

## VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2018

Direttore generale p.t. – 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, 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, approvato dal Consiglio di amministrazione il 31 gennaio 2018. 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 generale per il periodo 1° gennaio – 30 novembre 2018, con riferimento, in primo luogo, agli obiettivi specificamente assegnati con la deliberazione consiliare assunta il 31 gennaio 2018 - in sede di approvazione del Piano Integrato di Ateneo per il triennio 2018/2020 – 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 2018, è stato oggetto di una revisione per migliorarlo sulla base dell'esperienza maturata sulla gestione del ciclo della performance, tenendo conto delle integrazioni e correzioni suggerite dal Nucleo di Valutazione, nonché in applicazione della previsione legislativa introdotta dall'art. 5 del d. lgs. n. 74 del 2017, che sancisce 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 (**allegato n. 1**).

## La Valutazione della performance del 2018

Il SMVP che costituisce la base di riferimento per la valutazione della performance dell'anno 2018, 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 in numero da 1 a 3	20
	Risultati obiettivi operativi assegnati dal CdiA	60
Performance organizzativa	Risultati indicatori customer satisfaction dell'A.C. e del C.S.A.*	20
	Indicatore di performance individuale (IPI)	100

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

Il Sistema prevede che, in caso di Piano strategico non ancora approvato, la valutazione sarà imperniata sulla sola performance organizzativa, nella proporzione dell'80% per gli obiettivi operativi e del 20% per i risultati di customer satisfaction.

Relativamente al tale ultimo aspetto, si evidenzia che alla data del 30 novembre 2018 non era stato ancora approvato il Piano strategico di Ateneo 2017-2019; la relativa macro area di valutazione, pertanto, non può essere presa in considerazione nell'anno 2018, in mancanza del documento di programmazione al quale fare riferimento per gli indicatori strategici.

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 ritiene debbano essere evidenziati 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. 2 del 31 gennaio 2018, avente ad oggetto l'approvazione del Piano Integrato di Ateneo per il 2018/2020 (**allegato n. 2**) e, in particolare con l'allegato tecnico alla stessa

(**allegato n. 3**), il Consiglio di amministrazione ha assegnato, allo scrivente, i seguenti tre obiettivi, che si riportano assumendoli come stralcio del predetto allegato.

- 1) **La progettazione/ristrutturazione della rete dati e fonia (VOIP)**, con l'approvazione di un progetto esecutivo e l'avvio di un nuovo sistema di connettività, basata su tecnologia VOIP.
- 2) **Lo sviluppo del Welfare di Ateneo – miglioramento della sicurezza e del benessere del personale TA**, prevedendo, in particolare, l'adozione di misure in favore dei genitori con figli frequentanti un asilo nido e dei dipendenti pendolari che usano il mezzo pubblico e, per altro verso, l'attivazione della postazione di primo soccorso presso il Campus.
- 3) **La “reingegnerizzazione” dei processi di erogazione dei servizi del Centro Linguistico, attraverso la ristrutturazione della rete e l'avvio di un Virtual Lab.**

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

### Risultati obiettivi operativi

**La progettazione/ristrutturazione della rete dati e fonia (VOIP)**, con l'approvazione di un progetto esecutivo e l'avvio di un nuovo sistema di connettività, basata su tecnologia 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 nonché degli apparati di rete, sulla base della progettazione preliminare di massima approvata dal Consiglio di amministrazione nel dicembre 2017, con la nota prot. n. 12710 del 27.6.2019 (**allegato 4**) lo scrivente ha richiesto alla Telecom Italia s.p.a., nell'ambito dell'”Accordo Quadro Centrali Telefoniche 7” attivo sulla piattaforma acquistinretepa.it, gestita dalla Consip spa, la redazione di un progetto esecutivo, previo sopralluogo, sulla base delle specifiche rappresentate nel predetto progetto di massima. Successivamente, sulla base della circostanza che l'Accordo Quadro era inutilizzabile per esaurimento del plafond assegnato, lo scrivente ha avanzato richiesta di fornitura del servizio di progettazione esecutiva su un'altra Convenzione CONSIP attiva, la “Reti locali 6”, trattandosi di un sistema di telefonia a rete; anche tale ipotesi, tuttavia, non risultava percorribile. Telecom Italia, avendo ricevuto comunque una richiesta, ha sviluppato e trasmesso alla direzione

generale, il 16 settembre 2018, un progetto esecutivo (**allegato 5**) redatto, a valle del sopralluogo, secondo le condizioni contrattuali precedentemente in essere con l'Accordo quadro esaurito per raggiungimento del massimale, in particolare secondo il rispetto delle tariffe e livelli di qualità del servizio. Successivamente, a seguito della validazione del referente delle reti sig. Gaetano Petruzzelli, con il D.D. n. 566 del 23 ottobre 2018 (**allegato 6**) è stato approvato il progetto esecutivo di migrazione nel sistema di fonia "Avaya" relativo al Voice over IP. Sulla base del progetto esecutivo validato, la direzione ha valutato l'opportunità – alla luce della impossibilità di soddisfare l'esigenza dell'avvio del sistema VOIP ricorrendo ad un Accordo quadro o ad una Convenzione in ambito CONSIP – di utilizzare l'istituto della fornitura per mezzo di una procedura negoziata senza la pubblicazione di un bando di gara, previsto dall'art. 63, comma 3, lett. b) del d. lgs. n. 50 del 2016 (Codice dei contratti); tale norma prevede tale istituto *"nel caso di consegne complementari effettuate dal fornitore originario e destinate al rinnovo parziale di forniture o di impianti o all'ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obblighi l'amministrazione aggiudicatrice ad acquistare forniture con caratteristiche tecniche differenti, il cui impiego o la cui manutenzione comporterebbero incompatibilità o difficoltà tecniche sproporzionate"*. Alla luce di ciò, con la nota n. 21835 del 5.11.2018 (**allegato 7**), lo scrivente ha richiesto alla Telecom Italia spa di confermare l'offerta economica in coerenza con i listini dell'Accordo Quadro Centrali Telefoniche 7 e, con il successivo Decreto n. 613 del 19.11.2018 (**allegato 8**) è stata adottata la determinazione a contrarre ed avviata la contrattualizzazione delle forniture analiticamente descritte nel progetto esecutivo. Nei giorni successivi si è concretizzato un fitto scambio di mail con l'azienda per condividere il contratto di fornitura da sottoscrivere; la trasmissione da parte della direzione generale del testo condiviso e definitivo è stata perfezionata il 30 novembre 2018, come si evince dallo screenshot (**allegato 9**). Il contratto è stato sottoscritto pochi giorni dopo dal prof. Amirante, subentrato allo scrivente nelle funzioni di direttore generale (**allegato 10**).

**Lo sviluppo del Welfare di Ateneo – miglioramento della sicurezza e del benessere del personale TA**, prevedendo, in particolare, l'adozione di misure in favore dei genitori con figli frequentanti un asilo nido e dei dipendenti pendolari che usano il mezzo pubblico e, per altro verso, l'attivazione della postazione di primo soccorso presso il Campus.

Nell'ambito dello sviluppo del welfare di Ateneo, si è proseguita l'esperienza con la seconda edizione del Progetto "Shared Value", articolato lungo tre direttrici:

- attività di aula sul benessere organizzativo, lo stress da lavoro, il riconoscimento degli stati emotivi e sul *burnout*;
- sportello di counselling psicologico;
- undici sedute di Mindfulness e consapevolezza personale, tenutesi di sabato.

Gli obiettivi specifici per l'anno 2018, invece, concernevano l'adozione di misure sostitutive di servizi di welfare che, in taluni casi, sono offerti dalle aziende (asili nido aziendali), per un verso, e un intervento volto a ridurre il disagio dei dipendenti pendolari; più trasversale è stata l'attivazione di una postazione di primo soccorso presso il Campus, a beneficio del personale amministrativo e docente nonché, ovviamente, degli studenti che quotidianamente frequentano gli spazi del Campus. A seguito dell'accordo sottoscritto in sede negoziale il 17 luglio 2018, con il quale la parte pubblica e le sigle sindacali hanno stabilito i criteri e le modalità di erogazione del contributo, con il D.D. n. 468 del 12.9.2018 (**allegato n. 11**) è stato approvato l'avviso per l'assegnazione di un contributo in favore dei dipendenti per la frequenza di asili nido e per i servizi di educazione ed istruzione anche in età prescolare, compresi i servizi integrativi e di mensa, nonché per la frequenza di ludoteche e centri estivi ed invernali dei propri familiari; l'avviso prevedeva dei tempi e delle modalità di presentazione dell'istanza da parte degli interessati. In modo analogo, con il decreto n. 470 del 12.9.2018 (**allegato n. 12**) è stato adottato l'avviso riguardante il contributo ai propri dipendenti per la spesa sostenuta dai pendolari che utilizzano il trasporto pubblico. Infine, sebbene non direttamente correlato alle due iniziative previste dal piano della performance e slegato dalle fattispecie di esenzione irpef della quale le stesse godono, su richiesta delle rappresentanze sindacali, si è proceduto all'emanazione di un ulteriore avviso pubblico, con il decreto n. 469 del 12.9.2018 (**allegato n. 13**) concernente un contributo per le spese sostenute in relazione ad attività culturali con finalità di educazione, istruzione, ricreazione, assistenza sociale e sanitaria per i dipendenti e per i propri familiari. Al termine della laboriosa verifica della documentazione presentata dai 250 dipendenti che hanno partecipato agli avvisi e dei necessari approfondimenti sul trattamento fiscale da riservare alle varie fattispecie di spesa sostenuta e delle quali si chiedeva il rimborso, sono stati adottati i decreti direttoriali nn. 607 (**allegato n. 14**), 608 (**allegato n. 15**) e 609 (**allegato n. 16**), tutti del 19 novembre 2019, con i quali si è proceduto alla liquidazione in favore dei vari beneficiari dei contributi richiesti, nei limiti previsti dagli avvisi emanati.

Per quanto concerne l'attivazione della postazione di primo soccorso presso il Campus, va detto che l'esigenza di assicurare un presidio qualificato in grado di intervenire tempestivamente – in un'area nella quale gravitano, in alcuni periodi dell'anno, migliaia di persone – era avvertita da tempo, in particolar modo dalla componente studentesca. Per garantire il servizio sono state esplorate diverse

possibilità che, tuttavia, o per la difficoltà di giungere ad un accordo con le altre pubbliche amministrazioni che avrebbero potuto assicurarlo (l'Università di Bari, ad esempio, con degli specializzandi) oppure l'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico di Bari, ovvero per l'onerosità del servizio – nel caso della Croce Rossa Italiana - sono apparse di difficile attuazione. La soluzione finale è stata quella di offrire ad un soggetto opportunamente qualificato ed attrezzato per garantire il servizio uno spazio del Politecnico richiedendo, quale controprestazione, un numero di ore di presidio sufficienti a coprire le esigenze rappresentate dall'Ateneo. Con il decreto direttoriale n. 167 del 20 marzo 2018 (**allegato n. 17**), si è dato avvio alla procedura attraverso l'emanazione di un avviso teso a raccogliere le manifestazioni di interesse ad avviare una postazione di primo soccorso presso un locale ben individuato dall'amministrazione, all'interno del Campus. L'avviso di manifestazione in argomento, finalizzato alla sollecitazione delle candidature di operatori, è stato pubblicato sul sito istituzionale e sull'albo pretorio di Ateneo il 29 marzo 2018, nonché, a seguito di un'indagine di mercato, sulla testata "Quotidiano di Bari" il 30 marzo. A seguito di tali pubblicazioni è pervenuta, con il prot. n. 7007 del 12 aprile 2018, la candidatura dell'operatore economico "SOS Onlus Bari", un'associazione attiva nel settore. I funzionari incaricati con la nota di costituzione della commissione dello scrivente n. 8829 del 14 maggio 2018, hanno effettuato un esame della candidatura pervenuta, con il verbale n. 1 del 15 maggio 2018 (**allegato n. 18**) e, avendo riscontrato l'esigenza di acquisire maggiori informazioni, hanno chiesto ulteriori chiarimenti sull'attività svolta. Successivamente, l'11 giugno 2018, i componenti della commissione, come consta dal verbale n. 2 della stessa data (**allegato n. 19**) prendevano atto della soddisfacente attività svolta dall'operatore economico e davano l'avvio, a margine della riunione, alle consuete verifiche di rito sulla persona giuridica in esame, come consta dalla relazione conclusiva del responsabile del procedimento, ing. Spinelli, prot. n. 12019 del 20.6.2018 (**allegato n. 20**). A valle delle verifiche di cui sopra e dopo aver approfondito alcuni aspetti di dettaglio della convenzione, la stessa è stata condivisa e trasmessa, dallo scrivente, alla rappresentante legale della "SOS Onlus Bari" con la nota n. 20969 del 24 ottobre 2018 (**allegato n. 21**) alla quale era allegato il testo della convenzione sottoscritto con firma autografa dal direttore generale (**allegato n. 21-bis**). Successivamente la convenzione è stata sottoscritta digitalmente (**allegato n. 22**) ed il servizio ha avuto formalmente avvio il 5 novembre 2018, come si evince dalla mail trasmessa dalla direzione generale a tutte le mailing list di Ateneo (**allegato n. 23**); si allega, per completezza, un trafiletto pubblicato sul quotidiano "Repubblica", sezione di Bari, del 27 novembre 2018 (**allegato n. 24**).

Per quanto riguarda la **"reingegnerizzazione" dei processi di erogazione dei servizi del Centro Linguistico, attraverso la ristrutturazione della rete e l'avvio di un Virtual Lab,**

l'esigenza manifestata dagli studenti era quella di disporre di un laboratorio linguistico dotato di attrezzature hardware e software più adeguate e, soprattutto, di una connessione alla rete efficace e rapida. Il C.L.A., negli ultimi anni, ha incrementato l'offerta di corsi di preparazione e di servizi agli studenti in relazione all'obbligo di possedere un adeguato livello di conoscenza della lingua inglese quale requisito di accesso ai Corsi di laurea Magistrale. La situazione di partenza, all'inizio del 2018, era caratterizzata dai seguenti due elementi:

- 1) la obsolescenza di tutti i personal computer in dotazione, ad eccezione di sei postazioni acquistate più di recente;
- 2) dalla lentezza della rete, causata dall'obsolescenza dei sistemi operativi in uso ed anche dall'utilizzo di Astreo (basato sulla tecnologia CISCO) quale sistema di autenticazione degli studenti presso il Centro Linguistico, che generava frequenti blocchi delle attività.

La soluzione più immediata pareva essere la sostituzione di tutte le macchine del Centro con dei pc nuovi; tale ipotesi, oltre ad essere onerosa, non garantiva la speditezza della connessione. D'intesa con il sig. Gaetano Petruzzelli, referente della rete per la direzione generale, si è approfondita una tecnica alternativa, fondata sul semplice aggiornamento dei sistemi operativi (sugli stessi pc in uso) e l'attivazione, in parallelo, di un laboratorio virtuale su una piattaforma cloud di Microsoft. I PC in dotazione, in sostanza, sono stati formattati e trasformati in "thin client", ovvero computer senza alcuna applicazione installata, che attraverso una piccola immagine di boot (una icona), cliccando sulla quale lo studente – dopo essersi accreditato con le sue credenziali classiche, [n.cognome@studenti.poliba.it](mailto:n.cognome@studenti.poliba.it) e password – accede al proprio profilo ed alla macchina virtuale con le stesse caratteristiche di un pc fisico, ovvero dotata delle varie icone per accedere ai software di uso comune e al materiale didattico. E' stato anche previsto, con un sistema analogo, l'accesso alle macchine virtuali per i docenti che, dalla propria postazione, potranno condividere desktop, filmati e file audio. E' stata altresì resa disponibile una lavagna multimediale attraverso la quale è possibile condividere fogli, slide e lucidi in tutte le macchine virtuali. Il sistema, avviato nel mese di maggio con il graduale passaggio dal sistema tradizionale al Virtual Lab, è stato testato fino al mese di luglio ed è entrato a pieno regime i primi di settembre, come si evince dalla sintetica relazione conclusiva del signor Gaetano Petruzzelli (**allegato n. 25**), fatta propria dallo scrivente con il decreto n. 645 del 28 novembre 2018 (**allegato n. 26**). Nella scheda alla pagina seguente sono riportati, in sintesi, i risultati ottenuti:

OBIETTIVI	INDICATORI	UTENTI FINALI	STATO GENNAIO 2018	TARGET 2018	RISULTATI 2018	NOTE
<b>1. Progettazione/Ristrutturazione rete dati e fonia (VOIP)</b>	Avvio nuovo sistema di connettività (ON/OFF)	Studenti Personale docente ricercatori, dottorandi e assegnisti, anche stranieri, e PTAB Utenti ospiti	OFF <i>(progettazione preliminare approvata dal CdA a dicembre 2017)</i>	ON <i>(progettazione esecutiva approvata e contratto sottoscritto)</i>	Contratto predisposto e trasmesso alla ditta fornitrice <b>quasi target (90%)</b>	Il contratto definitivo è stato trasmesso il 30 novembre 2018. Quel testo è stato sottoscritto dal d.g. subentrante nel dicembre 2018.
<b>2. Sviluppo Welfare di Ateneo – miglioramento della sicurezza e del benessere del personale TA</b>	Misure in favore dei genitori con figli frequentanti asili nido e dei dipendenti pendolari con mezzo pubblico (ON/OFF)	Personale TAB	OFF <i>(misure sostitutive di servizi di welfare assenti)</i>	ON <i>(misure sostitutive di servizi di welfare regolamentate ed erogate)</i>	Contributi erogati <b>in target (100%)</b>	
	Attivazione postazione di primo soccorso presso Campus E. Quagliariello (ON/OFF)	Studenti Personale docente ricercatori, dottorandi e assegnisti e TAB Visitatori campus	OFF <i>(postazione di primo soccorso assente)</i>	ON <i>(postazione di primo soccorso attivata)</i>	Postazione attivata e operativa <b>in target (100%)</b>	
<b>3. “Reingegnerizzazione” processi erogazione servizi del Centro Linguistico</b>	Ristrutturazione rete ed avvio Virtual Lab (ON/OFF)	Studenti Personale docente, ricercatori, dottorandi e assegnisti, anche stranieri, e PTAB	OFF <i>(Laboratorio linguistico obsoleto e connessione rete inefficiente)</i>	ON <i>(attivazione sistema innovativo Virtual Lab)</i>	Virtual Lab testato e operativo <b>in target (100%)</b>	



## 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 hanno avuto un impatto apprezzabile per l'intero Ateneo.

Fra le **azioni a supporto del miglioramento della qualità**, l'Ufficio supporto AQ della Direzione Qualità e Innovazione/Settore Pianificazione e Valutazione ha realizzato il *Progetto per il Miglioramento della gestione documentale di AQ* finalizzato al riordino della documentazione di AQ relativa ai Corsi di Studio, attraverso la condivisione di procedure di assicurazione della qualità e in stretto coordinamento tra le strutture didattiche dipartimentali e l'Amministrazione Centrale.

Le unità di personale coinvolte, infatti, sono state individuate all'interno del Gruppo di Lavoro "*Processi di Assicurazione della Qualità*", istituito con D.D. n. 334 del 14/06/2018, in particolare a presidio delle attività di coordinamento dell'offerta. Tale progetto ha rappresentato una prosecuzione delle attività condotte nell'anno 2017 nell'ambito del *Progetto per il Miglioramento della qualità dei dati sull'offerta formativa in Esse3 e sul sito istituzionale* e la sua realizzazione è stata particolarmente utile anche in vista della visita CEV di ANVUR a cui il Politecnico di Bari è stato sottoposto dal 20 al 24 maggio 2019. Il risultato conseguito nel progetto è stato quello di migliorare la gestione documentale di AQ dei Corsi di Studio, fornendo ai diversi attori di AQ a livello di CdS (Coordinatori, Gruppi di Riesame, CPDS) un supporto qualificato da parte delle unità delle segreterie di dipartimento, che si è realizzato con il coordinamento dell'Ufficio Supporto AQ attraverso un processo di formazione e condivisione delle procedure di assicurazione della qualità dei corsi di studio. I dettagli del progetto sono verificabili all'**allegato n. 27**.

In prosecuzione del progetto di miglioramento dei servizi dell'Ateneo che nel 2017 ha implementato un portale-prototipo per la **valorizzazione dei laboratori e dei risultati della ricerca**, obiettivo che ha visto il coinvolgimento trasversale di una pluralità di unità di personale provenienti dalle varie strutture dipartimentali, oltre che dalla Direzione Qualità e Innovazione, è stato avviato in produzione e pubblicato il portale istituzionale [PolibaLabs](#).

Nell'ambito del progetto sono stati migliorati e arricchiti i contenuti del sito prototipo estendendoli all'intera comunità del Poliba; è stato elaborato un progetto di immagine (Logo, Denominazione, Grafica, ecc ...) e condotta una riprogettazione professionale per ottenere un portale istituzionale che fosse a servizio delle idee ambiziose di valorizzare i laboratori del Politecnico di Bari mettendo in risalto, alla luce degli standard europei dettati dallo E.R.C., i risultati tecnico-scientifici conseguiti e istituzionalizzare la promozione (tecnico-scientifica) della loro capacità di ricerca, con i seguenti obiettivi: 1. Dare visibilità alle dotazioni di supporto alla ricerca di cui al Requisito AVA

di AQ R4.B4 “Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla ricerca” 2. Favorire il networking tra gruppi di ricerca anche a livello internazionale 3. Creare opportunità progettuali e di fundraising 4. Promuovere il Politecnico di Bari

In **allegato**, con il **n. 28**, la relazione conclusiva sugli esiti del progetto *PolibaLabs* e di seguito il *link* <https://research.poliba.it/labs>, collegandosi al quale è visionabile il portale in produzione.

Sul fronte delle azioni strategiche di **potenziamento del placement** e in continuità e stretta correlazione con obiettivo di innovazione e sviluppo *Strutturazione di una rete di stakeholder industriali sulla formazione istituzionale* di cui al programma POP2, è stato pubblicato il “Portale PoliBa Placement”, uno “spazio” funzionale ed efficiente che garantisce informazioni con precisione e puntualità agli utenti dando la massima visibilità ai contenuti e alle iniziative del placement. E’ stata pertanto ideata una nuova piattaforma *open source* articolata in due diverse sezioni, destinate a utenti Aziende e Studenti-Laureati e sono stati introdotti nuovi strumenti operativi per aumentare la diffusione dei contenuti e facilitare l’accesso ai servizi proposti attraverso il nuovo portale. Per il lancio del nuovo sito web è stato definito un piano di comunicazione web più accattivante che tenga il passo con le nuove tecniche e modalità di divulgazione. Il nuovo portale del Placement – Career Fair è raggiungibile attraverso il seguente link: <https://polibaplacement.azurewebsites.net/> (con il **n. 29** si allega la relazione conclusiva del gruppo di lavoro che ha realizzato il progetto di miglioramento).

Altrettanto importanti sono state, poi, le azioni di cui ai progetti *PoliBa2China* e *PoliBa for Placement for UE traineeship* attuativi della strategia di **internazionalizzazione dei corsi di formazione e aumento dell’attrattività per studenti stranieri** sulla quale il Politecnico ha particolarmente puntato. Informazioni di dettaglio sono consultabili all’**allegato n. 30**.

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 alla prosecuzione delle attività inerenti alla 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. 31**, la nota prot. n. 23982 del 28 novembre 2018.

Proseguendo nel percorso di **valorizzazione e di sostegno del personale TAB**, in attuazione dell’accordo decentrato integrativo in materia di P.E.O., che aveva programmato le procedure economiche orizzontali per il personale tab, per il triennio 2017-2019, si è proceduto ad indire e

concludere, nell'arco di pochi mesi, la relativa procedura, per l'anno 2018, assicurando il passaggio economico, complessivamente, per la totalità del personale tab.

Si allega la cartella "PEO 2018" contenente la documentazione relativa, dall'Accordo di contrattazione integrativa, al Bando di indizione della procedura e ai provvedimenti di approvazione delle graduatorie definitive.

Nella materia della **trasparenza e prevenzione della corruzione** è stata completamente e sempre prontamente aggiornata la sezione *Amministrazione trasparente* e si è dato seguito a parte rilevante dei suggerimenti scaturiti dal *Progetto per il miglioramento dei flussi informativi e della qualità dei dati pubblicati nella sezione amministrazione trasparente del sito web istituzionale* conclusosi nel 2017, tra i quali anche l'aggiornamento della [Matrice delle responsabilità](#), allegata al Piano integrato di Ateneo e al Piano triennale di prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2018-2020, al fine di adeguarla agli standard richiesti dall'ANAC. Dal sito <http://bussola.magellanopa.it/home.html> si può evincere che il Politecnico di Bari riporta uno score del 100% di completamento delle sezioni.

Sul fronte specifico della **prevenzione della corruzione**, poi, l'attivazione del *Progetto di miglioramento del processo di risk management* ha consentito di completare la mappatura dei processi di servizio dell'ateneo, aggiornare il processo di identificazione, analisi e ponderazione del rischio e della correlata individuazione e valutazione delle misure di prevenzione del fenomeno corruttivo in linea con quanto richiesto dalla Delibera n. 1208 del 22 novembre 2017 - Approvazione definitiva dell'Aggiornamento 2017 al Piano Nazionale Anticorruzione. L'output di progetto sono state n. 11 mappature relative alla totalità delle unità organizzative afferenti alla Direzione generale, alla DAGSBL e alla DQI al quale si aggiunge un outcome rilevante in termine di 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. In **allegato**, con il **n. 32** la relazione conclusiva sugli esiti del progetto.

Sempre nella prospettiva di **miglioramento** della trasparenza e nell'ottica dell'armonizzazione e **dell'informatizzazione dei processi** nonché dei servizi e dell'accessibilità agli utenti interessati, con specifico impatto anche in tema di prevenzione della corruzione, si segnala il *Progetto G.I.S.e L.M. (guida incarichi per seminari e link modulistica e siti di interesse)* che ha realizzato una piattaforma web, sul sito istituzionale del Politecnico, accessibile anche da utenti esterni, finalizzata a fornire istruzioni operative per la procedura volta al conferimento di incarico a Relatori esterni (esperti e studiosi delle materie trattate, sia italiani che stranieri), proposti dai docenti del Politecnico di Bari, nell'ambito di attività didattiche e di ricerca dell'Ateneo, in

particolare nell'organizzazione di seminari, conferenze, convegni, giornate di studio, master o attività assimilabili strettamente connessi ai rapporti di interscambio culturali e scientifici.

I soggetti utenti del servizio (docenti, relatori incaricati dipartimenti, uffici competenti alla formalizzazione degli incarichi), vengono orientati, attraverso un “percorso guidato” con indicazioni sintetiche, a seguire una procedura standardizzata, con la possibilità di utilizzare la necessaria modulistica (35 nuovi modelli disponibili in download in formato editabile), e di consultare siti di interesse e di utilità (quali ad esempio: link Agenzia delle Entrate per il download delle richieste di attivazione del codice fiscale italiano, link istruzioni correlate, link per la consultazione delle convenzioni contro la doppia imposizione; link normativa concernente le possibili diverse fattispecie giuridico-fiscali, etc). Con il **n. 33** in **allegato** la relazione conclusiva sugli esiti del progetto e il link alla nuova piattaforma <http://www.poliba.it/it/conf-inc-rel/conferimento-di-incarichi-di-relatore>.

In ambito “limitrofo” a quello della trasparenza, il *Progetto Privacy* condotto da apposito gruppo di lavoro trasversale che ha coinvolto la Direzione generale, il Settore Controllo di gestione e miglioramento continuo dei processi della Direzione Qualità e Innovazione e il Settore Affari legali della DAGSBL, (relazione conclusiva **allegato n. 34**), ha previsto una molteplicità di obiettivi sfidanti sia per l'impatto normativo sia per la **portata organizzativa e per la nuova metodologia** che implica la trattazione dei dati che si deve ora adottare nell'ambito dell'attività lavorativa, dei procedimenti amministrativi e dei servizi da erogare. Gli esiti progettuali hanno inteso fornire al Politecnico di Bari un contributo diretto e specifico delle attività da porre in essere da parte del *management* per l'adeguamento al nuovo Regolamento Europeo 679/2016 e al d. lgs. n. 101 del 10.8.2018, in materia dei dati personali e in particolare ha messo in evidenza tutte quelle attività da attivare per il rispetto “minimo” di quanto previsto per il GDPR ed uniformare, il più possibile, l'operato dell'Amministrazione del Politecnico di Bari sulla linea di quanto operato dalle maggiori Università italiane.

## 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.

Come per l'anno passato, i questionari sono stati integrati con ulteriori quesiti al fine di ottenere una copertura quasi totale dei servizi offerti dall'Amministrazione.

L'analisi di CS sui servizi amministrativi coinvolge due macrocategorie di utenti:

1. gli studenti
2. il personale interno all'ateneo:
  - a. docenti, dottorandi e assegnisti (DDA)
  - b. personale tecnico-amministrativo e bibliotecario (PTAB).

L'adesione alle indagini 2018/2019 nei tre comparti intervistati, è stata significativa ed in netto incremento rispetto agli anni passati. Risultano senz'altro di rilievo le partecipazioni al 50% circa da parte di DDA e PTAB e al 100% da parte degli studenti al I anno e degli studenti ad anni successivi (conseguenza, quest'ultima, della obbligatorietà del questionario).

L'andamento della CS 2018/2019 relativa all'efficacia percepita da parte delle macrocategorie di utenti suindicate appare, in generale, in miglioramento rispetto al 2017, così come anche evidenziato nella *Relazione sui risultati delle indagini di Customer Satisfaction* trasmessa a tutto il personale dal direttore generale pro tempore, prof. Riccardo Amirante, in data 10 maggio 2019.

Nella cartella CS\_2018 allegata si include la citata relazione nonché un file excel di riepilogo degli esiti dei questionari di CS attribuibili alle strutture responsabili dei servizi dell'Amministrazione Centrale e del CSA.

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - Risultati indicatori customer satisfaction

<b>Miglioramento gradimento servizi tecnico-amministrativi</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Target 2018 (Scala da 1 a 6)</b>	<b>Risultati 2018</b>
	STUDENTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi?	3.9	3.7
	DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di AC e CSA?	3.9	4.2
	PERSONALE TAB Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di AC e CSA?	3.9	3.4
	<b>MEDIA</b>	Risultato normalizzato base 100	
	<b>3.79</b>	<b>97.2</b>	

Bari, 12 giugno 2019

f.to Crescenzo Antonio Marino