 e 2, nel corso del [Monitoraggio Intermedio al Piano Integrato 2018-2020](#) sono stati formalizzati i succitati cronoprogrammi, prima di allora solo utilizzati quali documenti di lavoro dai capiprogetto.

Di seguito viene esposto il criterio generale di determinazione della quota di risultato da impiegare nel sistema e a seguire, per ciascuna linea, il dettaglio degli indicatori previsti dal Piano Integrato 2018-2020 e le specifiche di calcolo di ciascun indicatore e i risultati calcolati. Al termine verrà riassunta la situazione finale determinata dalla sintesi dei risultati di ciascuna linea, a rendicontare il risultato finale per l'esercizio 2018. Lo stesso sforzo metodologico è stato prodotto in corso d'opera per le altre linee, tant'è che l'ALL.3 propone i cronoprogrammi di tutte e 5 le linee.

Infine, occorre precisare che si è utilizzato la seguente metrica per valorizzare, come più avanti dettagliatamente esposto, le Azioni in concomitanza alle seguenti occorrenze:

- 95% raggiungimento lievemente slittato per fattori dipendenti da soggetti terzi (AZ5203, AZ5204);
- 50% raggiungimento lievemente slittato per fattori endogeni (AZ1202);
- 90% raggiungimento lievemente slittato per fattori dipendenti da soggetti terzi, con minima corresponsabilità endogena (AZ5201).

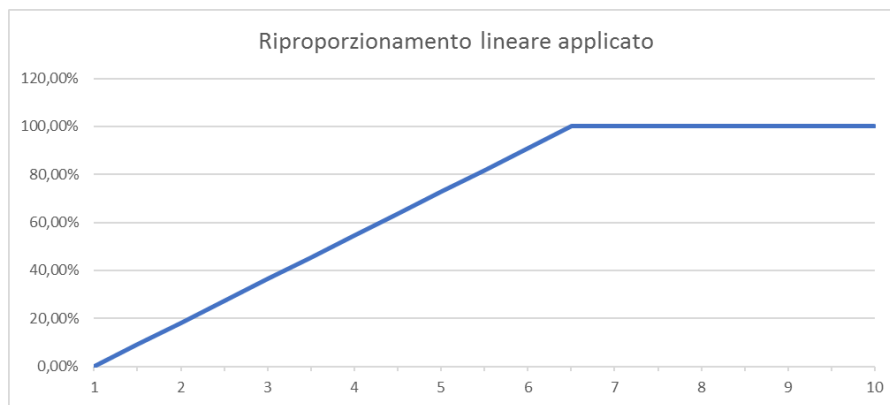
Nota generale di calcolo

Per ragioni di omogeneo impiego dei risultati, è necessario che tutti gli indicatori trattati siano espressi in termini percentuali di risultato rispetto al target atteso. Si specifica quindi di seguito il criterio generale seguito per armonizzare i vari risultati per il successivo impiego.

In primo luogo si dà atto che nel caso in cui il target venga raggiunto o addirittura superato, il risultato deve essere valorizzato a 100%. Superamenti del target sono pertanto “schiacciati” sul risultato massimo (100%) e non danno luogo a riproporzionamenti superiori.

Nel caso invece in cui un target non sia stato conseguito, il livello raggiunto viene quantificato mediante un riproporzionamento lineare del valore ottenuto, esprimendone la percentuale nell’intervallo tra 0%, corrispondente al caso in cui il punteggio sia il minimo ottenibile (ad esempio, il valore minimo del punteggio esprimibile), e 100% nel caso in cui il target sia pienamente raggiunto o superato.

A titolo esplicativo, si riporta il grafico relativo al terzo indicatore della prima linea di performance che verrà trattato nel seguito (calcolo del punteggio medio delle indagini, target pari a 6,5 su 10), nonché la formula generica utilizzata in tutti i casi in cui sia necessario un riproporzionamento (si indicano con *New* i valori risultanti dall’operazione applicata):



$$x_{New} = (x - Min) * \frac{(Max_{New} - Min_{New})}{(Max - Min)} + Min_{New}$$

x_{New}	Valore espresso nel nuovo sistema
x	Valore dell'indicatore espresso nel sistema originario
Max	Valore massimo (o valore target) nel sistema originario
Min	Valore minimo nel sistema originario
Max_{New}	Valore massimo nel nuovo sistema
Min_{New}	Valore minimo nel nuovo sistema

Ciò premesso, si esplicitano a seguire i calcoli degli indicatori di ciascuna Linea di Performance Organizzativa che, per massima fruibilità, saranno riproposti puntualmente nel testo.

LINEA 1. MIGLIORAMENTO SERVIZI AGLI STUDENTI

PESO %	INDICATORE	TARGET	% RISULTATO	% COMPLESSIVA
50%	Stato di avanzamento del progetto	Rispetto del cronoprogramma	97,50%	98,29%
30%	Livello di coinvolgimento degli stakeholder - n. incontri	5 incontri	100,00%	
20%	Questionario di valutazione dei servizi di supporto agli studenti, integrato con coinvolgimento nella progettazione del nuovo portale studenti e messa in funzione dei nuovi servizi	Media del questionario almeno 6,5/10	97,68%	

Stato di avanzamento del progetto: Rispetto del cronoprogramma

Sono state correttamente portate a compimento 19 delle 20 azioni previste per il 2018 (indicate nel cronoprogramma che segue). Si tiene conto dello slittamento negli anni successivi dell’azione “AZ1202 – Messa a disposizione manuali per preparazione test su TURUL”, che ha subito una rimodulazione e che risulta conclusa solo parzialmente nel 2018 come inizialmente programmato. Infatti ancorché la prevista manualistica sia stata prodotta in maniera conforme al progetto, resta da sviluppare la parte relativa alla fruizione dei contenuti. Si ritiene congrua una valutazione di svolgimento dell’azione di pertinenza al 2018 nella misura del 50%.

Il risultato conseguito dal presente indicatore è pertanto calcolato al 97,50%, ottenuto considerando 19 azioni concluse secondo cronoprogramma e 1 conclusa per metà in relazione al cronoprogramma.

Miglioramento servizi agli studenti	2018												2019											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Resp.: Dott.ssa Orfeo																								
1.1: Semplificazione all'accesso e remotizzazione dei servizi già																								
•Studio di Fattibilità su riorganizzazione CESP (centro servizi per la																								
•Sviluppo di servizi on-line secondo scheda di dettaglio in allegato																								
•Ulteriore omogeneizzazione dei servizi delle Segreterie																								
•Progetto di un contact center studenti avanzato																								
1.2: Nuovi Servizi																								
•Attivazione nuova APP studenti																								
•Messa a disposizione manuali per preparazione test su TURUL																								
1.3: Comunicazione																								
•Messa in funzione nuova messaggistica (sms, whatsapp; telegram)																								
•Progettazione di un nuovo portale web student (servizi on-line)																								
1.4: Disponibilità spazi e riqualificazione																								
•Aperture Biblioteche al sabato (Umanistica e Scienze sociali)																								
•Studio di fattibilità sull'apertura serale e sabato pomeriggio (BSS)																								
•Riqualificazione plessi e supporti didattici (PRO3)																								
•Ottimizzazione logistica Sportello Erasmus																								
1.5: Accordi sul territorio																								
•Carta studente Regione Toscana																								
•Trasferimenti urbani																								
•Studi di fattibilità mense Architettura e Quaracchi in accordo con DSU																								
1.6: Intemazionalizzazione																								
•Studio di fattibilità per la riorganizzazione della segreteria studenti																								
•Bando entro Febbraio e preventiva individuazione criteri per bando																								
•Costituzione piattaforma lingue e culture straniere per la																								
•Didattica e-learning per studenti in mobilità																								
•Attivazione servizi traduzione su comunicazione e bandi																								

Livello di coinvolgimento degli stakeholder - n. incontri: 5 incontri

Nel testo della relazione si dà conto delle riunioni formali di incontro con le rappresentanze studentesche avvenute nel corso dell'anno 2018. Si è infatti mantenuto un costante contatto con i rappresentanti degli studenti negli Organi e con associazioni studentesche non rappresentate. Gli incontri sono stati sia formali (commissioni, riunioni su specifici temi e incontri progettuali) che informali. Nella Relazione in corrispondenza della linea 1 di performance organizzativa sono elencati i 6 principali incontri formali dell'anno (23 aprile, 11 maggio, 25 luglio, 28 novembre, 5 dicembre, 20 dicembre) e il riferimento alle ulteriori commissioni didattiche in tema ISEE e servizi agli studenti.

Il risultato si intende quindi pienamente conseguito e l'indicatore è pertanto valutato al 100%.

Questionario di valutazione dei servizi di supporto agli studenti, integrato con coinvolgimento nella progettazione del nuovo portale studenti e messa in funzione dei nuovi servizi: Media del questionario almeno 6,5/10

La fonte per il calcolo del presente indicatore è il previsto sistema per la "Valutazione dei servizi di supporto agli studenti", attivo per l'indicatore di pertinenza a partire dai primi di novembre 2017 fino a poco prima dell'apertura della prenotazione esami della sessione estiva 2018. L'indagine prevede la compilazione del questionario da parte di tutti gli studenti al momento di accesso alla sezione dei servizi on-line sul gestionale d'Ateneo per la consultazione delle proprie informazioni personali.

Le evidenze di compilazione da parte degli studenti sono disponibili in forma aggregata sia nel materiale istruttorio della citata relazione sia all'interno delle basi dati dei servizi on line, più specificatamente all'interno dell'applicativo d'Ateneo agganciato al gestionale sulle carriere degli studenti, cui il valutatore ha accesso.

Il valore medio richiesto dall'indicatore si ottiene calcolando la media ponderata di ciascuna risposta del questionario, così come pubblicata a pagina 4 della relazione su "Valutazione dei servizi di supporto agli studenti – secondo semestre 2017/18". Il valore risultante è di 6,3490 su scala 10. Riporzionando tale valore al valore target (6,5), secondo quanto indicato in premessa, si ottiene il risultato valutativo.

Secondo quanto precisato, l'indicatore di valutazione assume il valore di 97,68%.

LINEA 2. VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO

PESO %	INDICATORE	TARGET	% RISULTATO	% COMPLESSIVA
50%	Stato di avanzamento del progetto	Rispetto del cronoprogramma	100%	100%
50%	Budget speso/preventivato	Utilizzo del 50% delle somme	100%	

Rimodulazione Target Linea 2, come da Monitoraggio Intermedio al Piano Integrato 18-20

A seguito del riconoscimento dell'eccellenza per nove Dipartimenti dell'Ateneo fiorentino, all'Area Edilizia sono stati richiesti specifici adeguamenti, ammodernamenti, riqualificazioni e/o rifunzionalizzazioni degli ambienti esistenti, attività da avviarsi e concludersi entro il 2108, pena il pregiudizio dei progetti di Eccellenza, anche attingendo risorse agli interventi previsti su questa linea di performance.

Di conseguenza, si è resa necessaria una rimodulazione della pianificazione degli interventi e stanziamenti, realizzatasi mediante la presentazione al CdA del 25 luglio 2018 di una proposta di rimodulazione in seno al Monitoraggio Intermedio al Piano Integrato 2018-20, comunicata poi formalmente all'organo di Valutazione, relativamente alla linea 2.

Si evidenzia che le azioni programmate di per sé non consentono una "rimodulazione" in termini di riduzione delle azioni, pertanto è stato ritenuto di poter agire sui soli valori numerici degli indicatori/target. La rimodulazione ha comportato pertanto un dimezzamento percentuale nel target di tempistica e valori, come di seguito esposto (pag.44 [Monitoraggio Intermedio](#)). Da ciò ne conseguono le valutazioni esposte.

TARGET:

Rispetto del 50% del cronoprogramma e utilizzo del 50% delle somme

Stato di avanzamento del progetto: Rispetto del cronoprogramma

È stata considerata la relazione di dettaglio inviata dai responsabili della Linea Organizzativa, sulla cui base viene dichiarata la percentuale di raggiungimento di ciascuna azione. Se non vi fosse stata la rimodulazione del target, con l'abbattimento del valore di rispetto di cronoprogramma al 50%, si sarebbe ravvisata la presenza di una sola azione a completamento diverso da 100%: "AZ2302 - Informatizzazione nuove procedure: prenotazione aule, riunioni organi di governo, richieste libri in prestito", valorizzabile per il lieve sfioramento nel collaudo al 95%.

Il completo sviluppo dell'azione è stato limitato infatti da un esito sfavorevole del collaudo del servizio di supporto alle riunioni degli organi di governo che, previ gli interventi necessari, è stato invece ottenuto con **esito favorevole il 6 febbraio 2019.**

La percentuale complessiva dell'indicatore è calcolata come media semplice delle percentuali di raggiungimento delle singole azioni, ovvero di 19 azioni completamente realizzate (100%) e 1 realizzata per il 95%.

Valorizzazione del Patrimonio Resp.: Dott. Spinu/Dott.ssa Maraviglia	2018												2019											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
2.1: Valorizzazione patrimonio storico																								
•Riqualificazione percorso Museale La Specola																								
•Redazione progetto definitivo complesso Brunelleschi																								
•Ampliamento del percorso museale di Villa La Quiete																								
•Accertamento vincolo pertinenziale per patrimonio storico artistico VLQ																								
•Avvio recupero arboreo giardino di VLQ																								
2.2: Investimenti edilizi																								
•Sviluppo della procedura di analisi delle esigenze																								
•Riorganizzazione spazi CESP																								
•Riorganizzazione spazi segreteria studenti stranieri																								
•Allestimento e messa in esercizio Orbatello																								
•Progetto del nuovo insediamento presso il Polo Scientifico di Sesto Fiorentino per																								
•Progettazione nuova insediamento presso l'Area Universitaria di Viale Pieraccini;																								
•Progettazione della rifunzionalizzazione del plesso didattico di viale Morgagni;																								
•Progettazione della riqualificazione del complesso di S. Marta;																								
•Progettazione e realizzazione della tensostruttura per ampliamento CUS e prove																								
•Progettazione della riqualificazione del complesso di Anatomia Patologica nel																								
•Progettazione del secondo Lotto per aule del complesso S. Teresa																								
2.3: Innovazione tecnologica																								
•Dematerializzazione documentale e di processo: fascicoli PTA, Studenti - docenti, provvedimenti, protocollo con relativa archiviazione																								
•Informatizzazione nuove procedure: prenotazione aule, riunioni organi di																								
•progettazione e test segnaletica digitale di Ateneo																								
•Verifiche e test «collaboration suite»																								
•Condivisioni piattaforma TURUL 2 e piano di attivazione																								

Stante la rimodulazione, il risultato conseguito dal presente indicatore è pertanto del 100%.

Budget speso/preventivato: Utilizzo del 50% delle somme

Come indicato in premessa, l'indicatore ha subito una rimodulazione a seguito del riconoscimento quali Dipartimenti di Eccellenza di 9 strutture dell'Ateneo, vedi comunicazioni agli Organi nelle sedute del mese di Luglio 2018, e al Nucleo di Valutazione con nota Prot. 123502 del 27/07/2018 (REP).

Stante il dimezzamento della percentuale del target, si riporta una tabella riassuntiva del budget preventivato dal Piano, a cui sono associate le spese effettivamente sostenute, da cui si evince il risultato sopra soglia.

Ambito	Azione	Utilizzo PREVISTO	Utilizzo EFFETTIVO	Note
2.1	AZ2101	1.231.774,20 €	1.231.774,20 €	La Specola
	AZ2101	591.574,89 €	591.574,89 €	La Specola
2.2		900.000,00 €		
	AZ2204		31.727,68 €	orbatello
	AZ2204	300.000,00 €	109.000,00 €	orbatello
	AZ2103	150.000,00 €		
2.3	AZ2104	200.000,00 €		
	AZ2301	50.000,00 €		testata con strumenti già esistenti
	AZ2302			sviluppo interno
	AZ2302	60.000,00 €	31.110,00 €	
	AZ2302		20.422,80 €	
	AZ2303	100.000,00 €	45.445,00 €	
	AZ2303		5.734,00 €	raspberry - soluzione innovativa
AZ2304	100.000,00 €		accordo gratuito con Google	
		3.683.349,09 €	2.066.788,57 €	

Percentuale di realizzazione	56,11%
---	---------------

Considerato infatti che il target del presente indicatore è stato definito come l'utilizzo effettivo del 50% delle somme preventivate, si conclude che l'obiettivo sia stato ampiamente raggiunto.

La percentuale di conseguimento si attesta quindi al 100%.

LINEA 3. POTENZIAMENTO DELLA SICUREZZA DELLE PERSONE E DEI LUOGHI DI LAVORO

PESO %	INDICATORE	TARGET	% RISULTATO	% COMPLESSIVA
20%	Indagine sul Benessere Organizzativo (Good Practice)	Incremento 5% rispetto all'anno precedente sulle domande sul Benessere Organizzativo (GP) A1, A2 e A3	31,31%	86,26%
80%	Numero di persone formate	Incremento delle persone formate	100%	

Indagine sul Benessere Organizzativo (Good Practice): Incremento 5% rispetto all'anno precedente sulle domande sul Benessere Organizzativo (GP) A1, A2 e A3

Prima di procedere al calcolo del presente indicatore, e come specificato in premessa, è necessario far rilevare che il questionario impiegato dall'Ateneo è quello relativo al Benessere Organizzativo sviluppato nell'ambito del "Progetto Good Practice". Tale questionario ha subito modifiche successive alla redazione del Piano Integrato 2018-2020, accettate da tutti gli Atenei aderenti, consistenti nell'eliminazione di alcune domande e nella rimodulazione di altre. L'accettazione di tali modifiche è condizione necessaria per poter successivamente disporre dei valori di benchmark degli altri Atenei aderenti all'indagine.

Nello specifico, sono state eliminate le domande A01 e A02 relative proprio alla percezione della sicurezza sul luogo di lavoro, oggetto della specifica linea di Performance Organizzativa; la domanda A03 (che nelle modifiche ha assunto la numerazione A.01) è stata invece mantenuta.

Le domande A01 e A02 del questionario relativo al Benessere Organizzativo sono state eliminate con la motivazione che erano già presenti nel questionario di gradimento dei servizi rivolto a PTA e CEL. Pertanto ai fini del calcolo del presente indicatore si è operato in linea con le scelte degli Atenei GP, ovvero sostituendo le due domande eliminate con le corrispondenti del questionario relativo alla customer satisfaction rivolto al personale tecnico-amministrativo. Nello specifico, le domande che sono state introdotte sono:

Questionario	N. domanda	Testo domanda
CS PTA CEL	18e	La sicurezza di persone e cose è adeguata
	18f	La sicurezza dal punto di vista edile e impiantistico è adeguata

Il calcolo è stato effettuato mediando le singole risposte relative a ciascun questionario, mentre la variazione percentuale è ottenuta come variazione fra gli anni 2017 e 2018 rispetto al valore di partenza (2017):

A	Media complessiva 2017	3,6828
B	Media complessiva 2018	3,7404

Variazione % (B-A)/A*100	1,57%
---------------------------------	--------------

A fronte di un target di incremento previsto al 5%, il risultato conseguito è quindi del 31,31%.

Numero di persone formate: Incremento delle persone formate

Il dato utilizzato è quello emerso nella Riunione Periodica del Servizio Prevenzione e Protezione del 19 dicembre 2018; i dati, come indicato nella Relazione, sono aggiornati al 18 dicembre 2018.

Nella tabella seguente sono riportati il numero di partecipanti suddivisi per anno e per le varie tipologie di corsi relativi alla sicurezza erogate. È necessario tuttavia precisare che in alcuni casi il numero assoluto di partecipanti è collegato alla numerosità di alcune categorie (ad esempio, studenti del primo anno), mentre in altri (ad esempio, addetti al primo soccorso) la certificazione ottenuta ha validità pluriennale, con tendenza a diminuire all'aumentare del numero di personale già formato.

Tipo formazione	n. partecipanti 2017	n. partecipanti 2018	Scostamento
Formazione e-learning	5.932	5.215	-717
Formazione studenti	5.014	5.496	482
Formazione Stato-Regioni rischi specifici	189	565	376
Formazione Corso addetti primo soccorso	150	82	-68
Formazione Corso utilizzo defibrillatori	0	70	70
Formazione Corso addetti squadre emergenza	160	190	30
TOTALE	11.445	11.618	173

A fronte dell'incremento complessivo delle persone formate tra il 2017 e il 2018 di 173 unità, il risultato dell'indicatore è del 100%.

LINEA 4. AZIONI DI SUPPORTO ALL'ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

PESO %	INDICATORE	TARGET	% RISULTATO	% COMPLESSIVA
20%	Accreditamento ANVUR	Esito positivo accreditamento ANVUR	100%	100%
80%	Risultati indagine customer satisfaction GP e Dipartimenti		100%	

Accreditamento ANVUR: Esito positivo accreditamento ANVUR

Il primo indicatore per la misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi della linea 4 era legato alla disponibilità della relazione finali della visita Anvur. La Relazione preliminare della CEV per la visita di Accreditamento Periodico è pervenuta in data 23/04/2019 - Prot. 74740 (REP) e quindi il processo di analisi per le possibili controdeduzioni è ancora in corso al momento di stesura della presente relazione.

Pur consapevoli delle possibilità di miglioramento del sistema qualità d'Ateneo già descritte nel referto Anvur, si deve rimarcare come l'indicatore assunto a misurazione della linea non prevedesse soglie quantitative rispetto agli esiti della visita, ma si limitava invece a prevedere che gli sforzi organizzativi profusi soprattutto negli ultimi anni e le azioni messe in campo fossero funzionali al conseguimento dell'accREDITamento dei corsi di studio e dei Dipartimenti dell'Ateneo.

Ciò premesso, dovendosi la misurazione del risultato attenere all'indicatore prescelto, non si ha motivo di ritenere che i risultati, ancorché provvisori e mediamente soddisfacenti, contenuti nella relazione siano tali da far dubitare sul conseguimento dell'accREDITamento e dunque del superamento del target assunto per la valutazione.

In ogni caso, la lettura della relazione Anvur richiede un importante ed ulteriore impegno per il superamento delle criticità evidenziate e per il conseguimento di performance più adeguate e coerenti con le performance complessive dell'Ateneo. L'esito della visita non esime alcuno dei valutati, a partire dai vertici amministrativi di Ateneo, dal continuare a prodigarsi per il miglioramento dei risultati che saranno, per quanto non già fatto, opportunamente e tempestivamente pianificati.

Da quanto precede si ritiene pertanto raggiunto il target e l'indicatore assume il valore del 100%.

Risultati indagine customer satisfaction GP e Dipartimenti

Come previsto dall'indicatore, i dati necessari per il calcolo vengono individuati fra le domande dell'indagine di customer satisfaction, svolta nell'ambito del progetto Good Practice, rivolta a Docenti, Dottorandi e Assegnisti (GP DDA) e dell'indagine di customer satisfaction sui servizi amministrativi rivolta al personale dei Dipartimenti (CS DIP). Tali domande sono quelle che espressamente o implicitamente sono riferibili al sistema qualità o al supporto per le attività istituzionali (fra cui appunto anche il supporto ai

processi di qualità). Sono state selezionate in proposito le seguenti domande in relazione alla fonte indicata (a sinistra).

Questionario	N. domanda	Testo domanda
GP DDA	37a	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica: Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile?
	37b	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica: Il supporto avviene in tempi adeguati?
	49a	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca: Il supporto ricevuto dall'help-desk/personale interno all'Ateneo è utile?
	49b	In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca: Il supporto avviene in tempi adeguati?
CS DIP	VA06.d	VA06d. Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi? [04. Gestione amministrativo-contabile e monitoraggio dei progetti di ricerca]
	VA06.h	VA06h. Valuti che sia necessario migliorare i seguenti servizi? [08. Supporto alla didattica]

Come noto le domande del questionario GP sono di natura valutativa (scala crescente 1-6), mentre la domanda 6 del questionario di customer satisfaction dei Dipartimenti prevede l'esplicitazione di un giudizio sulla necessità di un intervento sul processo di competenza: 1-5 (1="Sì"; 2="Più sì che no"; 3="Né sì né no"; 4="Più no che sì"; 5="No"). Si è ritenuto praticabile l'impiego delle domande per le necessità dell'indicatore e in particolare l'impiego delle domande della CS DIP per valutare il livello di soddisfazione degli utenti sui servizi: gli utenti che non ravvisano necessità di miglioramento del servizio sono considerate "completamente soddisfatte", viceversa il contrario per quelli che hanno indicato un intervento come necessario (risposte "Sì").

Dato poi che le domande delle due indagini utilizzano scale diverse (1-6 la prima e 1-5 la seconda), si è proceduto ad un adeguamento della scala del questionario dipartimentale per riportarne la scala in ottica GP, seguendo la stessa metodologia utilizzata per il calcolo della Performance di Struttura per le relative domande di valutazione. Come in altri contesti, il calcolo dell'indicatore viene eseguito calcolando la media semplice dei valori assunti dalle domande con riferimento all'anno 2018.

Le problematiche dovute alla diversa scala adottata per le valutazioni, scala 1-5 per la Customer sui servizi amministrativi dipartimentali e scala 1-6 in tutti gli altri casi, vengono risolte assegnando punteggi su scala 6 alle cinque modalità di risposta alle domande del questionario, secondo la seguente scansione: 1 – 2,25 – 3,5 – 4,75 – 6.

In sostanza si genera la situazione descritta nella tavola che segue, dove nelle prime tre righe si presentano i valori e le descrizioni impiegate nella scala 1-5 e nelle ultime tre righe vengono presentati i valori e le descrizioni corrispondenti su scala 1-6.

I puntini che appaiono per le descrizioni intermedie della scala 1-6 stanno ad indicare che tale scala non prevede una verbalizzazione in coincidenza di tali valori.

Scala 1-5	Valori	1	2	3	4	5
	Descrizione valutativa	Molto negativamente	Negativamente	Né positivamente né negativamente	Positivamente	Molto positivamente
	Descrizione di concordanza	No	Più no che sì	Né sì né no	Più sì che no	Sì
Corrispondenze scala 1-6	Valori	1	2,25	3,5	4,75	6
	Descrizione valutativa	Da per nulla soddisfatto	A del tutto soddisfatto
	Descrizione di concordanza	Da per nulla soddisfatto	A del tutto soddisfatto

Si segnala inoltre che la formulazione del Piano Integrato 2018-2020 non prevedeva un target a questo indicatore. Pertanto il valore medio calcolato come appena descritto necessita di un punto di riferimento per la determinazione della quota di risultato conseguita, in armonia a quanto discusso per gli altri indicatori. Ci è sembrato corretto osservare che la circostanza che nel Piano Integrato non fosse esplicitato il target si possa interpretare come una generica indicazione di adeguatezza del valore dell'indicatore. Stante l'affermazione possiamo ritenere come desiderabile che il valore dell'indicatore si trovi nella almeno nella fascia positiva della scala 1-6. In tale scala, la sufficienza è rappresentata dal valore 3,5 (valore medio), i valori superiori sono tanto più positivi quanto più se ne distanziano approssimandosi a 6.

Effettuando il calcolo del valore medio assunto dalle domande in questione secondo quanto descritto per il 2018 si ottiene un valore di 4,3689. Essendo tale punteggio decisamente al di sopra del valore soglia di sufficienza non solo si può ritenere il risultato raggiunto, ma lo si può ritenere raggiunto anche considerando un livello di target più ambizioso di quello minimo.

Per quanto detto il risultato conseguito dall'indicatore è del 100%.

LINEA 5. VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE E BENESSERE ORGANIZZATIVO

PESO %	INDICATORE	TARGET	% RISULTATO	% COMPLESSIVA
25%	Risultati Benessere Organizzativo	1- 3% postazioni telelavoro attivate calcolato sul personale TA al 31-12-2017	60,87%	84,02%
25%		2- Incremento del 5% del risultato del Benessere Organizzativo anno 2017 - sezioni C, D, E, G	80,93%	
50%	Attuazione delle azioni previste		97,14%	

Risultati Benessere Organizzativo: 1- 3% postazioni telelavoro attivate calcolato sul personale TA al 31-12-2017; 2- Incremento del 5% del risultato del Benessere Organizzativo anno 2017 - sezioni C, D, E, G

Come nota introduttiva, si segnala che nel Piano Integrato 2018-2020 erano state indicati due indicatori, uno relativo ai risultati di benessere organizzativo per la quota del 50% e uno relativo all’attuazione delle azioni previste per l’altro 50%. I target indicati per la misurazione dei risultati del primo indicatore erano anch’essi due. A misurazione dell’esito della linea si sono considerati riferibili al primo indicatore i due target e si sono considerati fra loro di pari importanza, mentre il secondo indicatore viene riferito, come per le altre linee, al rispetto del cronoprogramma. In questo modo l’azione in materia di telelavoro (AZ5201) viene considerata come misura ad incremento del benessere organizzativo nel primo indicatore e misura a rispetto del cronoprogramma nel secondo indicatore.

Nello schema precedente sono presentate le valorizzazioni percentuali conseguenti per ciascuno degli indicatori. Di seguito per ciascun indicatore vengono articolate specifiche note.

1 – Riguardo alle postazioni di telelavoro è necessario segnalare uno scorrimento dei tempi previsti per la firma dei contratti e contestuale attivazione delle postazioni di telelavoro. In particolare, tali ritardi sono da imputare a verifiche sulla sicurezza delle postazioni remote (presso l’abitazione del dipendente) imposte dalla vigente normativa. Infatti tali verifiche hanno richiesto uno specifico intervento del personale dedicato ai controlli con modalità e orari concordati con i richiedenti il telelavoro, spessissimo in orario extra-lavorativo e a consistente distanza dalla sede centrale. La tempistica di attivazione dei contratti può essere ad oggi riassunta nella tabella che segue:

Dicembre 2018	5
Gennaio 2019	13
Febbraio 2019	10
Marzo 2019	9
TOTALE	37

Si dà atto che le postazioni di telelavoro da attivare per rispettare il target di risultato al 3% sarebbero dovute essere in totale 46 (pari al 3% del personale TA in servizio al 31-12-2017). A fronte delle considerazioni sopra accennate, si ritiene corretto considerare il numero di effettive attivazioni al febbraio 2019, ovvero considerando anche un comparto alla non prevedibile complessità di accertamento delle caratteristiche delle abitazioni dei dipendenti in relazione al beneficio richiesto nei tempi originariamente previsti. Il valore è pertanto di 28 postazioni attivate rispetto alle 46 previste, il che implica il raggiungimento del risultato nella misura del 60,87%.

2 - Come indicato nella definizione dell'indicatore, sono state considerate le domande contenute nelle sezioni C, D, E e G del questionario relativo al Benessere Organizzativo, relative ai seguenti argomenti:

- C. L'equità nella mia amministrazione
- D. Carriera e sviluppo professionale
- E. Il mio lavoro
- G. Il contesto del mio lavoro

La metodologia di calcolo degli indicatori è la stessa impiegata negli altri casi, quindi considerando la media semplice di tutti i punteggi ottenuti nelle domande delle citate sezioni per i due anni messi a confronto. Di seguito i valori ottenuti per il 2017 e 2018 e lo scarto percentuale fra i due anni.

A	Media complessiva 2017	3,4107
B	Media complessiva 2018	3,5487
	Variazione % (B-A)/A*100	4,05%

Considerando il target previsto di un incremento del 5%, e a fronte dell'incremento osservato del 4,05%, si calcola una percentuale di raggiungimento pari al 80,93%.

Attuazione delle azioni previste

In proposito deve essere considerata la relazione di dettaglio inviata dal responsabile della Linea Organizzativa, sulla cui base viene esplicitata la percentuale di raggiungimento di ciascuna azione. Si ravvisa la presenza di quattro azioni interamente completate (risultato 100%) e tre azioni non interamente completate:

- "AZ5201 - Attivazione postazioni di telelavoro (3%)" completata per il 90%
- "AZ5203 - Adeguamento disciplina part-time" completata per il 95%
- "AZ5204 - Adeguamento linee guida mobilità interna" completata per il 95%.

Come già detto per la conciliazione vita-lavoro ed in generale per il benessere organizzativo, il 2018 è stato il primo anno di sperimentazione del telelavoro (AZ5201), che in prima applicazione non ha dato gli esiti

attesi poiché l'operatività è stata subordinata alla verifica della sicurezza delle postazioni fisse nelle abitazioni dei dipendenti, nelle quali sono state rilevate non conformità (elettriche, impiantistiche, strutturali) non facilmente superabili, non prevedibili e indipendenti da azioni direttamente imputabili all'Amministrazione.

A riguardo delle altre due azioni (AZ5203 e AZ5204), si ricorda che nell'aprile 2018 è stato sottoscritto il nuovo CCNL che ha introdotto alcune novità riguardanti il confronto con le rappresentanze sindacali per la disciplina di ulteriori istituti di conciliazione vita lavoro, quali part-time e mobilità interna.

La necessità di un passaggio sindacale, non prevedibile al momento della redazione del Piano Integrato e relativi obiettivi e target, ha introdotto un dilazionamento non prevedibile dei tempi, a fronte del fatto che l'Amministrazione ha comunque redatto la propria ipotesi quale contributo di discussione al tavolo.

La percentuale complessiva dell'indicatore è calcolata come media semplice delle percentuali di raggiungimento delle singole azioni, ovvero di 4 azioni completamente realizzate (100%), 2 realizzate per il 95% e 1 realizzata per il 90%.

Il risultato conseguito dal presente indicatore è del 97,14%.

CONCLUSIONI E SINTESI DEL RISULTATO DI PERFORMANCE ORGANIZZATIVA 2018

Come previsto dal SMVP 2018, la misurazione della performance organizzativa di Ateneo sintetizza gli esiti dei singoli obiettivi di performance organizzativa di Ateneo in un unico valore percentuale, che rende conto del risultato complessivo.

Esso viene rappresentato nella seguente tabella, quale risultato della pesatura percentuale degli obiettivi di performance organizzativa, ottenuto moltiplicando il grado percentuale di risultato di ciascuna linea per la sua ponderazione indice di rilevanza e sommando quindi i valori ponderati.

PESO	LINEA	RISULTATO LINEA	RISULTATO PESATO	RISULTATO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA
25%	<i>Miglioramento servizi agli studenti</i>	98,29%	24,57%	94,42%
20%	<i>Valorizzazione del Patrimonio</i>	100%	20%	
20%	<i>Potenziamento della sicurezza delle persone e dei luoghi di lavoro</i>	86,26%	17,25%	
20%	<i>Azioni di supporto all'assicurazione della qualità</i>	100%	20%	
15%	<i>Valorizzazione delle risorse e benessere organizzativo</i>	84,02%	12,60%	

Il valore così ottenuto si applica alla performance individuale di tutto il personale per il quale costituisce ambito di valutazione con peso differenziato in relazione al ruolo ricoperto secondo la raffigurazione che segue.

Distribuzione % degli ambiti di valutazione per livello di responsabilità

