



Università
per Stranieri
di Perugia

RELAZIONE INTEGRATA

Anno 2018

Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 10.12.2019

WWW.UNISTRAPG.IT

INDICE

1. PRESENTAZIONE	pag. 3
2. DIDATTICA, RICERCA, TERZA MISSIONE (a.a. 2017/2018 - anno solare 2018)	pag. 3
3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	pag. 5
4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI	pag. 11
4.1. Risultati di Bilancio	pag. 12
4.2 La Performance Generale di Ateneo	pag. 14
4.3 La Performance Organizzativa	pag. 15
4.3.1 Macro Obiettivi operativi.....	pag. 15
4.3.2 Obiettivi Operativi	pag. 17
4.3.2.1 Monitoraggio Intermedio	pag. 17
4.3.2.2 Risultati degli obiettivi assegnati alle Strutture Amministrative	pag. 19
4.3.2.3 Risultati degli obiettivi assegnati ai Settori "Corsi di Lingua e Cultura Italiana" e "Certificazione Linguistica e glottodidattica"	pag. 21
4.4 La performance individuale.....	pag. 22
5. RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION E BENESSERE ORGANIZZATIVO	pag. 27
6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	pag. 35

Allegati

<i>Allegato 1 – Didattica, ricerca, terza missione (a.a. 2017-2018 - anno solare 2018)</i>	pag. 36
<i>Allegato 2 - Indicatori della performance generale di Ateneo 2018</i>	pag. 49
<i>Allegato 3 – Macro Obiettivi 2018</i>	pag. 52
<i>Allegato 4a – Obiettivi operativi 2018 Strutture Amministrative</i>	pag. 58
<i>Allegato 4b – Obiettivi operativi 2018 Settori</i>	pag. 73
<i>Allegato 5 – Analisi valutazione responsabili strutture</i>	pag. 74
<i>Allegato 6 – Analisi valutazione competenze PTA</i>	pag. 76
<i>Allegato 7 – Rilevazione Good Practice (Opinione Studenti sulla qualità dei Servizi)</i>	pag. 79
<i>Allegato 8 – Indagine benessere organizzativo</i>	pag. 81

1. PRESENTAZIONE

La Relazione Integrata (ex Relazione sulla performance) è il documento che l'Ateneo redige, a consuntivo, per rendicontare i risultati organizzativi e individuali del ciclo annuale di gestione della performance, ai sensi dell'art. 4, c. 2, lett. f), del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i.: "Il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi: (...) rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni e di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi."

Per la stesura della presente Relazione hanno costituito riferimento:

- i documenti ANVUR concernenti il ciclo della Performance delle Università Statali
- il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Ateneo
- le osservazioni e suggerimenti proposti dal Nucleo di Valutazione nella propria Relazione Annuale redatta nel 2018

La Relazione Integrata 2018 rendiconta, in particolare, i risultati organizzativi ed individuali conseguiti nel 2018 in relazione alla programmazione effettuata con il Piano Integrato 2018-2020.

La dimensione "integrata" del documento consegue all'approccio sistemico alla pianificazione delle attività amministrative adottato nel citato Piano e ivi tradotto:

- nella correlazione funzionale della performance amministrativa con la programmazione strategica
- nel collegamento tra la programmazione dell'azione amministrativa e quella del bilancio
- nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali funzionali alla promozione della trasparenza ed alla prevenzione della corruzione

Stante il legame indissolubile tra la performance amministrativa e le missioni istituzionali della didattica, ricerca e terza missione, gli esiti dell'operato della componente tecnico-amministrativa e delle sue articolazioni interne sono stati considerati contestualmente ai risultati più generali ottenuti dall'Ateneo nel suo complesso.

La Relazione Integrata, ai sensi dell'art. 10, c. 1, lett. b), del citato D.Lgs. 150/2009 come modificato dal D.Lgs. 74/2017, deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione, validata dal Nucleo di Valutazione e pubblicata nel sito istituzionale entro il 30 giugno di ogni anno.

L'adozione della presente Relazione è stata differita in relazione alla fase di avvio del Piano Strategico 2019-2021, approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione nelle sedute, rispettivamente, del 19.03.2019 e del 21.03.2019, al fine di creare un flusso informativo, concretamente utilizzabile anche per interventi mirati a sostegno dei nuovi obiettivi strategici dell'Ateneo, sulla base della performance, della programmazione strategica ed economico-finanziaria, della promozione della trasparenza e prevenzione della corruzione.

L'Ateneo ha comunicato al Dipartimento della Funzione Pubblica, all'ANVUR, nonché al Nucleo di Valutazione, in data 10.06.2019, le motivazioni del differimento dei termini per l'adozione di tale Relazione, ai sensi dell'art. 10, c. 5, del D.Lgs. 150/2009 predetto.

2. DIDATTICA, RICERCA, TERZA MISSIONE (a.a. 2017/2018 - anno solare 2018)

L'Università per Stranieri di Perugia è la più antica e prestigiosa istituzione italiana impegnata nell'attività di insegnamento, ricerca e diffusione della lingua e della civiltà d'Italia in tutte le loro espressioni.

L'identificazione della Missione, della Visione e dei Valori rappresentano il punto di partenza e di riferimento del processo di pianificazione strategica e della programmazione operativa.

La Missione	Art. 1, comma 1, Statuto di Ateneo
La Visione	Piano strategico 2019-2021
I Valori	Art. 2 dello Statuto di Ateneo

Le attività istituzionali si poggiano da sempre su una vocazione specialistica e internazionale:

<p style="text-align: center;"><u>DIDATTICA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Corsi di Laurea (I ciclo)</u> - <u>Corsi di Laurea Magistrale (II ciclo)</u> - <u>Dottorato di ricerca (III ciclo)</u> - <u>Master di I e II livello</u> - <u>Corsi di Alta Formazione</u> - <u>Corsi per Insegnanti di italiano L2</u> 	<p style="text-align: center;"><u>CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Corsi di lingua (livelli da A1 a C2) - Corsi online (livelli A2, B2, C1) - Corsi speciali di lingua e cultura italiana - Corsi per studenti Marco Polo e Turandot
<p style="text-align: center;"><u>RICERCA</u></p> <p>L'attività di ricerca si esplica nei settori scientifico-disciplinari presenti all'interno dell'Ateneo e attinenti al macro-settore delle Scienze Umane e Sociali</p>	<p style="text-align: center;"><u>CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificazione - Formazione - Ricerca e attività progettuali
<p style="text-align: center;"><u>TERZA MISSIONE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Public engagement - Iniziative di knowledge transfer - Formazione continua - Didattica conto terzi 	
<p><u>INTERNAZIONALIZZAZIONE</u></p>	

La complessiva attività dell'Ateneo si sta sviluppando con una costante attenzione alla dimensione della qualità:

<p>La dimensione della Qualità</p>	<p>Le politiche della Qualità Il sistema di Assicurazione della Qualità Il Presidio della Qualità</p>
---	---

Un quadro sintetico dei risultati riferiti all'anno 2018, anno accademico 2017/2018, delle principali attività istituzionali è riportato nell'**allegato 1**.

3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

L'assetto organizzativo dell'Università per Stranieri di Perugia è articolato nelle seguenti strutture previste dallo Statuto vigente:

- Amministrazione Centrale
- Dipartimento di Scienze Umane e Sociali
- Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche (CVCL)
- Water Resources Research and Documentation Centre (WARREDOC)

Il Rettore è al vertice dell'organizzazione dell'Ateneo.

L'Amministrazione Centrale ha al suo vertice il Direttore Generale.

Le attività amministrative e gestionali sono svolte nell'ambito delle aree, dei servizi, delle unità specialistiche e delle unità operative.

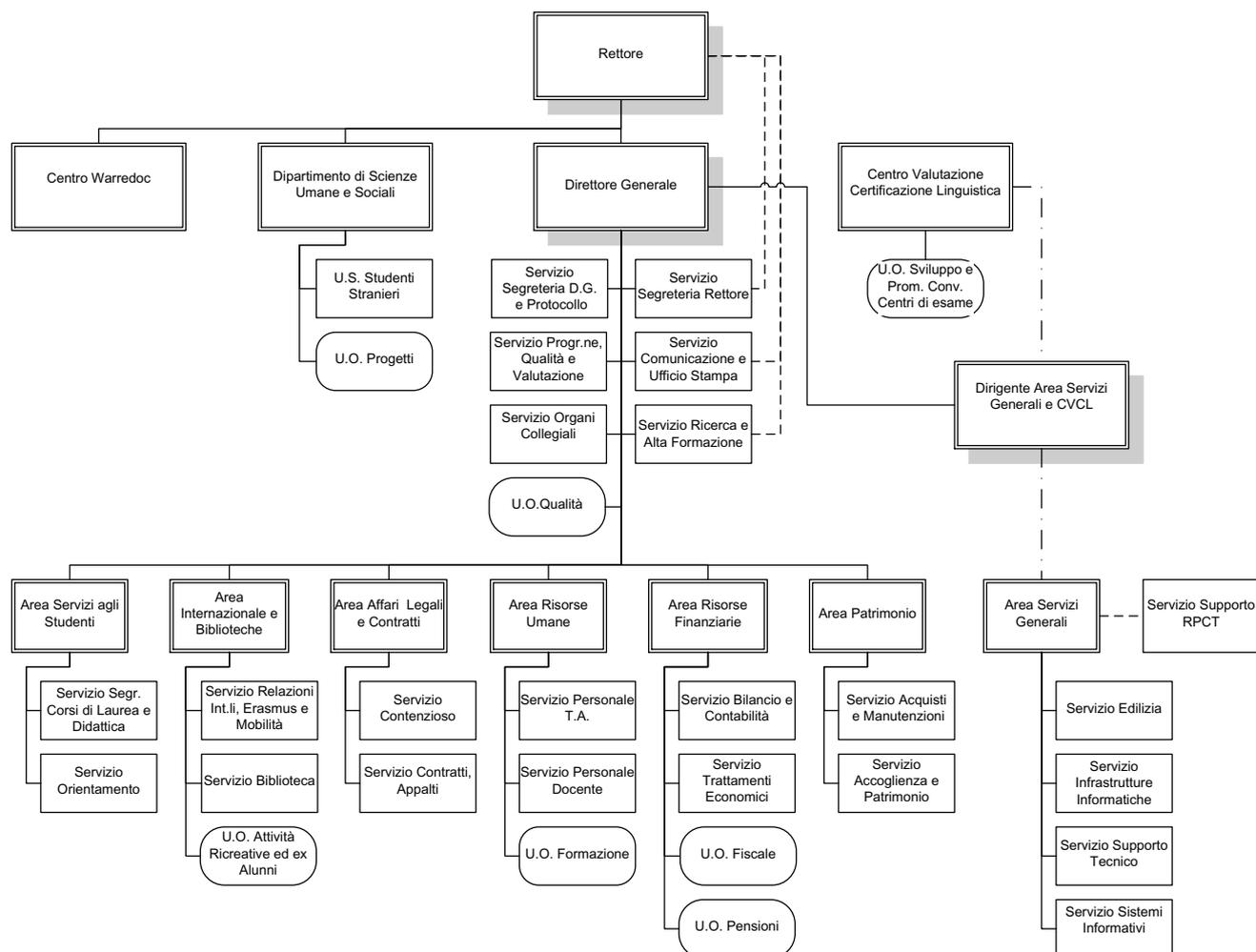
Il Dipartimento e i Centri autonomi sono diretti dal Direttore di Dipartimento o Centro, da cui funzionalmente dipendono le strutture amministrative a supporto delle attività didattiche, scientifiche e organizzative.

All'interno dell'Amministrazione centrale le responsabilità sono distribuite a partire dalla posizione apicale del Direttore Generale.

Nell'ambito del modello organizzativo dell'Università per Stranieri di Perugia:

- le Aree sono le strutture con il maggiore grado di complessità, responsabilità e autonomia gestionale. Nel rispetto e nei limiti delle funzioni contrattualmente attribuite al personale tecnico-amministrativo, le Aree, di norma, sono dirette da personale di categoria EP e rappresentano il primo livello di responsabilità con riferimento alla Direzione Generale che assomma in sé le responsabilità di livello dirigenziale. Le responsabilità dei capi Area sono di tipo professionale per i propri ambiti di competenza e di tipo gestionale relativamente alle risorse a loro assegnate. A tali figure è richiesta capacità di coordinamento, di relazione, di controllo e di risoluzione di problemi
- i Servizi rappresentano il secondo livello di responsabilità e possono essere in staff al Rettore, al Direttore Generale o descrivere articolazioni delle Aree. Il grado di complessità, responsabilità e autonomia può variare a seconda della tipologia di attività attuata, che può richiedere lo svolgimento delle relative funzioni da personale di categoria D o EP. Il riferimento funzionale e gerarchico dei servizi in staff è il Rettore o il Direttore. Per i servizi nell'ambito delle Aree, il riferimento gerarchico diretto è il responsabile dell'Area. Ai responsabili dei servizi sono attribuite responsabilità sia di tipo professionale che gestionale relativamente alle risorse assegnate
- le Unità Specialistiche sono anch'esse responsabilità di secondo livello e vengono presidiate, di norma, da personale di categoria D, con particolari specializzazioni in ambito amministrativo gestionale e tecnico. I titolari di tali unità hanno responsabilità principalmente professionale
- le Unità Operative, sempre responsabilità di secondo livello, possono essere attribuite a personale di diverse categorie. La responsabilità e l'autonomia di tali strutture sono commisurate alle funzioni contrattualmente attribuibili alle diverse categorie di personale. Tali unità svolgono attività di natura progettuale o specialistica e sono caratterizzate per il loro orientamento al risultato
- le Segreterie Amministrative del Dipartimento e dei Centri supportano da un punto di vista gestionale le attività didattico-scientifiche e organizzative che si svolgono nei Dipartimenti e nei Centri. La responsabilità delle segreterie amministrative è affidata a personale di categoria D o EP, che esercita il proprio ruolo negli ambiti previsti dalla categoria di appartenenza. I segretari dipendono funzionalmente dal Direttore del Dipartimento o del Centro e gerarchicamente dal Direttore Generale o dal Dirigente.

La struttura organizzativa, in vigore al 31.12.2018, è riassunta nell'**organigramma** di seguito riportato.



Nel sito istituzionale è consultabile il dettaglio dell'attuale articolazione delle strutture amministrative.

Qui di seguito si riportano, infine, alcuni dati sulla consistenza numerica delle risorse di personale relativi all'anno 2018:

Personale docente

- al 31.12.2018
 - professori ordinari: n. 9
 - professori associati: n. 26
 - ricercatori a tempo indeterminato: n. 11
 - docenti di lingua e cultura italiana: n. 14
 - docenti comandati: n. 1
 - docenti incaricati: n. 1

- in servizio nel 2018
 - ricercatori a tempo determinato: 7

Nell'a.a. 2017/2018 l'Ateneo si è, inoltre, avvalso di:

- supplenze e affidamenti a personale docente e ricercatori: n. 4
- docenti a contratto (L. 240/2010, art. 23): n. 35 (di cui nessuno a titolo gratuito)
- visiting professor: n. 1
- altri incarichi di insegnamento: n. 34

Personale dirigenziale e tecnico amministrativo

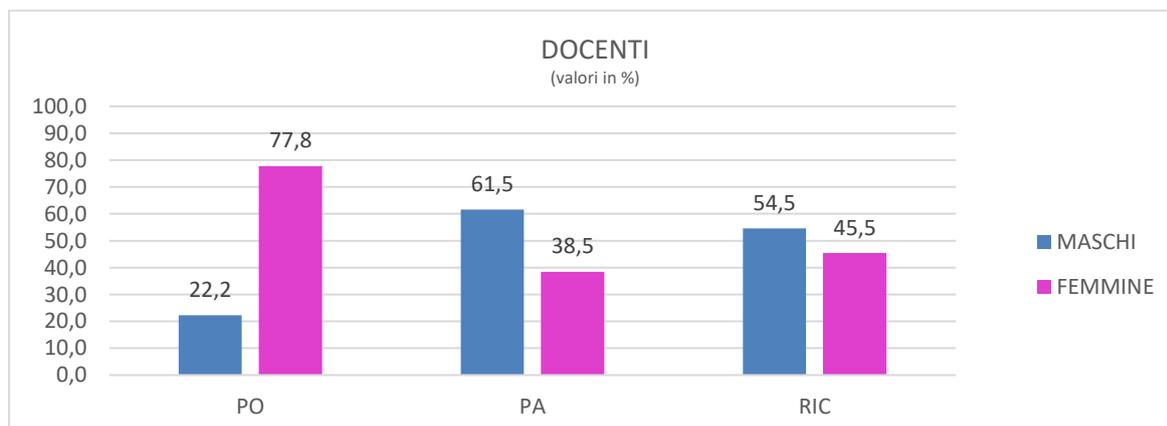
- al 31.12.2018
 - direttore generale: n. 1
 - dirigenti a tempo determinato: n. 1
 - personale tecnico amministrativo: n. 141 (di cui: n. 5 di categoria EP; n. 37 di categoria D; n. 69 di categoria C; n. 30 di categoria B)

Collaboratori Esperti Linguistici (CEL)

- al 31.12.2018
 - CEL di madrelingua italiana a tempo indeterminato: n. 29
 - CEL di madrelingua straniera a tempo indeterminato: n. 5
- in servizio nel 2018
 - CEL di madrelingua straniera a tempo determinato: n. 6

Per quanto riguarda il genere del personale in ruolo presso l'Ateneo, si riportano di seguito i grafici che illustrano per ogni tipologia di personale (docente, tecnico amministrativo, studenti) la percentuale di maschi e di femmine.

Personale docente di ruolo al 31.12.2018



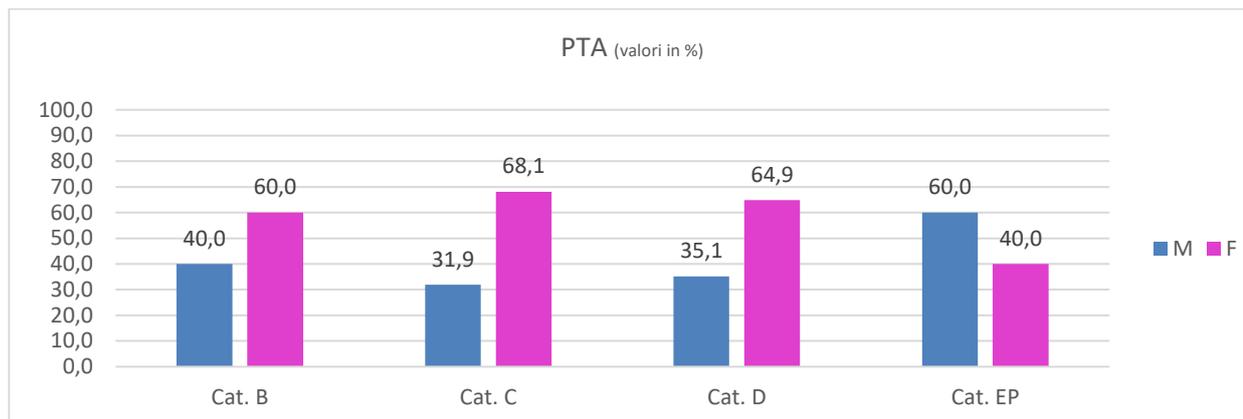
Legenda

PO: professori ordinari - n. 9 (pari al 100%)

PA: professori associati - n. 26 (pari al 100%)

RIC ricercatori a tempo indeterminato - n. 11 (pari al 100%)

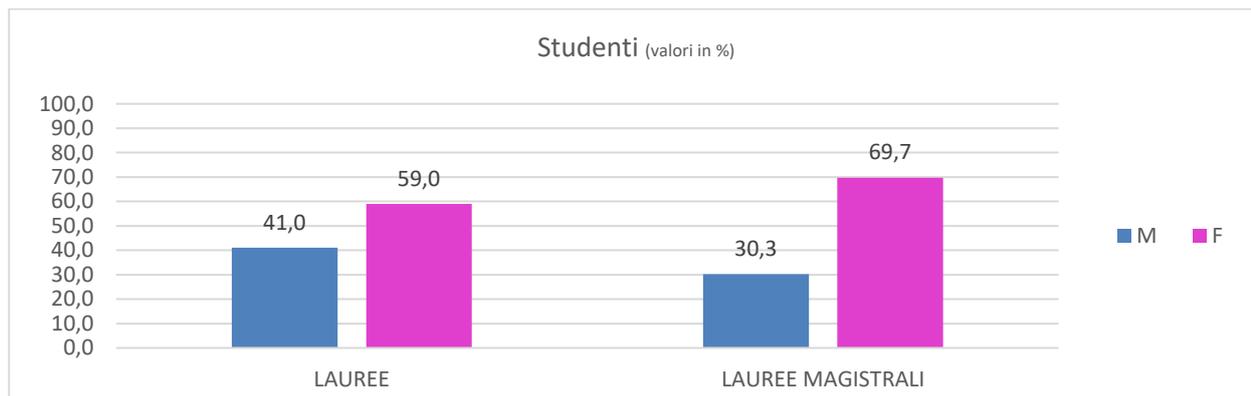
Personale tecnico amministrativo a tempo indeterminato al 31.12.2018



Legenda

Cat. B: personale TA di categoria B - n. 30 (pari al 100%)
 Cat. C: personale TA di categoria C - n. 69 (pari al 100%)
 Cat. D: personale TA di categoria D - n. 37 (pari al 100%)
 Cat. EP: personale TA di categoria EP - n. 5 (pari al 100%)

Studenti iscritti nell'a.a. 2018/2019 ai corsi di studio (ex DM 270)



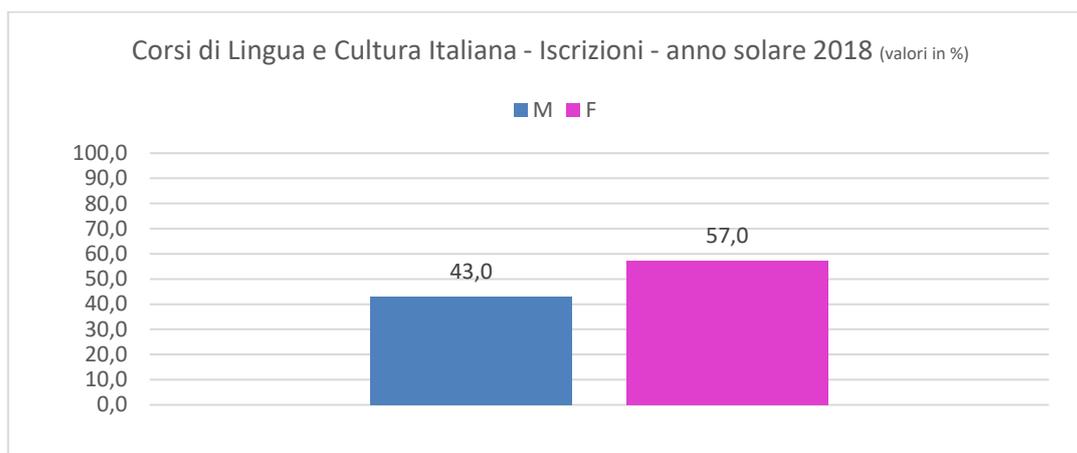
Legenda

LAUREE studenti iscritti ai corsi di laurea (ex DM 270) nell'a.a. 2018/2019: n. 558 (pari al 100%)

LAUREE MAGISTRALI studenti iscritti ai corsi di laurea magistrale (ex DM 270) nell'a.a. 2018/2019: n. 449 (pari al 100%)

Fonte: Pentaho (Cineca). Dati estratti il 04.09.2019

Corsi di Lingua e Cultura Italiana – Iscrizioni - anno solare 2018



Legenda

Iscrizioni nell'anno 2018 (n. 2.890 pari al 100%): nell'ambito dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana uno studente può iscriversi a diverse tipologie di corsi, quindi, in questo caso, viene conteggiato il numero delle iscrizioni da parte di uno studente durante il periodo di riferimento.

Nel complesso il genere femminile prevale nelle categorie del personale tecnico amministrativo (tranne per la categoria EP) e degli studenti. Per quanto concerne il personale docente, il genere femminile è prevalente nella categoria dei professori ordinari, mentre il genere maschile risulta superiore a quello femminile nella categoria dei professori associati e dei ricercatori.

Per quanto riguarda il Bilancio di Genere, documento che promuove un'effettiva e reale parità tra donne e uomini, analizzando la variabile del "genere", esso costituisce una delle azioni positive attese nel [Piano di Azioni Positive 2018-2020](#), redatto dal [Comitato Unico di Garanzia di Ateneo](#) (CUG) e si prevede la sua pubblicazione entro marzo 2020. Nell'anno 2018 il CUG ha realizzato alcune delle azioni previste nel predetto Piano: sono stati trattati temi concernenti la violenza di genere, la sicurezza e la riservatezza dei dati personali nei social media.

Al fine di migliorare la performance del personale che esplica la propria attività all'interno dell'Ateneo, potenziando le competenze o le conoscenze del personale stesso, sono stati effettuati nell'anno 2018 attività formative, sia obbligatorie, sia facoltative, che hanno riguardato diversi ambiti tematici riportati nella tabella seguente con il relativo numero dei partecipanti (personale tecnico amministrativo, docenti, ricercatori, ecc.)

AMBITI TEMATICI	NUMERO PARTECIPANTI	NOTE
Contabilità e fiscalità pubblica	40	PTA
Contratti, appalti e forniture di beni e servizi	72	PTA
Trasparenza, prevenzione della corruzione, diritto di accesso e tutela della privacy	150	di cui n. 23 Collaboratori Linguistici; n. 21 Docenti di Lingua, Ricercatori e Docenti universitari; n. 106 PTA
Performance individuali e performance organizzativa	10	PTA
Didattica – Servizi agli studenti	174	di cui Collaboratori linguistici: n. 44; Docenti di lingua, ricercatori e docenti universitari: n. 8; Studenti: n. 43; Uditori: n. 4; PTA: n. 75
Ricerca – Internazionalizzazione	28	di cui n. 10 Ricercatori e Docenti universitari; n. 18 PTA
Gestione documentale e archivistica	11	PTA

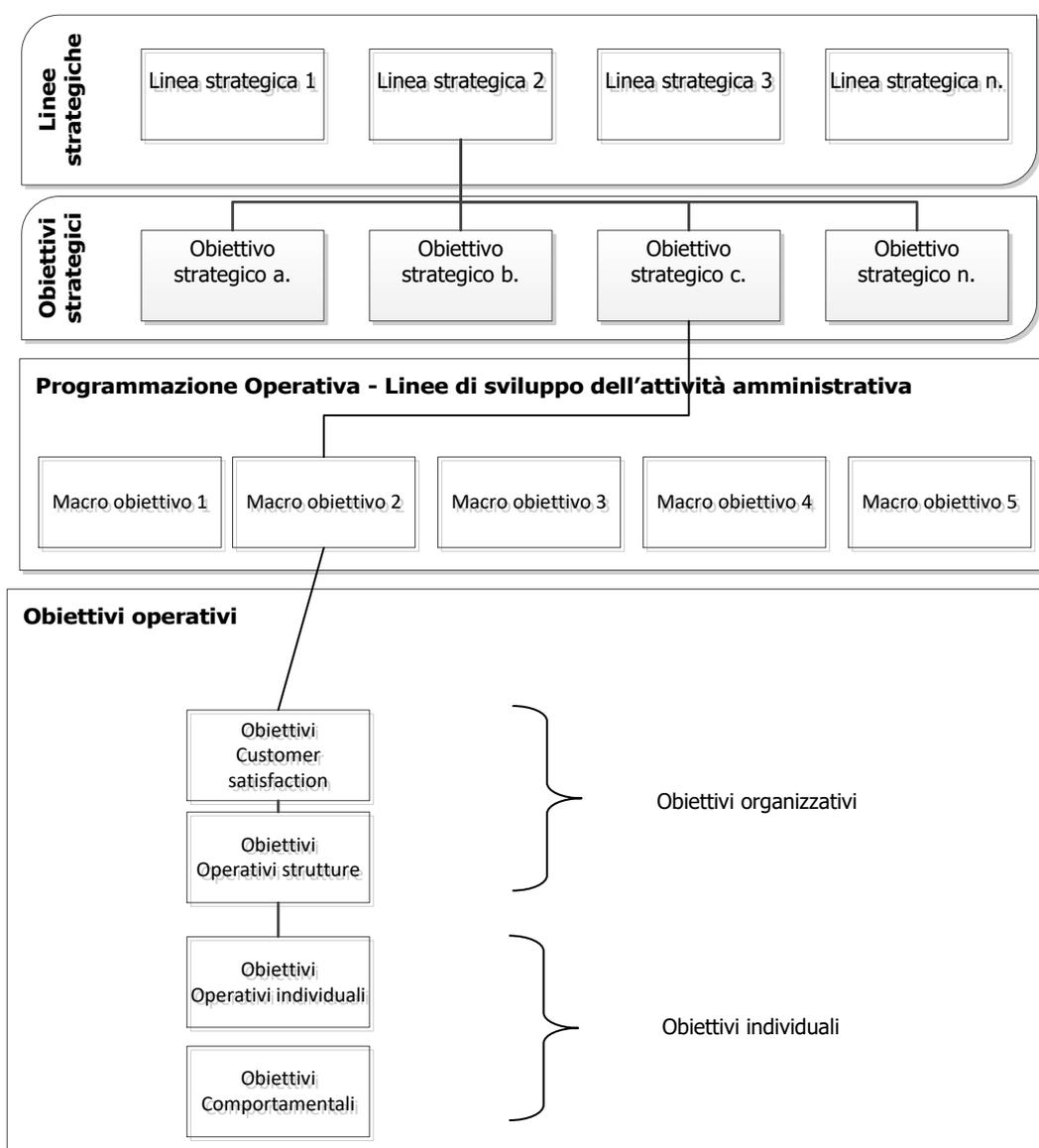
AMBITI TEMATICI	NUMERO PARTECIPANTI	NOTE
Comunicazione e promozione	10	PTA
Gestione risorse umane: le nuove regole del pubblico impiego	35	PTA
Dematerializzazione e digitalizzazione	57	PTA
Legislazione Universitaria e Diritto Amministrativo	18	PTA

4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI

La programmazione operativa definita nel Piano Integrato 2018-2020 e rendicontata nella presente relazione ha avuto come riferimento funzionale il Piano Strategico 2016-2018.

Il Piano Strategico 2016-2018, nel testo aggiornato con delibere del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione del 20 dicembre 2016, ha individuato per il triennio 2016-2018 nove linee strategiche di sviluppo, specificamente riguardanti le missioni istituzionali della didattica, della ricerca e della terza missione, oppure ambiti che esplicano la propria rilevanza trasversalmente rispetto a queste. Le linee strategiche sono state, poi, declinate in specifici obiettivi, a loro volta tradotti in singole azioni strategiche.

Al fine di indirizzare alla realizzazione delle strategie le necessarie risorse umane, finanziarie e strumentali, l'Università ha orientato ad esse sia la programmazione di bilancio, sia la programmazione operativa definita nel Piano Integrato 2018-2020, secondo lo schema logico a cascata di seguito illustrato:



4.1 Risultati di Bilancio

Il [Bilancio unico di Ateneo di Esercizio](#) (di seguito Bilancio) per l'anno 2018 si chiude con un risultato d'esercizio positivo, pari a € 1.830.651.

I proventi propri dell'Ateneo evidenziano, nel confronto con l'esercizio 2017, l'aumento dei ricavi per i corsi universitari (€ 95.338), per i corsi di lingua e cultura italiana (€ 70.625) e per la certificazione linguistica (€ 126.503), mentre si riducono complessivamente i proventi per l'attività su committenza (€ -188.565).

I proventi relativi ai Corsi Marco Polo e Turandot, che vanno letti tenendo conto della ricognizione e conseguente iscrizione di maggiori proventi nell'esercizio 2018, si riducono per complessivi € 158.460.

Al riguardo, dalla Relazione della Rettrice contenuta nel Bilancio Consuntivo 2018, approvato dal CdA nella seduta del 26 settembre 2019, con riferimento ai proventi relativi ai Corsi Marco Polo e Turandot si evidenzia come, in fase di istruttoria del Bilancio unico di Ateneo di esercizio per l'anno 2018, l'Amministrazione abbia rilevato un forte squilibrio in diminuzione di essi rispetto al bilancio precedente, a fronte di un numero di iscritti sostanzialmente identico. Nelle premesse della delibera n. 164/2019 della stessa seduta del CdA, viene descritto come sul punto, immediatamente segnalato al Collegio dei Revisori dei Conti, è stata contemporaneamente avviata un'inchiesta interna, dapprima rivolta alle annualità 2017/2018 e 2018/2019, e poi estesa anche alle annualità precedenti a partire dal 2014/2015, evidenziando le medesime criticità relativamente sia alla gestione delle iscrizioni, sia ai rapporti convenzionali con alcune agenzie cinesi. Tale complessa attività di accertamento, che ha coinvolto varie strutture amministrative dell'Ateneo, insieme alla Direzione Generale, ha evidenziato numerosi crediti non riscossi nei confronti di studenti che hanno partecipato ai Corsi Marco Polo e Turandot. Stante l'ammontare complessivamente rilevante dei crediti, al fine di acquisire elementi di valutazione in ordine all'iscrivibilità di questi in bilancio e sull'opportunità eventuale di una loro svalutazione sono stati richiesti, su identici presupposti, due distinti pareri, uno all'Avvocatura Distrettuale dello Stato e uno al Collegio dei Revisori dei Conti. In data 12 agosto 2019 è stato acquisito il richiesto parere dell'Avvocatura dello Stato, che fornisce un utile contributo alle determinazioni assunte. Nessun parere è stato espresso dal Collegio dei Revisori dei Conti. Si è pertanto deciso di procedere all'iscrizione, in quanto esistenti ed astrattamente recuperabili, dei crediti relativi ai Corsi Marco Polo e Turandot quali dettagliati in nota integrativa, ma si è altresì proceduto prudenzialmente alla massima svalutazione degli stessi in ragione delle negative prospettive sul loro recupero, ciò che non esclude che tutte le azioni utili in merito verranno valutate d'intesa con l'Avvocatura dello Stato.

Si fa presente che, a seguito di quanto sopra descritto, l'Ateneo ha radicalmente riformato il sistema di conclusione degli accordi con le agenzie cinesi, introducendo un sistema di accreditamento aperto e generalizzato con scontistiche uniformate, in grado però di assorbire anche gli accordi vigenti che l'Università si trovava a dover comunque onorare.

Si tiene a segnalare come il sistema abbia dato buona prova di sé, consentendo all'Ateneo di conseguire – in un difficilissimo contesto relazionale con gli interlocutori cinesi – un risultato in termini di iscritti ai corsi appena inferiore a quello dell'annualità precedente entro un quadro di garanzia. Terminata, infatti, la fase di preiscrizione in data 14/10/2019, il totale degli studenti per il progetto Marco Polo / Turandot 2019/2020 ammonta a 212 studenti. Tutti gli studenti in classe hanno versato quanto dovuto per intero, al netto delle scontistiche applicabili.

Procedendo con l'analisi dei risultati del Bilancio, la quota dei proventi derivanti dai contributi aumenta di € 15.239 rispetto al 2017, evidenziando da un lato la diminuzione dei contributi ministeriali (€ -126.734), conseguenza prevalentemente della riduzione dei finanziamenti da parte del MIUR, dall'altro l'aumento dei finanziamenti da soggetti privati (€ 99.512), effetto dei maggiori finanziamenti ottenuti in particolare dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Perugia.

Il Fondo di Finanziamento Ordinario registra la contrazione delle assegnazioni complessive per € 168.543 sostanzialmente per la riduzione programmata della "quota base", non compensata da un corrispondente aumento della "quota premiale".

Ad incidere sui costi operativi sono prevalentemente i costi del personale (70%) ed i costi della gestione corrente (19%). Entrambe le componenti si riducono rispetto all'esercizio precedente, di € 60.213 i costi del personale, determinato in particolare dal turn-over negativo del personale a tempo indeterminato (3%), e di € 260.541 i costi della gestione corrente, frutto di una rigida politica di contenimento e riduzione delle spese, che ha bloccato investimenti e innovazione.

I costi relativi al personale dedicato alla ricerca e alla didattica evidenziano la riduzione dei costi del personale docente e ricercatore (€ -242.848) e dei docenti di lingua (€ -25.756), per effetto sostanzialmente dei pensionamenti avvenuti nel corso del 2018, mentre aumenta il costo per le collaborazioni scientifiche-assegnati di ricerca (€ 96.210) e il costo per i collaboratori esperti linguistici (€ 125.590), quest'ultimo determinato da adeguamenti contrattuali e incarichi aggiuntivi. Aumenta anche il costo del personale tecnico amministrativo (€ 53.542) per effetto delle progressioni orizzontali del personale registrate nell'esercizio.

I costi della gestione corrente si attestano sui 3,4 milioni di euro, rilevando la riduzione degli interventi per il sostegno agli studenti (€ -155.357), conseguenza delle maggiori borse di studio erogate nel 2017, e delle spese per l'acquisto di servizi e collaborazioni tecnico-gestionali (€ -213.656), effetto principalmente della riduzione dei canoni per l'utilizzo e la manutenzione dei sistemi informativi e delle prestazioni fornite da terzi per la certificazione linguistica. Aumentano le spese per l'acquisto di materiale bibliografico (€ 21.159), per il sostegno all'attività editoriale (€ 19.876) e per gli altri costi vari (€ 55.756), in particolare per maggiori investimenti in missioni in Italia e all'estero del personale dell'Ateneo.

Aumentano significativamente le svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante (€ 704.124), per effetto della rettifica del valore dei crediti di competenza dell'esercizio 2018 verso studenti dei corsi Marco Polo e Turandot mediante svalutazione al fondo svalutazione crediti per la contribuzione studentesca.

La gestione straordinaria evidenzia un saldo negativo tra i proventi e gli oneri pari ad € 158.517, registrando un aumento significativo dei valori complessivi rispetto all'esercizio precedente principalmente per attività di competenza riferibile ad esercizi precedenti. Relativamente ai proventi straordinari i maggiori aumenti sono riferibili ai ricavi relativi ai corsi Marco Polo e Turandot (€ 1.899.872) e a finanziamenti esterni (€ 176.507), mentre gli oneri straordinari sono costi riguardanti la svalutazione dei crediti di esercizi precedenti al 2018 per i corsi Marco Polo e Turandot (€ 1.899.872) e ai costi per ferie e ore non godute (€ 396.347), oggetto di una ricognizione effettuata dall'Ateneo, anche questi di competenza di esercizi precedenti.

Residuali, infine, risultano essere i risultati della gestione finanziaria.

Il D.Lgs. 49/2012, che disciplina la programmazione, il monitoraggio e la valutazione delle politiche di bilancio e di reclutamento degli atenei, individua tre indicatori sintetici di bilancio per il monitoraggio dei limiti di spesa del personale e di indebitamento. La proiezione dei risultati del 2018, calcolati secondo quanto previsto dagli art. 5 e 6 del D.Lgs. 49/2012 e riportati nella tabella sottostante, evidenzia da parte dell'Ateneo il rispetto dei limiti imposti dalla normativa:

	2017	2018
Spese del personale	11.405.436	11.274.227
Entrate	17.504.430	17.504.792
INDICATORE SPESE PERSONALE (IP)	65,16%	64,41%
0,82 x (Entrate)	14.353.633	14.353.929
Spese del personale	11.405.436	11.274.227
INDICATORE SOSTENIBILITÀ (ISEF)	1,26	1,27

Non essendovi oneri annui per capitale e interessi per mutui o altre forme di indebitamento a carico del bilancio dell'ateneo, l'indicatore delle spese di indebitamento risulta essere pari a zero.

La situazione, pur nella positività del risultato del bilancio di esercizio, permane complessa.

Il Piano Strategico 2019-2021 ha individuato delle linee di innovazione e di sviluppo, che dovranno essere perseguite se si vuole cercare di invertire in modo significativo una linea di tendenza negativa e garantire un rilancio dell'Ateneo partendo dalla sua missione fondante ed identitaria.

4.2 La Performance Generale di Ateneo

Premessa

La valutazione della performance organizzativa di alcune strutture amministrative e della performance individuale di alcuni dipendenti, appartenenti alla categoria del personale tecnico amministrativo, è stata in parte condizionata dalla vicenda descritta nel capitolo precedente e da quanto scaturito dalla delibera del CdA n. 164/2019 relativa all'avvio del provvedimento disciplinare nei confronti dell'allora Direttore Generale.

Pertanto, anche la performance generale di Ateneo nella sua totalità - che dipende anche dalle predette due tipologie di performance (organizzativa e individuale) - ne è stata condizionata.

Si segnala che a seguito delle azioni che l'amministrazione ha intrapreso nell'anno 2019, sono state riesaminate la performance individuale e organizzativa relativa al personale e alle strutture coinvolte nella gestione dei corsi Marco Polo e Turandot, che impatterà inevitabilmente sull'erogazione del relativo trattamento accessorio (premi correlati alla performance individuale e organizzativa e la retribuzione del risultato).

Si segnala infine che tale riesame condiziona anche uno dei criteri riferiti alle Progressioni Economiche Orizzontali e, nello specifico, la QUALITÀ delle prestazioni.

Esiti misurazione performance generale di Ateneo

Nel Piano Integrato 2018-2020 la misurazione della **performance generale di Ateneo** è ricondotta ad un panel sintetico di 16 indicatori direttamente connessi agli obiettivi strategici, la cui scelta, in sede di programmazione, è stata orientata alla creazione di un cruscotto funzionale non solo alla misurazione dei risultati raggiunti dall'Ateneo, ma anche al confronto con le altre Università a livello nazionale. Sono stati, infatti, individuati, come nel precedente Piano, indicatori derivanti dall'allegato E *"Indicatori di valutazione periodica di sede e di corso"* al DM 987/2016, dalla Programmazione Triennale delle Università 2016-2018 (PRO3), nonché indicatori di bilancio derivanti dal D.Lgs. 49/2012 ed indicatori propri, riguardanti i settori d'attività specifici dell'Ateneo (Corsi di Lingua e Cultura Italiana e Certificazione Linguistica e Glottodidattica).

Per ciascun indicatore nel Piano è stata indicata:

- la baseline di riferimento, ove disponibile
- i valori programmati per il 2018, il 2019 e il 2020 declinati in "soglia" (livello di raggiungimento minimo atteso per l'indicatore), "target" (livello per il quale l'indicatore si considera pienamente raggiunto) ed "eccellenza" (livello di raggiungimento dell'indicatore superiore alle attese)

I risultati 2018 della performance generale di Ateneo sono dettagliatamente riportati nell'**allegato 2** e possono complessivamente considerarsi positivi, in quanto su n. 16 indicatori previsti, n. 11 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "target".

In particolare:

- n. 5 indicatori hanno raggiunto o superato il valore di eccellenza. I risultati evidenziano un andamento molto positivo per quanto riguarda l'attrattività e l'internazionalizzazione dei corsi di studio (si vedano gli indicatori n. 6 e n. 8), il settore della certificazione linguistica (si veda l'indicatore n. 11) e due degli indicatori di bilancio derivanti dal D.Lgs. 49/2012 relativi alla sostenibilità economico finanziaria ISEF e alle spese di personale (si vedano gli indicatori n. 14 e n. 16)
- n. 6 indicatori hanno raggiunto o superato il valore target, evidenziando un andamento positivo per quanto riguarda:
 - o la regolarità degli studi (si veda l'indicatore n. 1)
 - o i risultati del progetto PRO3 2016-2018 finalizzato al rafforzamento delle competenze trasversali degli studenti anche attraverso il digital learning (si vedano gli indicatori n. 5 e n. 7)
 - o la dematerializzazione dei processi (si veda l'indicatore n. 12)
 - o la visibilità nazionale e internazionale attraverso il sito istituzionale (si veda l'indicatore n. 13)
 - o l'indicatore IDEB di bilancio derivante dal D.Lgs. 49/2012 (si veda l'indicatore n. 15)

- n. 1 indicatore ha raggiunto un valore ricompreso tra soglia e target: il numero degli iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura italiana risulta pari a n. 2.047 nell'anno solare 2018 (si veda l'indicatore n. 2). Si precisa che "iscritto" è lo studente conteggiato una sola volta, anche se si è iscritto a più tipologie di Corsi di Lingua e Cultura Italiana nel periodo di riferimento. Si precisa, inoltre, che mentre la baseline di questo indicatore è riferita all'anno accademico, i risultati riferiti al 2018 sono riferiti all'anno solare in quanto nell'anno 2018, sono stati riorganizzati i processi di iscrizione ai Corsi di Lingua prevedendo un sistema di rilevazione delle iscrizioni per anno solare
- n. 4 indicatori non hanno raggiunto i valori attesi. In dettaglio:
 - o percentuale dei laureati occupati a 1 anno dal conseguimento del titolo di studio (fonte: indagine AlmaLaurea); il valore soglia previsto è pari al 52,0% mentre il valore raggiunto è pari a 51,7%
 - o percentuale dei laureati occupati a 3 anni dal conseguimento del titolo di studio (fonte: indagine AlmaLaurea); il valore soglia previsto è pari al 70,4% mentre il valore raggiunto è pari a 67,1%
 - o l'indice di qualità media dei collegi di dottorato (fonte: PRO3 2016-2018); il valore soglia previsto è pari a 2,1 mentre il valore raggiunto è pari a 1,9
 - o rapporto tra "proventi di ricerca nazionale, internazionale e conto terzi" su "numero unità personale docente e ricercatore" (fonte: indagine Progetto Good Practice effettuata nel 2018 con riferimento al 2017); il valore soglia previsto è pari a € 4.400,00 mentre il valore raggiunto è pari a € 2.412,58

Per quanto riguarda i due indicatori collegati all'indagine AlmaLaurea che non hanno raggiunto i valori attesi, si precisa che il valore atteso rappresenta un valore ambizioso rispetto a una baseline già molto positiva per l'Ateneo: ad esempio l'indicatore "Percentuale di laureati occupati a tre anni dal conseguimento del titolo di studio (LM)" ha come valore della baseline 70,40%, ovvero il 70,40% dei laureati risulta occupato a tre anni dal conseguimento del titolo di studio.

4.3 La Performance Organizzativa

La performance organizzativa, intesa come performance delle strutture amministrative, è *in primis* funzionale all'attuazione delle strategie, dalle quali direttamente discendono i macro-obiettivi operativi, che rappresentano le principali direttrici sulle quali si sviluppa l'attività amministrativa nell'anno di riferimento.

4.3.1 Macro Obiettivi operativi

Nel Piano Integrato 2018-2020 sono stati individuati i seguenti 8 macro-obiettivi operativi:

1. Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018 ai sensi del DM 635/2016 e smi
2. Consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale
3. Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione
4. Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica
5. Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction
6. Miglioramento delle attività gestionali e di programmazione
7. Gestione integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione
8. Prevenzione della corruzione e trasparenza

Per ciascun macro-obiettivo nel Piano è stato indicato:

- l'obiettivo strategico a cui è funzionalmente correlato e il responsabile ultimo della realizzazione
- i singoli obiettivi operativi in cui è articolato, con indicazione delle strutture/settori coinvolte nella realizzazione
- gli indicatori per la misurazione del risultato e il valore atteso di questi nel 2018 (declinato in "soglia", "target" ed "eccellenza") e, per gli obiettivi con orizzonte pluriennale, anche la proiezione 2019 e 2020
- le risorse di budget previste, ove possibile
- la baseline di riferimento, ove disponibile

Il livello di raggiungimento dei macro-obiettivi è misurato sul valore degli indicatori di risultato dei singoli obiettivi operativi in cui essi sono articolati: il dettaglio dei risultati 2018 è illustrato nell'**allegato 3**.

Si precisa che nei seguenti due casi sono intervenute delle variazioni rispetto all'assetto definito in fase di approvazione del Piano Integrato 2016-2018 a seguito del monitoraggio intermedio (vedi infra "4.3.2.1 Monitoraggio Intermedio"):

- 1) Macro obiettivo: consolidamento e miglioramento della customer satisfaction
Variazione intervenuta: eliminazione dell'Obiettivo Operativo "Implementazione di strumenti per la valutazione della customer satisfaction dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana", a seguito di disattivazione della struttura responsabile a decorrere dal 30 luglio 2018
- 2) Macro obiettivo: miglioramento delle attività gestionali e di programmazione
Variazione intervenuta: eliminazione dell'Obiettivo Operativo "Predisposizione strumenti a supporto della Governance per la definizione e realizzazione di obiettivi strategici e operativi nell'ambito dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana" a seguito di disattivazione della struttura responsabile a decorrere dal 30 luglio 2018.

Qui di seguito si riporta una sintesi in forma tabellare della % di realizzazione dei macro-obiettivi.

A tal fine sono stati considerati "realizzati" gli obiettivi operativi per i quali l'indicatore abbia assunto almeno il valore soglia (ove definito) e la percentuale di realizzazione è stata calcolata con le seguenti modalità: [Numero degli obiettivi operativi ricompresi nel MO realizzati / Numero complessivo degli obiettivi operativi ricompresi nel MO * 100].

	MACRO OBIETTIVI (MO)	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO <u>realizzati</u>	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO <u>non realizzati</u>	% di realizzazione del MO
1	Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018	3	3	0	100%
2	Consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	2	2	0	100%
3	Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	4	3	1	75%
4	Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	4	4	0	100%
5	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	7 (*)	5	2	71,43%
6	Miglioramento delle attività gestionali e di programmazione	2	2	0	100%
7	Gestione integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione	3	2	1	66,66%
8	Prevenzione della corruzione e trasparenza	3	2	1	66,66%

(*) l'obiettivo operativo "Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e delle customer satisfaction di pertinenza dell'Area", pur essendo attribuito a tutte le Aree, presenta "indicatori" specifici per ogni Area. Per tale motivo, in questa tabella, sono stati considerati n. 7 obiettivi, pari a n. 7 indicatori diversi tra loro.

I risultati della performance organizzativa in rapporto ai macro-obiettivi operativi possono dirsi positivi in quanto, come evidenziato nella tabella che precede, n. 4 macro obiettivi (su n. 8) sono stati realizzati al 100%, mentre n. 4 macro obiettivi hanno conseguito una percentuale di realizzazione superiore al 66%.

Analizzando, per i 4 macro-obiettivi non pienamente realizzati, le singole voci che compongono il risultato di sintesi, si precisa che:

- nel macro obiettivo "Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione", un solo obiettivo non ha raggiunto la sua piena realizzazione per motivi che non dipendono dalla struttura responsabile: il regolamento in materia di progettazione, gestione e rendicontazione dei progetti nazionali ed internazionali è stato predisposto, ma si sono resi necessari ulteriori approfondimenti richiesti dall'Amministrazione che hanno posticipato, quindi, la predisposizione della bozza definitiva di tale regolamento
- nel macro obiettivo "Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction", due obiettivi, relativi alla rilevazione effettuata tramite il progetto Good Practice, non hanno raggiunto il valore "soglia" atteso: trattasi dei quesiti rivolti al Personale Tecnico Amministrativo in merito alla soddisfazione complessiva del "supporto all'amministrazione e gestione del personale" e della "qualità dei servizi dei sistemi informativi", anche se i valori che risultano sono positivi in quanto superano il 3,79 su una scala di valutazione da 1 a 6
- nel macro obiettivo "Gestione Integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione" l'obiettivo riguardante la "migrazione del data center d'Ateneo in cloud" non è stato pienamente realizzato per motivi che non dipendono dalla struttura responsabile: gli enti che l'Ateneo ha contattato per preventivi e l'ente con cui ha deciso di effettuare tale migrazione hanno ritardato l'invio della documentazione necessaria. Il progetto di migrazione si concluderà entro il 2019

I macro-obiettivi e gli obiettivi operativi in cui questi sono articolati rappresentano, come detto, le principali direttrici sulle quali si sviluppa la performance amministrativa.

L'attività programmata per l'anno 2018 ha, inoltre, ricompreso ulteriori obiettivi operativi, non correlati ai Macro Obiettivi, finalizzati al miglioramento o all'innovazione dei processi di competenza delle strutture assegnatarie.

4.3.2 Obiettivi Operativi

Ai fini della misurazione della performance organizzativa nel Piano Integrato 2018-2020 sono stati assegnati **obiettivi operativi** per il triennio di riferimento a tutte le strutture amministrative, nonché, per la prima volta a partire dall'anno 2018, ai settori dei "Corsi di Lingua e cultura italiana" e della "Certificazione linguistica e glottodidattica".

Per ciascun obiettivo nel Piano è stato indicato:

- l'eventuale macro-obiettivo a cui è funzionalmente correlato
- la descrizione, il peso, l'eventuale funzionalità alla prevenzione della corruzione ed alla trasparenza e le risorse previste per la realizzazione (ore/uomo e eventuale budget previsione)
- l'indicatore per la misurazione del grado di raggiungimento del risultato, la baseline di riferimento (ove disponibile) e il valore atteso nel 2018 (declinato in "soglia", "target" ed "eccellenza"), nel 2019 e nel 2020 per gli obiettivi aventi un orizzonte pluriennale

4.3.2.1 Monitoraggio Intermedio

Il [Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Ateneo](#) prevede che la Direzione Generale entro il mese di luglio di ogni anno proceda ad una misurazione e verifica delle percentuali intermedie di raggiungimento degli obiettivi, al fine di monitorare l'andamento dell'attività amministrativa in funzione degli obiettivi prefissati e attivare eventuali azioni correttive.

"Il ciclo della performance, al fine di monitorare l'andamento dell'attività amministrativa in funzione degli obiettivi prefissati e attivare eventuali azioni correttive, è soggetto a un monitoraggio intermedio da parte dell'Amministrazione, che entro il mese di luglio di ogni anno procede ad una misurazione e verifica delle percentuali intermedie di raggiungimento degli

obiettivi. Il monitoraggio è a cura del Direttore Generale, con il supporto del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione.”

In relazione alla programmazione operativa definita con Piano Integrato 2018-2020 (di seguito “Piano”), approvato dal CdA nella seduta del 17 aprile 2018, il Servizio Programmazione Qualità e Valutazione, coadiuvato dalla U.O. Qualità, nel mese di luglio 2018 ha avviato l’attività di monitoraggio volta a verificare lo stato di avanzamento degli obiettivi assegnati:

- alle strutture amministrative (Aree, Servizi, Unità Specialistiche e Unità Operative), definiti nell’allegato 4 al Piano;
- ai settori dei Corsi di Lingua e cultura italiana e della Certificazione linguistica e glottodidattica, riguardanti i Collaboratori esperti Linguistici (CEL) di madrelingua italiana, di cui all’allegato 5 al Piano.

In particolare, è stata rilevata la percentuale di realizzazione dell’obiettivo con riferimento all’indicatore e al valore del target programmato per il 2018; è stato, inoltre, richiesto un breve commento nel quale segnalare la presenza di eventuali criticità che ostacolassero la realizzazione.

Sono qui di seguito riportati i pochi casi in relazione ai quali sono emerse delle criticità/scostamenti che hanno comportato degli adeguamenti, in accordo con i Responsabili delle strutture interessate:

STRUTTURA		OBIETTIVI	PESO	INDICATORE	2018 SOGLIA	2018 TARGET	2018 ECCELLENZA
Servizio Segreteria del Rettore	Prima del monitoraggio	Attività preliminari finalizzate allo sviluppo di un nuovo modulo di Alta Formazione	25%	Report	-	Entro il 30/09/2018	-
	Dopo il monitoraggio	Avvio nuovo CdS MICO (Made in Italy, cibo e Ospitalità)	70%	Supporto alle attività del Rettore con particolare riguardo alle partnership e alla promozione del CdS	-	Entro il 31/10/2018	-
Servizio Supporto tecnico	Prima del monitoraggio	Sostituzione di tutte le apparecchiature di proiezione nelle aule attrezzate	50%	% di realizzazione	-	100%	-
	Dopo il monitoraggio					75%	
Servizio Edilizia	Prima del monitoraggio	Migliorare l'efficienza degli interventi di manutenzione edile degli immobili	55%	Contratto pluriennale per la manutenzione edile degli immobili: autorizzazione CDA alla gara d'appalto	-	Entro il 30/11/2018	-
	Dopo il monitoraggio	Messa a norma di palazzo Gallenga alle prescrizioni di sicurezza antincendio – documentazione necessaria alla gara d'appalto dei servizi tecnici					

In sede di monitoraggio è stata, inoltre, rilevata la presenza di alcuni cambiamenti organizzativi intervenuti successivamente all'approvazione del Piano che hanno avuto un impatto sull'assetto degli obiettivi assegnati alle strutture: la redistribuzione degli obiettivi assegnati alle strutture preesistenti ha determinato l'assetto riportato nell'**allegato 4a**.

In particolare:

- nell'ambito dell'Area Patrimonio la distribuzione delle competenze tra i servizi "Acquisti, Patrimonio e Manutenzioni" e "Accoglienza e Cerimoniale" è stata variata e i servizi stessi sono stati ridenominati "Servizio Acquisti e Manutenzioni" e "Servizio Accoglienza e Patrimonio"; le competenze relative alla gestione museale sono state trasferite al "Servizio Studenti Stranieri", a sua volta successivamente sostituito dall'US Studenti Stranieri
- è stata istituita l'UO Qualità, afferente al Direttore Generale, alla quale è stato assegnato l'obiettivo "Realizzazione attività finalizzate al consolidamento dei requisiti di AQ per l'Accreditamento Periodico" (obiettivo trasversale con la Segreteria del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali e con il Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione)
- è stata istituita l'UO Pensioni, afferente all'Area Risorse Finanziarie a cui è stato assegnato l'obiettivo "Riliquidazione Pensioni, TFR/TFS del personale TA a seguito dell'applicazione CCNL 2016/2018"
- è stato soppresso il Servizio Pianificazione Area Internazionale, assegnatario di n. 3 obiettivi operativi che non sono stati riassegnati a diversa struttura. Solo uno di questi obiettivi è presente nel quadro conclusivo degli obiettivi di cui all'allegato 4a: trattasi della "Riorganizzazione dei processi di preiscrizione, iscrizione e attestazione in funzione degli utenti dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana" che peraltro risultava già completato in sede di verifica intermedia

4.3.2.2 Risultati degli obiettivi operativi assegnati alle Strutture Amministrative

I risultati analitici della performance organizzativa per i singoli obiettivi operativi assegnati alle strutture amministrative sono riportati nell'**allegato 4a**: ai fini della misurazione della performance un obiettivo è stato ritenuto "realizzato" laddove l'indicatore abbia raggiunto almeno il valore "soglia" (ove definito).

Complessivamente nel 2018 sono stati assegnati n. 84 obiettivi operativi considerati singolarmente (un obiettivo trasversale tra due strutture è stato conteggiato due volte pari alle strutture assegnatarie), di cui 29 di prevenzione della corruzione e di trasparenza.

Nella tabella che segue sono riportati i risultati aggregati degli obiettivi complessivi assegnati alle Strutture Amministrative.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi parzialmente realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi	31	26	5	0
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	53	44	9	0
TOTALE	84	70	14	0
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi di "Prevenzione della corruzione e Trasparenza" dettagliato qui a fianco	29	23	6	0
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi che riguardano la "Customer satisfaction" dettagliato qui a fianco	7	5	2	0

➤ Per quanto riguarda gli "Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro obiettivi":

su n. 31 obiettivi totali relativi a questa tipologia

(gli obiettivi trasversali sono conteggiati in base al numero di strutture che devono concorrere alla realizzazione di tali obiettivi)

- sono stati *realizzati* n. 26 obiettivi di cui:
 - n. 11 obiettivi con attribuzione del valore soglia, target, eccellenza. Di questi 11 obiettivi, n. 8 obiettivi hanno raggiunto o superato il valore target atteso. Dei predetti 8 obiettivi, n. 4 obiettivi hanno superato il valore "Eccellenza" atteso: riguardano la "Progettazione della nuova immagine coordinata del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche (CVCL) e promozione delle attività del centro su internet e social media" (n. 1 obiettivo) e il "Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area" (n. 3 obiettivi)
 - n. 15 obiettivi ai quali è stato attribuito soltanto il valore target. Di questi, n. 2 obiettivi hanno superato il valore target atteso (uno relativo al Macro Obiettivo "Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018 ai sensi del DM 635/2016 e smi" e uno relativo al Macro Obiettivo "Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione")
- sono stati *parzialmente realizzati* n. 5 obiettivi di cui n. 2 hanno raggiunto una percentuale di realizzazione pari o superiore al 95%, potendosi così considerare quasi raggiunti

Tra gli obiettivi funzionali all'attuazione dei macro obiettivi, si segnala l'obiettivo operativo "Supporto amministrativo alla realizzazione Obiettivo A - Azione B PRO3 2016-2018" che ha come indicatore "Numero corsi internazionali a.a. 2019/2020". Tale obiettivo presenta, nel prospetto di cui **all'allegato 4a**, valori diversi da quelli individuati in fase di programmazione degli obiettivi da realizzare nel 2018 (si veda allegato 4 al Piano integrato 2018-2020: valore della baseline pari a 3, valore "target" pari a 4). Ciò a seguito di una revisione operata dal MIUR, in accordo con l'Ateneo, della baseline di riferimento (da 3 a 0) e, di conseguenza, del target da 4 a 1 (1 è il risultato della somma del valore della baseline "0" e il valore atteso "1").

➤ Per quanto riguarda gli "Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi":

su n. 53 obiettivi totali relativi a questa tipologia

(gli obiettivi trasversali sono conteggiati in base al numero di strutture che devono concorrere alla realizzazione di tali obiettivi)

- n. 44 obiettivi sono *realizzati*. In particolare:
 - su n. 17 obiettivi, ai quali è stato attribuito un valore soglia, target, eccellenza, n. 14 obiettivi hanno raggiunto o superato il valore target atteso. Dei predetti 14 obiettivi, n. 2 obiettivi hanno superato il valore "Eccellenza" atteso: riguardano l'introduzione di un bollettino informativo on line sull'attività degli organi collegiali di governo e il monitoraggio dello stato di salute del parco di Villa Colombella finalizzato alla valorizzazione del parco stesso e alla messa in sicurezza, con particolare riferimento alle piante di alto fusto che potrebbero essere ammalorate
 - n. 27 obiettivi, ai quali è stato attribuito soltanto il valore target, hanno raggiunto il valore target atteso
- il numero degli obiettivi *parzialmente realizzati* (n. 9) comprende n. 3 obiettivi quasi totalmente realizzati, in quanto la percentuale di realizzazione è pari o superiore al 95%

In riferimento alla tabella sopra riportata, si rileva inoltre che:

- tra i 6 obiettivi *parzialmente realizzati* riguardanti la tipologia "obiettivi integrati con la Prevenzione della Corruzione e Trasparenza", n. 4 obiettivi sono quasi totalmente realizzati essendo la percentuale di realizzazione pari o superiore al 95%
- tra i 2 obiettivi *parzialmente realizzati* relativi alla tipologia degli obiettivi che si caratterizzano come correlati alla Customer Satisfaction (i dati nella tabella sopra riportata sono riferiti agli obiettivi operativi in cui è articolato il macro obiettivo "Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction"), un obiettivo risulta essere quasi totalmente realizzato

4.3.2.3 Risultati degli obiettivi operativi assegnati ai Settori "Corsi di Lingua e Cultura Italiana" e "Certificazione Linguistica e Glottodidattica"

Per la prima volta sono stati assegnati gli obiettivi da realizzare nel 2018 ai settori "Corsi di Lingua e cultura italiana" e "Certificazione linguistica e glottodidattica". Nei predetti settori svolgono la propria attività i Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) di madrelingua italiana, i quali concorrono alla realizzazione degli obiettivi operativi predetti.

Gli obiettivi operativi da realizzare nel 2018 sono complessivamente n. 4, di cui:

- n. 1 assegnato al settore "Corsi di Lingua e cultura italiana", con riferimento ai CEL che hanno svolto la propria attività prevalentemente presso questo settore;
- n. 3 assegnati al settore "Certificazione linguistica e glottodidattica", con riferimento ai CEL che hanno svolto la propria attività prevalentemente presso questo settore.

Nella tabella che segue sono riportati i risultati aggregati degli obiettivi complessivi assegnati ai Settori sopra citati.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi parzialmente realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi	2	2	0	0
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	2	2	0	0
TOTALE	4	4	0	0
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi che riguardano la "Customer satisfaction" dettagliato qui a fianco	1	1	0	0

Il grado di raggiungimento dei predetti obiettivi è riportato in dettaglio nell'**allegato 4b**.

4.4 La performance individuale

DIRETTORE GENERALE

La misurazione della performance del **Direttore Generale** è ricondotta alle seguenti tre dimensioni di analisi:

- 1) risultati complessivamente positivi della performance generale di Ateneo (peso 20%), ovvero realizzazione di minimo 10 punti, misurando i risultati 2018 dei singoli indicatori e assegnando a valori tra soglia e target 0,5 punti, tra target e eccellenza 1 punto e a valori di eccellenza 2 punti.
In relazione a tale dimensione i risultati, analiticamente verificabili nell'**allegato 2**, sono qui di seguito sinteticamente riportati:

	Numero di indicatori	Punti
Indicatori che non hanno raggiunto il livello soglia (punti: 0)	4	0
Indicatori che hanno raggiunto valori tra soglia e target (punti: 0,5)	1	0,5
Indicatori che hanno raggiunto valori tra target e eccellenza (punti: 1)	6	6
Indicatori che hanno raggiunto valori di eccellenza (punti: 2)	5	10
TOTALE PUNTI		16,5

- 2) realizzazione dei macro-obiettivi operativi individuati nel Piano, per i quali è indicato come responsabile il DG: complessivamente i macro-obiettivi sono da intendersi raggiunti al raggiungimento di almeno il 70% dei target degli obiettivi operativi ad essi riconducibili (peso:70%)

In relazione a tale dimensione i risultati, analiticamente verificabili nell'**allegato 3**, sono riportati sinteticamente nella tabella seguente.

Si precisa che la % di realizzazione è stata calcolata come ["Numero degli obiettivi operativi ricompresi nel MO che hanno raggiunto il livello target" / "Numero complessivo degli obiettivi operativi ricompresi nel MO" * 100].

Macro-obiettivi operativi (MO) <i>della cui realizzazione è individuato come responsabile il Direttore Generale</i>	Percentuale di obiettivi operativi ricompresi nel MO e che hanno raggiunto il livello target
Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018	100%
Consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	50%
Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	75%
Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	100%
Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	71,43%
Miglioramento delle attività gestionali e di programmazione	100%
Gestione integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione	66,67%

- 3) efficace valutazione individuale dei responsabili delle strutture, intesa come significativa differenziazione dei giudizi (cfr. SMVP) (peso: 10%).

Riguardo tale valutazione, si precisa che il Direttore Generale che era in servizio nel 2018 e che avrebbe dovuto effettuare tale valutazione nel 2019, è cessato dall'incarico a decorrere dal 01.01.2019 e da tale data il ruolo di Direttore Generale è rivestito da un'altra persona fisica.

L'attuale Direttore Generale, in qualità di "valutatore finale", ha tenuto conto delle proposte di valutazione effettuate dal precedente Direttore Generale su esplicita richiesta.

L'analisi della valutazione individuale dei responsabili delle strutture è contenuta nel capitolo "Personale Tecnico Amministrativo" ed illustrata graficamente nell'**allegato n. 5**.

DIRIGENTE

In base al Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, il Direttore Generale mediante l'osservazione dei comportamenti, del raggiungimento degli obiettivi, del contributo alla performance dell'Ateneo, misura la performance del Dirigente.

Nel 2019, anno in cui è stata effettuata la valutazione della performance con riferimento all'anno 2018, si è presentata una situazione particolare: il Dirigente in servizio presso l'Ateneo fino al 31 dicembre 2018 (e che quindi nel 2019 deve essere valutato dal Direttore Generale secondo quanto stabilito dal SMVP) coincide con il Direttore Generale in servizio presso l'Unistrapg dal 1° gennaio 2019.

Il Direttore Generale non può rivestire il ruolo di valutatore e valutato, pertanto la valutazione del Dirigente è stata effettuata dal Rettore dell'Ateneo, quale figura apicale.

La misurazione della performance del **Dirigente** a tempo determinato di II fascia per l'Area dei Servizi Generali e il Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche (CVCL) è ricondotta:

- per il 70% ai risultati organizzativi negli specifici ambiti di responsabilità:
 - 1) risultati del macro-obiettivo operativo "Prevenzione della corruzione e trasparenza";
 - 2) realizzazione degli obiettivi del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche (CVCL);
 - 3) realizzazione degli obiettivi dell'Area dei Servizi Generali.

Tali risultati, analiticamente verificabili nell'**allegato 3** e nell'allegato **4a**, sono qui di seguito sinteticamente riportati.

Ai fini della misurazione della performance del Dirigente, un obiettivo è stato ritenuto "realizzato" laddove l'indicatore abbia raggiunto almeno il valore "soglia".

Area di responsabilità	Numero di obiettivi operativi misurati	Numero di obiettivi operativi realizzati	Numero di obiettivi operativi parzialmente realizzati	Numero di obiettivi operativi non realizzati
MO "Prevenzione della corruzione e trasparenza"	3	2	1	-
CVCL	4 (*)	4	0	-
Area Servizi Generali	11 (**)	9	2	-

(*) Nel computo è compreso anche l'obiettivo assegnato all'Unità Operativa (UO) afferente al CVCL

(**) Nel computo sono compresi anche gli obiettivi assegnati direttamente all'Area

- per il 30% alla valutazione delle competenze, con riferimento alla scheda di comportamento allegata al Piano Integrato 2018-2020, che individua le competenze valutate e i livelli attesi per il 2018 (allegato 6 al Piano).

Il risultato di sintesi della performance del Dirigente è calcolato nelle modalità descritte nell'apposita Scheda di valutazione allegata al SMVP (allegato 1 al SMVP).

PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO E CEL

Con riferimento all'anno 2018, la performance individuale è valutata per tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo e i Collaboratori Esperti Linguistici di madrelingua italiana a tempo indeterminato – (CEL), nelle modalità descritte nel [Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance](#) (di seguito "SMVP") e in base agli obiettivi organizzativi e comportamentali definiti nel [Piano Integrato 2018-2020](#) (di seguito "Piano").

La valutazione della performance 2018 del **personale tecnico amministrativo** e dei **CEL**, è stata effettuata attraverso la misurazione dei risultati organizzativi e comportamentali, in applicazione del SMVP (si vedano anche le schede di valutazione allegate al SMVP), come descritto nella tabella che segue.

Responsabili di strutture (Area – Servizio) e di posizione U.S. e U.O.	<i>Valutazione obiettivi e attività struttura</i>	<i>max punti: 60</i>
	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 40</i>
Personale senza responsabilità	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 100</i>
Collaboratori ed Esperti Linguistici di madrelingua italiana	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 100</i>

Personale Tecnico Amministrativo

Gli esiti della valutazione dei **responsabili delle strutture amministrative** sono riportati in forma aggregata nelle seguenti tabelle e illustrati graficamente nell'**allegato 5**.

Valutazione Performance della Struttura <i>(max punti: 60)</i>			
<i>(A)</i>			
Punti	Numero valutati		
	2016	2017	2018
0,0 - 19,9	0	0	0
20,0 - 29,9	0	0	0
30,0 - 39,9	9	0	0
40,0 - 49,9	25	11	4
50,0 - 60,0	4	23	30
	38	34	34

Valutazione Performance Competenze dei Responsabili <i>(max punti: 40)</i>			
<i>(B)</i>			
Punti	Numero valutati		
	2016	2017	2018
0,0 - 9,9	0	0	0
10,0 - 19,9	0	0	0
20,0 - 29,9	4	3	0
30,0 - 40,0	33	31	34
	37	34	34

Valutazione Responsabili Strutture <i>(max punti: 100)</i>			
<i>(A+B)</i>			
Punti	Numero valutati		
	2016	2017	2018
0,0 - 59,9	0	0	0
60,0 - 69,9	4	0	0
70,0 - 79,9	12	3	0
80,0 - 89,9	19	17	15
90,0 - 100	2	14	19
	37	34	34

La valutazione media dei Responsabili delle strutture nel 2018 risulta essere pari a 90,33, superiore alla media degli anni 2017 (88,0) e 2016 (80,05).

Per l'anno 2018 risulta un miglioramento della performance dei responsabili, sia in termini di competenze, sia in termini di attività della struttura, rispetto agli anni precedenti.

Risultano n. 139 dipendenti valutati appartenenti alla categoria del personale tecnico amministrativo. Di questi, n. 26 dipendenti (pari al 18,7%) hanno ricevuto una valutazione pari al massimo dei punti attribuibili (100 punti) relativamente alla performance collegata alle "competenze" (categoria "collaboratore": n. 18, categoria "Operatore amministrativo": n. 1; categoria "Operatore Tecnico": n. 2; categoria "Responsabile di servizio": n. 1; categoria "Specialista": n. 4).

Nell'**allegato n. 6** è rappresentata un'analisi delle valutazioni del personale tecnico-amministrativo suddiviso per categoria amministrativa.

Dall'esame dei grafici si può osservare, in sintesi, quanto segue:

- l'"Orientamento al miglioramento e all'innovazione" costituisce una competenza per la quale sono ravvisabili margini di miglioramento per tutte le categorie eccetto per la categoria "Responsabile di Servizio" e "Responsabile di Area"
- la competenza "Sviluppo dei collaboratori" nel 2018 (76%) è diminuita rispetto al 2017 (85%) per la categoria "Responsabili di servizio"
- le competenze "Problem solving", "Attenzione alle relazioni" e "Flessibilità" per la categoria "Specialista" nel 2018 hanno subito un netto miglioramento.

Per quanto riguarda il sistema di conciliazione previsto dal SMVP, è stata presentata una istanza al Direttore Generale, quale soggetto terzo, in merito alla performance relativa alle competenze (riferimento performance: anno 2018).

Collaboratori ed esperti linguistici (CEL)

La performance individuale dei **collaboratori ed esperti linguistici (CEL) di madre lingua italiana**, in servizio a tempo indeterminato presso l'Università per Stranieri di Perugia, è stata valutata dal Direttore Generale di concerto con il Responsabile del settore Corsi di Lingua e Cultura Italiana (CEL – Corsi di Lingua e Cultura Italiana) o con il Direttore del CVCL (CEL - CVCL). Per la valutazione 2018, le predette due figure sono rappresentate dal Rettore.

In particolare sono stati valutati i comportamenti organizzativi con riferimento alla scheda di comportamento allegata al Piano Integrato 2018-2020, che individua le competenze valutate e i livelli attesi per il 2018 (allegato 6 al Piano).

Gli esiti della valutazione delle competenze, con riferimento all'anno 2018, sono riportati nella seguente tabella.

Punti <i>(max: 80 punti)</i>	CEL - CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA <i>(Numero valutati)</i>	CEL – CVCL <i>(Numero valutati)</i>
0 - 59,9	4	0
60,0 - 70,0	16	0
70,1 - 80,0	3	6
	23	6

Il punteggio massimo da attribuire è pari a 80 punti, come riportato nel Piano Integrato 2018-2020 (si veda pag. 14 del Piano) e nel capitolo "Sistema Premiante".

SISTEMA PREMIANTE

Il risultato complessivo della valutazione della performance individuale è collegato al sistema premiante in coerenza con le previsioni normative in materia di meritocrazia e premialità. Essendo gli incentivi collegati alla performance disciplinati da norme ed istituti contrattuali diversi a seconda delle tipologie di personale, vengono attivati meccanismi di erogazione differenziati in funzione dei vincoli di legge. Le modalità di ripartizione degli incentivi per la performance individuale ed organizzativa dei responsabili delle strutture e di tutto il personale vengono definite in fase di contrattazione integrativa di Ateneo per il PTA e per i CEL e possono essere così schematizzate:

Trattamento accessorio	Risorse previste	Personale	Valutazione performance	Max punti
<i>Retribuzione di risultato</i>	€ 14.756,00	EP	Valutazione obiettivi e attività struttura	60
			Valutazione competenze	40
<i>1/3 indennità Responsabilità</i>	€ 29.582,00	Responsabili strutture e di posizione U.S. e U.O. (cat. C, D)	Valutazione obiettivi e attività struttura	60
			Valutazione competenze	40
<i>Indennità di produttività collettiva</i>	€ 30.000,00	Responsabili strutture e di posizione U.S. e U.O. (cat. B, C, D)	Valutazione obiettivi e attività struttura	100 importo ridotto (*)
		Personale senza responsabilità (cat. B, C, D)	Valutazione obiettivi e attività struttura	100
<i>Indennità di produttività individuale</i>	€ 43.885,00	Responsabili strutture e di posizione U.S. e U.O. (cat. C, D)	Valutazione competenze	100 importo ridotto (*)
		Personale senza responsabilità (cat. B, C, D)	Valutazione competenze	100
<i>Trattamento integrativo di Ateneo: quota diretta ad incentivare la produttività e il miglioramento dei servizi</i>	€ 19.131,00	Collaboratori esperti linguistici di madrelingua italiana	Valutazione obiettivi e attività struttura	20
		Collaboratori esperti linguistici di madrelingua italiana	Valutazione competenze	80

(*) Importo ridotto ai sensi dell'articolo 6 "Limiti al cumulo di indennità" della "Contrattazione Integrativa Anno 2018 – Personale Tecnico Amministrativo di categoria B, C, D, EP".

Per quanto riguarda i Collaboratori Esperti Linguistici di madrelingua italiana, per la prima volta è stato loro assegnato un premio in base alla "valutazione degli obiettivi e dell'attività della struttura".

Nel Piano Integrato 2018-2020 (pag. 14), è indicato il punteggio massimo da attribuire, pari a 20 punti (corrispondente ad un peso del 20% su un 100% di premio complessivo), ai fini della liquidazione del trattamento integrativo di Ateneo per la quota diretta ad incentivare la produttività e il miglioramento dei servizi.

5. RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION E BENESSERE ORGANIZZATIVO

In linea con la normativa vigente in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni e con particolare riferimento all'art. 7, comma 2, lett. c, del D.Lgs. 150/2009, che prevede la partecipazione degli utenti alla valutazione della performance organizzativa, nel Piano Integrato 2018-2020 sono stati inseriti degli obiettivi specificamente finalizzati alla realizzazione del macro-obiettivo di "Miglioramento e consolidamento della customer satisfaction" e sono stati introdotti indicatori che misurano i risultati attraverso gli esiti di indagini di customer satisfaction.

La [Carta dei Servizi dell'Università per Stranieri di Perugia](#) definisce gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a garantire all'utenza nell'anno di riferimento ed è consultabile nel sito istituzionale.

Per quanto riguarda le azioni poste in essere dall'Amministrazione nel 2018 per l'ascolto degli utenti dei servizi attraverso lo strumento delle indagini di customer satisfaction, si riporta qui di seguito un elenco delle rilevazioni effettuate con una sintesi dei risultati.

A) Rilevazioni effettuate dall'Ateneo

Agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale viene somministrato una volta all'anno, di solito al termine dell'anno accademico, un questionario per la rilevazione della qualità percepita di specifici servizi erogati dall'Ateneo, attribuendo ad ogni quesito un punteggio da 1 (valutazione molto negativa) a 10 (valutazione molto positiva), da compilare online ed in forma anonima. I risultati dell'indagine 2018 (riferimento: a.a. 2017/2018) e la comparazione di questi con i valori rilevati per il 2016 e il 2017 (riferimento: rispettivamente anno accademico 2015/2016 e anno accademico 2016/2017) hanno complessivamente confermato una percezione molto positiva sulla qualità dei servizi, come evidenziato dalla tabella che segue:

PERCEZIONE DEGLI STUDENTI - QUALITÀ SERVIZI QUESITI	Media 2016	Media 2017	Media 2018	GAP 2018 rispetto al 2017
Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati?	6,57	6,51	7,06	+0,55
Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)?	7,13	6,84	7,10	+0,26
Quanto ritieni adeguate le attrezzature destinate all'attività didattica (lavagne luminose, etc.)?	6,89	6,70	6,89	+0,19
Quanto sei soddisfatto del funzionamento dei laboratori informatici?	6,23	6,44	6,69	+0,25
Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria?	6,75	6,68	6,88	+0,20
Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement?	6,96	6,94	7,00	+0,06
Quanto sei soddisfatto dei servizi erasmus e mobilità internazionale?	7,27	7,26	7,41	+0,15
Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo?	6,80	7,00	7,18	+0,18
Media complessiva	6,82	6,80	7,03	+0,23

È in corso la rilevazione predetta con riferimento all'a.a. 2018/2019.

B) Rilevazioni effettuate tramite il progetto GOOD PRACTICE

Nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice, in collaborazione con il MIP-Politecnico di Milano, edizione 2018, l'Ateneo ha svolto nel 2019 tre indagini di customer satisfaction finalizzate a rilevare la soddisfazione di docenti/dottorandi/assegnisti di ricerca, del personale tecnico amministrativo e degli studenti rispetto ai servizi di supporto.

Tutte le predette rilevazioni sono state realizzate attraverso la somministrazione di questionari online (su piattaforma del MIP), con partecipazione degli utenti volontaria ed anonima; per i questionari e per la successiva elaborazione dei risultati è stata utilizzata una scala di valori da 1 "in disaccordo" a 6 "d'accordo".

La tabella che segue rappresenta una sintesi dei risultati dell'indagine GP 2018 indirizzata a docenti/dottorandi/assegnisti, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati.

<u>Good Practice</u>	UNISTRAPG 2016	UNISTRAPG 2017	UNISTRAPG 2018	GAP 2018 rispetto al 2017	Media generale Atenei 2018	Media Atenei piccoli (studenti < 10.000) 2018
Amministrazione e gestione personale	4,91	5,11	4,20	(-) 0,91	4,47	4,48
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,53	4,07	4,68	(+) 0,61	3,85	3,92
Comunicazione	4,33	4,15	3,68	(-) 0,47	3,86	3,68
Sistemi Informatici	4,07	4,41	4,00	(-) 0,41	4,19	4,14
Supporto alla Didattica	4,66	4,61	4,65	(+) 0,04	4,34	4,41
Supporto alla Ricerca	4,15	4,10	4,18	(+) 0,08	4,04	4,08
Sistemi Bibliotecari	4,35	4,35	4,56	(+) 0,21	4,73	4,80
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,44	4,33	4,18	(-) 0,15	4,04	4,08

I predetti dati evidenziano risultati molto positivi in quanto i valori dell'Unistrapg sono superiori al valore medio "3,5" della scala 1-6.

Rispetto alla rilevazione precedente, i gap negativi sono minimi (inferiori ad 1,00).

Allo specifico quesito contenuto nel questionario "In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi ritiene che ci sia stato un miglioramento rispetto all'anno scorso?" ha scelto l'opzione di risposta "Peggioro" il 14% dei rispondenti, "Uguale" il 50% e "Migliore" il 27%. Quest'ultimo dato (Migliore) risulta aumentato rispetto alla precedente rilevazione (19%).

Rispetto ad entrambe le medie "Atenei" e "Piccoli Atenei", risulta che i valori dell'Unistrapg 2018 sono:

♦ inferiori (ma comunque sempre positivi) riguardo a:

- Amministrazione e gestione personale
- Comunicazione (il valore Unistrapg, in questo caso, è pari alla media dei Piccoli Atenei)
- Sistemi Informatici
- Sistemi Bibliotecari

♦ superiori riguardo a:

- Approvvigionamenti e servizi logistici
- Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi.

Si riscontra un miglioramento nel triennio considerato per i seguenti servizi:

- Approvvigionamenti e servizi logistici
- Supporto alla Ricerca
- Sistemi Bibliotecari

La tabella che segue rappresenta, invece, una sintesi dei risultati dell'indagine indirizzata al personale tecnico amministrativo, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati.

<u>Good Practice</u>	UNISTRAPG 2016	UNISTRAPG 2017	UNISTRAPG 2018	GAP 2018 rispetto al 2017	Media generale Atenei 2018	Media Atenei piccoli (studenti <10.000) 2018
questionario PTA						
Amministrazione e gestione personale	3,84	3,80	3,71	(-) 0,09	3,85	3,76
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,80	3,74	3,69	(-) 0,05	3,66	3,45
Comunicazione	3,93	3,99	3,77	(-) 0,22	3,74	3,60
Sistemi Informatici	4,26	4,17	4,19	(-) 0,02	4,24	4,25
Contabilità	4,21	3,95	4,09	(+) 0,14	4,19	4,01
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,29	3,93	3,92	(-) 0,01	4,02	3,91

I predetti dati evidenziano medie molto positive (superiori alla media del "3,50" su una scala da 1 a 6).

Tranne che per i Sistemi Informatici e la Contabilità, le valutazioni sono leggermente in calo rispetto all'anno precedente: il massimo discostamento, comunque inferiore al 1,00, è pari a 0,22 per il Servizio riguardante la Comunicazione.

Il PTA al quesito "In riferimento al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi ritiene che ci sia stato un miglioramento rispetto all'anno scorso?", ha risposto nel seguente modo: il 9% (rilevazione precedente: 20%) "Peggioro", il 63% (rilevazione precedente: 54%) "Uguale", il 27% (rilevazione precedente: 23%) "Migliore".

Nel triennio 2016, 2017 e 2018 tutti i servizi risultano avere valutazioni positive, superiori alla media del "3,50". Confrontando i dati del 2016 e del 2018, si evince una diminuzione delle valutazioni nel 2018 per quasi tutti i servizi oggetto della rilevazione.

Confrontando i valori di Unistrapg 2018 e le medie "Atenei" e "Piccoli Atenei", risulta che essi sono sostanzialmente in linea, sempre positivi, con delle oscillazioni ("Amministrazione e gestione personale" e "Sistemi Informatici" hanno valori inferiori ad entrambe le medie predette).

Inoltre, l'Ateneo ha curato, nell'ambito del progetto Good Practice 2018-2019 (anno di svolgimento dell'indagine 2019), la realizzazione dell'indagine rivolta agli studenti iscritti ai Corsi di laurea e laurea magistrale allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione riguardo ai servizi offerti dall'Ateneo.

La partecipazione alla rilevazione è avvenuta su base volontaria con garanzia di anonimato dei rispondenti.

La scala dei valori, relativamente ai giudizi espressi dai rispondenti, va da 1 (poco interessato) a 6 (molto interessato).

Ai fini dell'analisi il discrimine tra giudizi negativi e positivi è stato considerato il valore centrale della scala, pari a 3,50.

Si riportano in allegato i risultati analitici in forma tabellare della rilevazione (**allegato n. 7**).

Sono stati riportati i risultati delle opinioni espresse dagli studenti iscritti al 1° anno, messi a confronto con le opinioni espresse dagli studenti iscritti agli anni successivi al 1° anno (trattasi di due rilevazioni distinte).

Di seguito si propongono le osservazioni sui risultati di alcuni dei quesiti della rilevazione ritenuti più rilevanti:

- nell'ambito dei quesiti relativi ai servizi sull'orientamento, rivolti agli studenti iscritti al 1° anno, si registrano in generale valori molto positivi, con un valore massimo di 4,83 per il materiale informativo messo a disposizione
- molto positive sono anche le opinioni relative all'adeguatezza dei servizi generali, infrastrutture e logistica con riferimento alle aule didattiche (con un valore massimo di 5,20 espresso dagli studenti iscritti al 1°anno), ai laboratori e agli spazi studio
- anche per quanto riguarda i servizi di comunicazione (valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo; informazioni relative all'offerta formativa, siti web docenti...; facebook, twitter, You Tube, Instagram), i valori sono molto alti anche se, pur rimanendo positivi, quelli degli studenti iscritti agli anni successivi al 1° sono inferiori a quelli degli studenti iscritti al 1° anno
- in riferimento alla navigabilità sul portale web di ateneo e agli strumenti di supporto digitale alla didattica, i valori risultano tutti molto positivi ma sempre leggermente inferiori a quelli relativi alle opinioni degli studenti iscritti agli anni successivi al 1°
- per quanto riguarda i servizi relativi all'Internazionalizzazione, che ovviamente sono rivolti agli studenti iscritti agli anni successivi al 1°, i giudizi sono molto positivi con un valore di soddisfazione generale pari a 4,53
- per i servizi di Segreteria on-line le opinioni riportano in generale tutti valori al di sopra di 4,0 tranne che per il quesito *"le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo"* dove per gli studenti iscritti al 1° anno il valore risulta essere di 3,62 e per gli studenti iscritti agli anni successivi al 1° è pari a 3,73
- relativamente alla soddisfazione in merito ai servizi erogati dalla Segreteria Studenti, per gli studenti iscritti al 1° anno si attestano valori al di sopra di 4,0, mentre, pur restando sempre molto positivi, la soddisfazione espressa dagli studenti iscritti agli anni successivi al 1° riporta un valore di 3,82 per quanto riguarda il quesito *"La segreteria studenti è in grado di risolvere problemi"* e di 3,64 relativamente al quesito *"Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria?"*
- anche per quanto riguarda la soddisfazione generale sulla qualità dei servizi bibliotecari risulta essere più alta per gli studenti iscritti al 1° anno (4,42) rispetto a quella degli studenti iscritti agli anni successivi al 1° (3,87). Risulta come unico dato non positivo il valore di 3,29 relativo al quesito rivolto ai soli studenti iscritti agli anni successivi al 1°: *"Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?"*
- relativamente al quesito *"In riferimento agli aspetti considerati: Borse di studio, Attività collaborazione studentesche, Attività di tutoraggio e Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]"* il valore risultante dalla valutazione espressa dagli studenti iscritti al 1° anno è pari a 4,19 mentre quello degli studenti iscritti agli anni successivi al primo è pari a 3,95

Conclusioni:

I giudizi espressi dagli studenti in merito ai servizi erogati dall'Ateneo, risultano essere molto soddisfacenti con valori tutti ampiamente superiori a 3,50. Si rileva un unico valore non positivo di 3,29, relativo al quesito *"ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?"* rivolto ai soli studenti iscritti agli anni successivi al 1°.

È da evidenziare che se si confrontano i valori relativi alla soddisfazione degli studenti iscritti al 1° anno rispetto ai valori relativi alla soddisfazione degli studenti iscritti agli anni successivi agli iscritti al 1° anno, questi ultimi, seppure positivi, sono tutti inferiori.

Va sicuramente svolta, per il futuro, un'attenta riflessione sulla motivazione relativa al calo dei valori in merito ai giudizi espressi dagli studenti iscritti agli anni successivi, in modo tale da intervenire con azioni e/o interventi migliorativi.

Il numero dei rispondenti alla rilevazione GP sui servizi, riportato in sintesi nella tabella seguente, non è altissimo, specialmente per quanto riguarda gli studenti iscritti al primo anno (campione poco significativo).

GOOD PRACTICE - SERVIZI	TASSO DI RISPOSTA 2018/19	TASSO DI RISPOSTA 2017/18	TASSO DI RISPOSTA 2016/17
Docenti, Assegnisti, Dottorandi	22%	29%	44%
Personale Tecnico Amministrativo	45%	47%	55%
Studenti iscritti al primo anno delle lauree triennali	15%	10%	14%
Studenti iscritti al 2° e 3° anno delle lauree triennali + studenti iscritti alle lauree magistrali	13%	8%	11%

Indagine sul Benessere Organizzativo

L'Ateneo come per gli anni passati ha curato, in collaborazione con il MIP-Politecnico di Milano nell'ambito del già citato progetto Good Practice 2018 (anno di svolgimento 2019), la realizzazione di un'indagine indirizzata al personale tecnico e amministrativo volta a rilevare, con riferimento all'anno 2018, il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale.

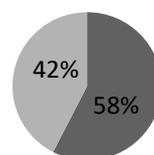
Il questionario erogato, originariamente strutturato secondo il modello di rilevazione a suo tempo predisposto dall'ANAC, dallo scorso anno è stato rivisto dallo staff del Progetto, in accordo con gli Atenei partecipanti, in un'ottica di maggiore chiarezza e semplificazione. Per alcuni quesiti, quelli variati, è stato quindi, possibile operare un raffronto tra l'anno 2017 e l'anno 2018.

Struttura del questionario	I – Benessere organizzativo	Ambiti d'indagine: A-L'ambiente di lavoro B-Le discriminazioni C-L'equità nella mia Organizzazione D-Carriera e sviluppo professionale E-Il mio lavoro F-I miei colleghi G-Il contesto del mio lavoro H-Il senso di appartenenza
	II – Grado di conoscenza del sistema di valutazione	L-La performance organizzativa M-Le mie performance N-Il funzionamento del sistema
	III – Valutazione del superiore gerarchico	O-Il mio Responsabile e la mia crescita P-Il mio Responsabile e l'equità Q-Il mio Responsabile e il sistema di valutazione

I rispondenti hanno espresso il proprio giudizio utilizzando una scala di valori da 1 a 6.

Indagine sul benessere organizzativo 2018: 13 maggio – 29 maggio 2019

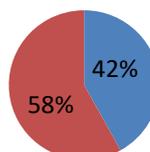
Percentuale di adesione alla rilevazione



■ Non ha risposto: 84

■ Ha risposto: 62

Distribuzione dei rispondenti per genere



■ Uomini: 26

■ Donne: 36

La partecipazione alla rilevazione è avvenuta su base volontaria con garanzia di anonimato dei rispondenti. Si rileva una partecipazione in diminuzione rispetto ai due anni precedenti.

Si riportano in allegato i risultati analitici in forma tabellare della rilevazione (**allegato n. 8**). Per un utile confronto sono stati riportati i risultati della rilevazione 2016 dei quesiti non variati rispetto alle rilevazioni del 2017 e 2018.

Di seguito si propongono alcune osservazioni sui risultati dei singoli ambiti d'indagine: ai fini dell'analisi il discrimine tra giudizi negativi e positivi è stato considerato il valore centrale della scala, pari a 3,50.

A- L'ambiente di lavoro

-In questo ambito riguardante l'ambiente di lavoro i quesiti presentano in generale valori positivi e quasi tutti in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno precedente. Da monitorare, invece, i valori a connotazione negativa, leggermente in aumento relativi ai quesiti A.06 "*Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente*", A.07 "*Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili*" e A.08 "*Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo*".

B- Le discriminazioni

I quesiti di questo ambito riportano valori positivi e decisamente più alti rispetto all'anno precedente. Al quesito B.03 "*Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (se applicabile)*" I pochi rispondenti hanno espresso opinioni molto positive pari a un valore medio di 5,23.

C- L'equità nella mia Organizzazione

Questo ambito continua a caratterizzarsi come uno dei più critici. Rileva, inoltre, una leggera diminuzione dei valori, rispetto all'anno passato, registrando il valore più basso (2,40) al quesito C.04 "*Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto*".

D- Carriera e sviluppo professionale

Anche per questo ambito si conferma una percezione non troppo positiva, seppure in leggero aumento rispetto all'anno precedente, risultano essere inferiori a 3,50 i valori medi dei quesiti D.01 "*il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro*" (2018: 2,71 - 2017: 2,48), D.02 "*Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito*" (2018: 2,61 - 2017: 2,49), D.03 "*L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli*" (2018: 2,95 - 2017: 2,70).

Si attestano, invece, su valori più positivi, anche questi in aumento rispetto all'anno 2017, i risultati dei quesiti D.04 "*La posizione da me attualmente svolta è adeguato al mio profilo professionale*" (2018: 3,66 - 2017: 3,51) e D.05 "*Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione*" (2018: 3,50 - 2017: 3,10).

E- Il mio lavoro

I risultati di questo ambito si collocano tutti su valori significativamente superiori a 3,50, e superiori a quelli delle rilevazioni precedenti, attestando una percezione positiva del PTA rispetto alle aspettative e all'adeguatezza delle proprie competenze per il lavoro svolto, così come del grado di autonomia organizzativa goduto. In aumento anche il valore relativo alla percezione del senso di realizzazione personale legato al lavoro, che da 3,55 nel 2017 sale a 3,92 nel 2018.

F- I miei colleghi

Si confermano in questo ambito risultati ampiamente positivi con tutti i valori significativamente superiori a 3,50 e in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno precedente. Particolarmente positivi sono i risultati dei quesiti F.02 "*Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti*" (5,19), F.03 "*Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi*" (4,92) e F.04 "*Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti*" (4,29).

G- Il contesto del mio lavoro

In questo ambito d'indagine presentano risultati positivi i quesiti G.02 "*Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro*" (3,81), e G.06 "*Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da diversi colleghi/uffici sono tra loro compatibili*" (3,73) valori in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno 2017.

Gli altri quesiti pur riportando valori in aumento rispetto alla rilevazione precedente mantengono ancora medie al di sotto del 3,50.

H- Il senso di appartenenza

I quesiti di questo ambito attestano un importante senso di appartenenza da parte del PTA e tutti in netto aumento rispetto alla rilevazione dell'anno 2017. Il valore più alto si rileva per il quesito H.03 "*Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso*" (2018: 4,89 - 2017: 4,44).

L- La performance organizzativa

I risultati di questo ambito d'indagine, anche se superiori rispetto alla rilevazione precedente, sono tutti inferiori a 3,50 tranne quelli del quesito L.04 "*E' chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione*" che salgono da 3,27 nel 2017 a 3,55 nel 2018.

M- Le mie performance

I risultati di questo ambito rilevano valori superiori a 3,50 per i quesiti: M.02 "*Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'Organizzazione con riguardo al mio lavoro*" (3,60) e M.03 "*Sono informato sulla valutazione del mio lavoro*" (4,00); i restanti due quesiti si attestano, invece, su medie inferiori al 3,50: M.01 "*Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro*" (3,45) e M.04 "*Sono informato su come migliorare i miei risultati*" (3,44). Anche in questo ambito si rilevano, comunque, valori in aumento rispetto alla rilevazione del 2017.

N- Il funzionamento del sistema

Questo ambito d'indagine registra solo per 4 dei 9 quesiti valori positivi, superiori a 3,50. I valori di cinque quesiti risultano, inoltre, inferiori alla rilevazione dell'anno precedente inclusi due dei quesiti con valori superiori al 3,50.

Permane la significativa criticità, seppure il valore sia in leggerissimo aumento rispetto al 2017, in relazione al quesito N.04 "*L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano*" (2,77);

O- Il mio Responsabile e la mia crescita

Questo ambito presenta risultati decisamente positivi e con valori in aumento su tutti i quesiti rispetto alla rilevazione precedente. Il valore massimo registrato è quello relativo al quesito O.04 "*Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro*" (2018: 4,53 - 2017: 4,14).

P- Il mio Responsabile e l'equità

I risultati di questo ambito sono per tutti i quesiti superiori a 3,50 con valori in aumento rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti, tranne che per il quesito P.07 *"il mio responsabile presta attenzione per il benessere dei membri del gruppo"* (3,85) in leggerissimo calo rispetto al 2017 (3,89).

Q – Il mio Responsabile e il sistema di valutazione

Anche per quest'ultimo ambito si rilevano valori positivi tutti superiori a 3,50 e in aumento rispetto alla rilevazione precedente, soprattutto per i quesiti Q.01 *"Il mio responsabile mi valuta con equità"* (2018: 4,26 - 2017: 4,00) e Q.02 *"Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione"* (2018: 4,17 - 2017: 3,86).

Conclusioni:

→ Sono sostanzialmente positivi i giudizi espressi sul contesto lavorativo, il lavoro svolto e i colleghi. Si rilevano, inoltre, opinioni positive in merito al senso di appartenenza relative a tutti i quesiti posti, ulteriormente migliorate rispetto alla rilevazione precedente.

→ E' migliorata, rispetto alla precedente rilevazione, la percezione relativa alle prospettive di carriera e la meritocrazia anche se permangono ancora valori inferiori al 3,50 per tre quesiti su cinque. Si ribadisce l'eventualità di cercare di fornire più opportunità di crescita delle competenze, sia attraverso la formazione sia attraverso il potenziamento del sistema di valutazione della performance.

→ Si evidenzia un miglioramento dei giudizi, rispetto alla rilevazione precedente, sul grado di condivisione del sistema, sulla conoscenza e condivisione delle strategie e dei risultati dell'Amministrazione anche se i valori si attestano ancora al disotto del 3,50, tranne che per il quesito L.04 che sale a 3,55. Al fine di migliorare la "condivisione" delle strategie dell'Ateneo, successivamente all'approvazione del Piano Strategico 2019-2021, la Rettore e i delegati hanno illustrato i contenuti dello stesso alla comunità universitaria in una conferenza di Ateneo nel mese di maggio 2019. Inoltre, il Direttore Generale ha effettuato degli incontri con le strutture amministrative per garantire ulteriormente l'allineamento dell'attività amministrativa con le nuove strategie.

→ Nella valutazione del superiore gerarchico si palesa un'ampia positività con valori tutti in crescita rispetto alla rilevazione del 2017. Se a tali risultati si associano anche quelli molto positivi della sezione "I miei colleghi" si denota un miglioramento dei rapporti sia a livello collaborativo che di rispetto reciproco.

→ Relativamente al funzionamento del sistema si rileva una risalita dei valori rispetto alla rilevazione del 2017 con una media più che sufficiente ai due quesiti N.01 "Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro" e N.02 "Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance", mentre i valori degli altri tre quesiti restano al disotto della media 3,50, percependo uno scarso coinvolgimento da parte dei rispondenti a tutto il sistema. Persiste ancora la scarsa fiducia nella premialità del sistema, evidenziata dai risultati del quesito N.04.

È infine rilevabile che, se si confronta la criticità di carattere generale dei valori relativi alla rilevazione del 2018 rispetto a quella del 2017, la rilevazione in oggetto, con valori in aumento per la maggior parte dei quesiti, registra un miglioramento soddisfacente sulla quasi totalità degli ambiti analizzati. Va comunque svolta, per il futuro, un'attenta riflessione su quegli ambiti ancora non soddisfacenti in modo tale da programmare azioni e/o interventi mirati.

6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

Nel 2018 l'Ateneo ha dato attuazione agli adempimenti previsti dalla normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa, attraverso alcune misure rinvenibili nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della trasparenza 2018-2020 d'Ateneo (PTPCT). Detta attuazione trova riscontro sotto due profili: quanto al primo – rivolto alla gestione interna – il riferimento è alle misure organizzative finalizzate alla prevenzione della corruzione sotto il profilo della rotazione del personale, la verifica del rispetto dei tempi procedurali, etc.; quanto all'ambito esterno – ostensione di dati e informazioni – il riferimento è al costante monitoraggio degli obblighi di pubblicazione all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale.

Gli ambiti applicativi di dette misure sono molteplici e riferibili a varie tipologie di attività amministrativa, così come quelle legate a didattica e ricerca. Di particolare interesse, in proposito, si è rivelato l'ambito formativo in materia di prevenzione della corruzione che, con particolare riferimento all'ambito universitario, ha rinvenuto nel PTPCT 2018-2020 la volontà di proseguire nella costituzione di percorsi formativi destinati all'intero personale di Ateneo, seguendo un criterio di "formazione mirata" a seconda delle categorie (docenti e tecnico-amministrativi) e del "livello di corruttibilità" delle Strutture.

Quanto all'ambito della trasparenza amministrativa, si è proseguito nel potenziamento del processo d'informatizzazione delle attività e dei flussi informativi: in particolare, si è sempre più ottimizzata la fase di raccolta delle informazioni oggetto di pubblicazione attraverso l'utilizzo combinato delle piattaforme informatiche in uso presso l'Amministrazione, al fine del tempestivo inserimento nell'apposita Sezione del sito istituzionale. Un esempio di tale costante processo di ottimizzazione continua ad essere, ad oggi, quello relativo alla gestione degli adempimenti riguardanti l'"Anagrafe delle prestazioni", anche alla luce dell'ormai noto decreto "Madia". Ulteriore profilo d'interesse, in proposito, è costituito dalla definizione dei flussi interni per una efficiente gestione degli adempimenti legati all'accesso civico generalizzato.

Sono state apportate, inoltre, diverse modifiche migliorative e/o di adeguamento a svariati obblighi, conferendo adeguata attenzione al rispetto della normativa in materia di privacy, in considerazione della particolarità di talune tipologie d'informazioni e del percorso di adeguamento all'ormai noto Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2016/679), anche in ossequio alle «Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati», emanate dal Garante per la Protezione dei Dati Personali e pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014.

Per quanto concerne il collegamento tra PTPCT e Piano Integrato, nel 2018 si è proseguito nel consolidamento del processo integrativo tra i diversi ambiti, anche alla luce delle indicazioni contenute nelle «Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle Università Statali italiane» rese note da ANVUR a luglio 2015.

Come anche previsto nel PTPCT sono stati quindi organizzati incontri informativi tra il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza di Ateneo con la relativa Struttura di supporto, e le Strutture coinvolte nei processi di valutazione e monitoraggio della performance. Da ultimo, preme sottolineare anche come detta interazione tra diversi ambiti sia concretizzata tramite l'individuazione, all'interno del PTPCT, di una serie di misure di prevenzione della corruzione ulteriori rispetto a quelle già stabilite dalla legge o, comunque, strutturalmente previste nella presente Sezione Normativa del PTPCT medesimo, misure le quali, a loro volta, risultano dettagliate nel Piano Integrato di Ateneo, trasposte in obiettivi organizzativi ed individuali, in quanto tali specialmente evidenziate come "obiettivi di anticorruzione e trasparenza" all'interno del Piano Integrato medesimo e relativi Allegati.

UNIVERSITA' PER STRANIERI DI PERUGIA

DIDATTICA, RICERCA E TERZA MISSIONE

A.A. 2017/2018 – ANNO SOLARE 2018

L'Università per Stranieri di Perugia promuove e organizza lo svolgimento di attività di formazione e ricerca scientifica finalizzate alla conoscenza e alla diffusione della lingua, della cultura e della civiltà italiane, al dialogo interculturale, alla comunicazione e alla cooperazione internazionale, in raccordo con il territorio e le istituzioni di esso rappresentative e con le istituzioni nazionali e internazionali che perseguono scopi affini.

L'organizzazione della ricerca e della didattica si articola secondo le strutture previste dal vigente Statuto dell'Ateneo:

- Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, che promuove e coordina le attività di ricerca, nonché progetta e coordina le attività didattiche e formative dell'Ateneo;
- Centri Autonomi, che organizzano e svolgono particolari attività didattico-scientifiche di formazione finalizzata, nonché organizzano e gestiscono complesse attività di studio e di ricerca.

I Centri attualmente costituiti presso l'Ateneo sono:

- *Centro di Ricerca e Documentazione per le Risorse Idriche (Water Resources Research and Documentation Centre - WARREDOC).*

Il Centro WARREDOC ha lo scopo di operare nei campi della gestione e della salvaguardia del territorio, delle risorse naturali, dell'ambiente, dei disastri naturali, delle risorse idriche e dell'ingegneria delle acque e dello sviluppo sostenibile.

- *Centro per la Valutazione e le Certificazioni linguistiche (CVCL).*

Il CVCL è un centro autonomo finalizzato alla progettazione, sviluppo, elaborazione, somministrazione, valutazione e rilascio di Certificazioni linguistiche e glottodidattiche dell'italiano come lingua non materna. Esso promuove e sviluppa attività di studio, ricerca e formazione nell'ambito della verifica e della valutazione delle abilità e delle competenze linguistiche.

DIDATTICA

L'offerta formativa dell'Ateneo, nell'a.a.2017/2018, è stata costituita da:

- Corsi di Laurea e di Laurea Magistrale (ex D.M. 270/2004)
- Corsi di Laurea ad esaurimento
- Corsi Master di I livello
- Corsi di Lingua e Cultura Italiana rivolti specificamente a studenti stranieri
- Corsi di Aggiornamento rivolti a docenti o futuri docenti di italiano come lingua seconda, italiani e stranieri.

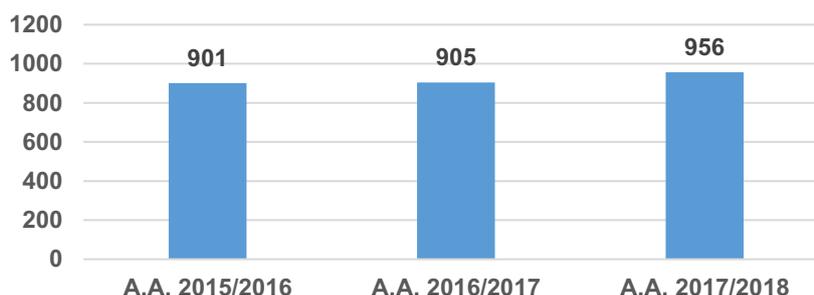
CORSI DI LAUREA A.A. 2017/2018	MASTER A.A. 2017/2018	CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA ANNO SOLARE 2018
2 corsi di Laurea	2 master di I livello	102 Corsi di Lingua e Cultura
5 corsi di Laurea magistrale		
956 iscritti totali <i>comprensivi degli iscritti ad altri corsi ad esaurimento (di cui il 36,61% con cittadinanza non italiana)</i>	58 iscritti <i>(di cui il 10,34 % con cittadinanza non italiana)</i>	2.890 iscrizioni

CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE

Nell'a.a.2017/2018 risultano n. 956 iscritti di cui:

- n. 626 femmine e n. 330 maschi
- n. 350 con cittadinanza non italiana e 606 con cittadinanza italiana.

Nel grafico seguente sono riportati gli iscritti nel triennio accademico 2015/2016, 2016/2017 e 2017/2018.



Nella tabella sono riportati gli iscritti per corso di studio nel triennio accademico 2015/2016 - 2016/2017 - 2017/2018.

	A.A. 2015/2016	A.A. 2016/2017	A.A. 2017/2018
Lingua e Cultura Italiana (L-10)	153	144	130
Comunicazione Internazionale, Interculturale e Pubblicitaria (L-20)	-	-	110
Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e Cultura d'Immagine (LM-92)	25	60	77
Italiano per l'Insegnamento a Stranieri (LM-14)	145	164	180
Promozione dell'Italia e del Made in Italy (LM-38)	22	47	65
Relazioni Internazionali e Cooperazione allo Sviluppo (LM-52 LM-81)	94	99	101
Traduzione e Interpretariato per l'Internazionalizzazione dell'Impresa (LM 94)	-	-	30
<i>Altri Corsi (ad esaurimento)</i>	462	391	263
TOTALI ISCRITTI	901	905	956

Fonte: Pentaho (ANS) - dati estratti il 21.03.2019

MASTER

Nell'a.a.2017/2018 sono stati attivati i seguenti Master:

- Master di I livello in "International Business and Intercultural Context (IBIC)", I edizione, in convenzione con la Fondazione O.N.A.O.S.I. (n. 22 iscritti, di cui n. 2 con cittadinanza straniera);
- Master in "Didattica dell'Italiano Lingua non materna", XIV edizione (n. 36 iscritti di cui n. 4 con cittadinanza straniera).



Nell'anno 2018 sono stati inoltre attivate rispettivamente la seconda edizione Master IBIC e la XV edizione del Master in "Didattica dell'Italiano Lingua non materna".

STAGE

L'ordinamento didattico dei Corsi di Laurea, Laurea Magistrale e Master prevede stage e tirocini quali attività formative obbligatorie, utili al raggiungimento del numero di CFU assegnati per il conseguimento del titolo finale.

Lo stage è di fondamentale importanza per creare un raccordo concreto tra il mondo del lavoro e la realtà universitaria da cui proviene lo studente.

Nell'a.a.2017/2018 sono stati svolti n. 247 stage/tirocini.

I predetti stage riguardano le seguenti tipologie:

- stage/tirocini curriculari: n. 237;
- stage/tirocini extracurriculari: n. 10.

MOBILITÀ ERASMUS E EXTRA-ERASMUS

L'Università per Stranieri di Perugia, in possesso della Carta Erasmus ECHE 2014/2020, aderisce al programma Erasmus+, con specifico riferimento alla KA1 "Learning Mobility of Individuals" al fine di:

- migliorare le competenze del personale e rafforzare la qualità dell'insegnamento e dell'apprendimento;
- accrescere le opportunità per lo sviluppo professionale del personale;
- aumentare le competenze trasversali, digitali e linguistiche, e accrescere le potenzialità di occupazione;
- rafforzare lo spirito di iniziativa, le prospettive di carriera e l'imprenditorialità degli studenti.

L'Ateneo, nell'a.a. 2017/2018, ha attivato e gestito le seguenti tipologie di mobilità:

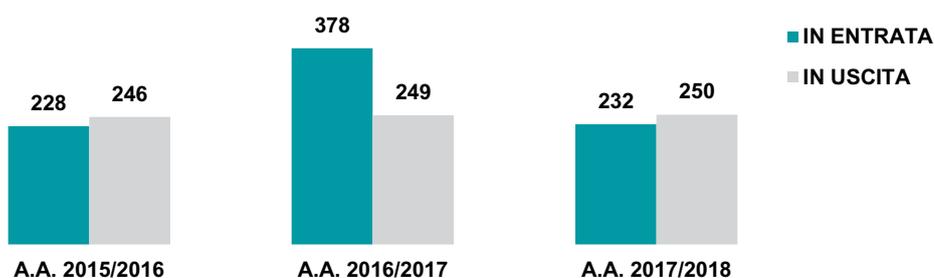
- mobilità per gli studenti (per studio e per traineeship);
- mobilità per lo staff (per docenza e per formazione).

La Teaching Staff Mobility ha consentito al personale docente di svolgere attività didattica per brevi periodi presso un'Università estera, con la quale l'Ateneo ha stipulato un Inter-institutional Agreement 2014-2020.

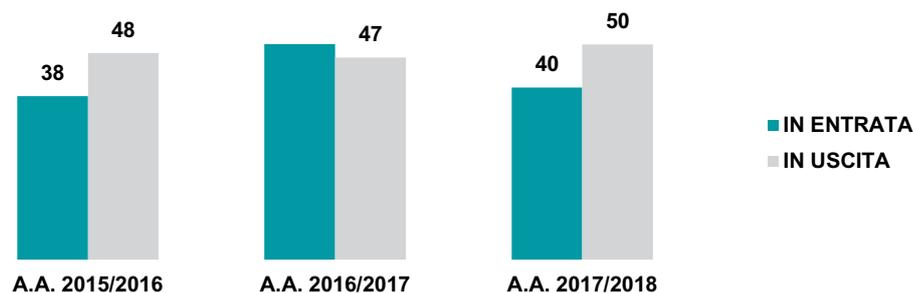
La Staff Mobility for Training Assignment ha consentito al personale di svolgere attività di formazione per brevi periodi presso Università europee.

Nell'anno 2017 (a.a.2017/18) sono stati realizzati programmi di scambio Extra-Erasmus sulla base di specifici accordi di mobilità stipulati con Università partner (tra parentesi è riportato il numero di Università coinvolte), aventi sede in Cina (n. 1), Taiwan (1), Germania (n. 1), Giappone (n. 6), USA (n. 2), Australia (1).

MOBILITÀ ERASMUS - Numero mensilità

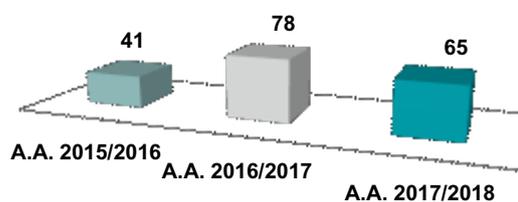


MOBILITÀ ERASMUS - Numero studenti

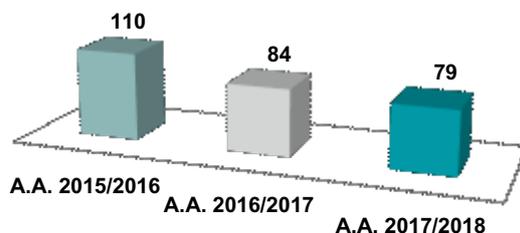


MOBILITÀ EXTRA ERASMUS N. MENSILITÀ'

IN ENTRATA



IN USCITA



Con riferimento all'a.a.2017/2018 vi sono state inoltre le seguenti mobilità:

Mobilità Erasmus a fini di stage (traineeship)

- n. 30 studenti in uscita (101 mensilità);
- n. 3 studenti in uscita tramite il consorzio TUCEP (7 mensilità).

Mobilità del personale

- Mobilità dello staff per docenza in uscita (Erasmus STA): n. 13;
- Mobilità dello staff per formazione in uscita (Erasmus STT): n. 6;
- Mobilità dello staff per docenza in uscita (Erasmus STA) con il consorzio TUCEP: n. 7;
- Mobilità dello staff per docenza in entrata (Erasmus STA): n. 5;
- Mobilità dello staff per formazione in entrata (Erasmus STT): n. 2;
- Mobilità dello staff per formazione in uscita (Erasmus STT) con il consorzio TUCEP: n. 5.

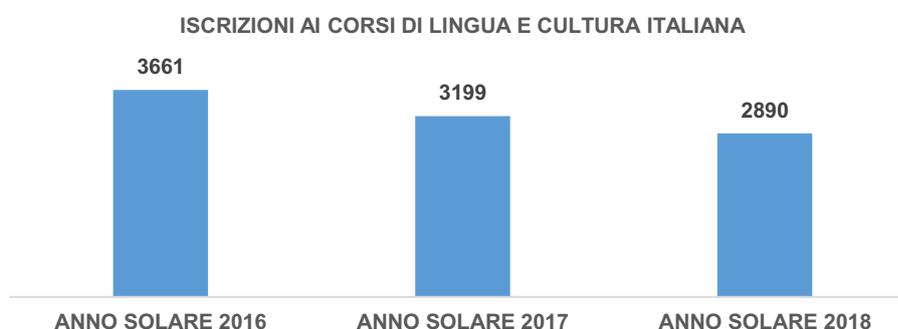
CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA

I Corsi di Lingua e Cultura Italiana, aperti a cittadini stranieri e italiani residenti all'estero, nel 2018 si sono articolati in corso elementare, intermedio, avanzato e distinti in due livelli, in base al modello del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER). I corsi hanno avuto durata mensile e trimestrale.

Nell'anno 2018 sono stati programmati, attivati e gestiti i seguenti corsi:

- Corsi (ordinari) di Lingua e Cultura Italiana di varie tipologie (es.: mensili, trimestrali);
- Corsi di Lingua e Cultura Italiana per il contingente di studenti cinesi del Progetto Marco Polo e Turandot;
- Corsi speciali di Lingua e Cultura Italiana (es: Corsi di aggiornamento per insegnanti di italiano a stranieri).

Nell'anno solare 2018 risultano n. 2.890 iscrizioni ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana, atteso che uno stesso studente può essersi iscritto a più corsi durante la sua permanenza presso l'Ateneo nel periodo di riferimento.

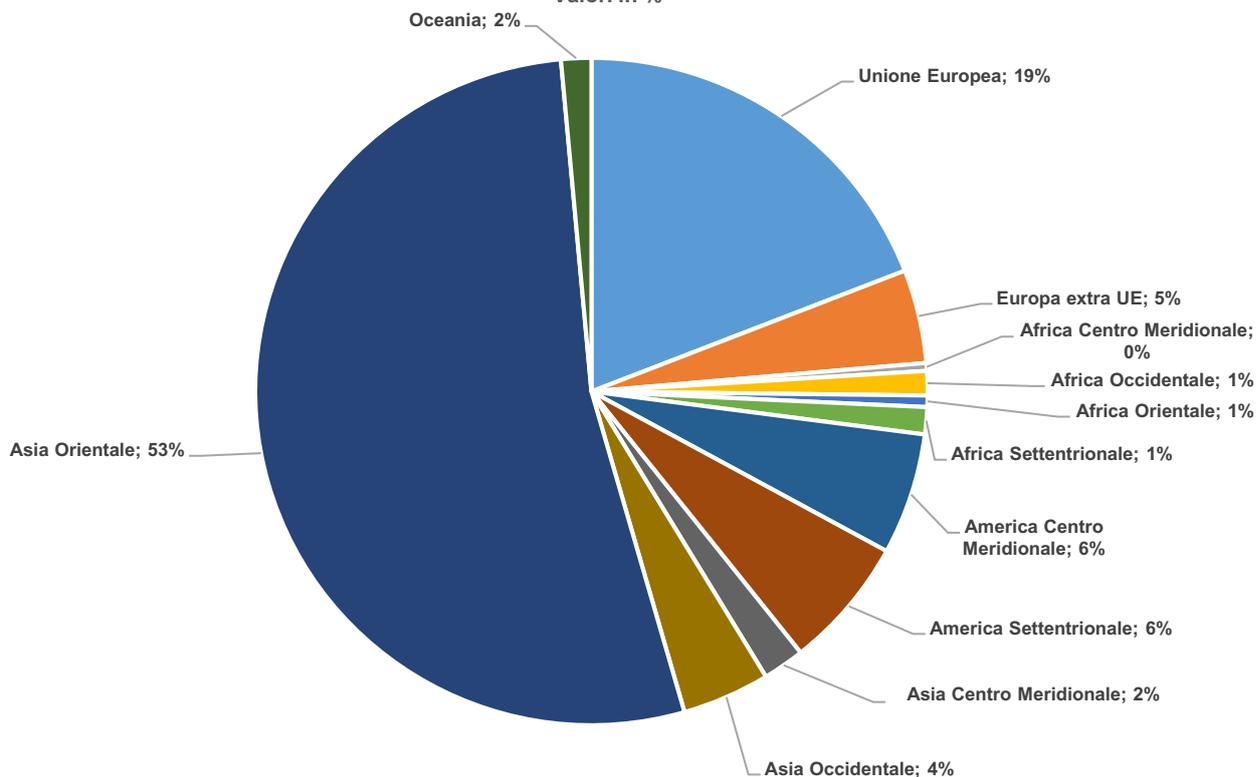


Si riportano di seguito le varie tipologie di corsi attivate nel corso degli anni solari 2016 – 2017 - 2018:

Tipologia dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	2016	2017	2018
Corsi Ordinari	77	91	80
Corsi Speciali	24	22	15
Corsi Marco Polo / Turandot	32	11	7

Nel grafico che segue è riportata, in valori percentuali, la provenienza geografica delle iscrizioni ai corsi di lingua e cultura italiana nell'anno solare 2018.

ISCRIZIONI AI CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA - ANNO SOLARE 2018
(AREE GEOPOLITICHE)
Valori in %



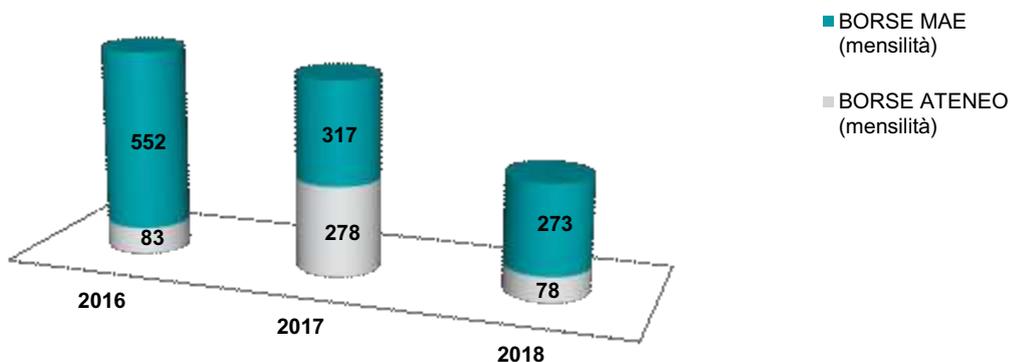
BORSE DI STUDIO

Nell'anno solare 2018 sono state liquidate:

- n. 78 mensilità di borse di studio finanziate dall'Ateneo;
- n. 273 mensilità di borse di studio finanziate dal Ministero degli Affari Esteri. Quest'ultima tipologia di borse di studio è concessa agli studenti iscritti presso i corsi di studio dell'Ateneo (sia corsi di laurea sia corsi di lingua e cultura italiana), stranieri o italiani residenti all'Estero, provenienti da Paesi selezionati, al fine di favorire la cooperazione culturale internazionale e la diffusione della conoscenza della lingua, della cultura e della scienza italiana.

Nel grafico seguente è riportato il numero delle mensilità liquidate nel triennio 2016 – 2017 – 2018.

Si precisa che nel 2017, le mensilità relative alle borse finanziate dall'Ateneo (n. 278) sono comprensive del contributo finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Perugia.



RELAZIONI INTERNAZIONALI

L'Università per Stranieri di Perugia è fortemente impegnata nella promozione dei processi di internazionalizzazione, anche ai fini della realizzazione di uno spazio europeo e internazionale della ricerca, dell'istruzione superiore e dell'alta formazione. Vengono, pertanto, posti in essere numerosi accordi di cooperazione culturale e scientifica volti ad ampliare le sinergie e le relazioni con Atenei, Istituzioni e partner, in Italia e all'estero, con l'obiettivo di sviluppare specifiche attività di collaborazione congiunte nei settori della didattica, della ricerca, della progettazione e della mobilità.

Nell'anno solare 2018 sono 174 gli accordi in vigore (accordi di cooperazione culturale e scientifica, accordi per l'istituzione di doppi titoli e accordi per la mobilità internazionale) tra l'Ateneo e Università, Istituzioni, partner aventi sede nei seguenti paesi (è indicato tra parentesi il numero di Università/Istituzioni/partner coinvolti):

Albania (n.2); Algeria (n.2); Armenia (n.1); Argentina (n.2); Australia (n.5); Azerbaijan (n.1); Brasile (n.10); Cina (n.17); Cipro (n.1); Colombia (n.2); Emirati Arabi Uniti (n.1); Etiopia (n.1); Francia (n.2); Germania (n.2); Giappone (n.17); Indonesia (n.2); Israele (n.1); Italia (n.52); Kenya (n.2); Kosovo (n.1); Libano (n.2); Malesia (n.1); Marocco (n.1); Messico (n.3); Mongolia (n.1); Montenegro (n.3); Olanda (n.1); Pakistan (n.3); Polonia (n.2); Repubblica Ceca (n.1); Romania (n.3); Russia (n.1); Serbia (n.2); Slovacchia (n.1); Sud Africa (n.1); Spagna (n.3); Svezia (n.1); Svizzera (n.1); Taiwan (n.3); Tunisia (n.1); Ucraina (n.1); Stati Uniti (n.7); Uzbekistan (n.1); Vietnam (n.3); Zambia (n.2).

All'interno dell'Ateneo opera la Commissione per l'integrazione e il sostegno degli studenti disabili e con DSA a cui compete la pianificazione e l'organizzazione delle attività di sostegno, in base a quanto previsto dal "Regolamento di Ateneo per l'integrazione e il sostegno degli studenti con disabilità e con DSA" emanato con D.R. n. 340 del 27/09/2017. Sono offerti servizi di: mediazione rapporto con i docenti; supporto per gli scambi internazionali; orientamento e tutorato; adattamento delle lezioni, del materiale didattico e degli esami; ausili tecnologici; interpretazione in lingua dei segni italiana e/o internazionale; servizi di accompagnamento. La Commissione ha una propria pagina nel sito web di Ateneo, dove gli utenti interessati possono trovare informazioni sulle modalità di accesso ai servizi.

I servizi della Commissione sono rivolti agli studenti di tutte le tipologie di corsi offerti dall'Ateneo, ivi inclusi i Corsi di lingua e cultura italiana; per quanto riguarda specificamente i Corsi di L e LM, hanno usufruito di tali servizi nell'anno solare 2018 (a.a. 2017/2018) due studenti; la Commissione ha, inoltre, fornito servizi a ulteriori studenti con DSA anche in caso di assenza di certificazione.

RICERCA

L'Ateneo, nell'anno 2018, ha sostenuto i seguenti nuovi investimenti in progetti di ricerca:

Progetti di ricerca di Ateneo	€ 35.000,00
Progetti di ricerca finanziati da terzi	€ 328.291,86

Per quanto riguarda i progetti di ricerca di Ateneo, il Consiglio di Dipartimento ha approvato in data 17.01.2018 la proposta di ripartizione del finanziamento di € 35.000,00 per n. 31 progetti formulata dalla Commissione per la Ricerca Scientifica d'Ateneo.

Nel 2018 l'Ateneo ha presentato n. 10 candidature al Bando PRIN 2017 di cui 3 come Coordinatore nazionale: si è in attesa della valutazione dei progetti da parte del Ministero.

Risultano attivati ulteriori due progetti di ricerca che saranno realizzati nel 2019 con il sostegno delle Fondazioni Cassa Risparmio di Perugia e di Città di Castello:

- Progetto "MALT-IT2" cofinanziato dalla Fondazione Cassa di risparmio di Perugia;
- Progetto "Paesaggi tipografici italiani. Storie di piombo e inchiostro di ieri e di oggi" finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Città di Castello.

A dicembre 2018 è stata conclusa la fase di rendicontazione del Progetto SIR 2014 ("Crisis management in the Mediterranean Sea under the new Regulation (EU) No 604/2013 in the context of a substantiated risk of particular pressure being placed on a Member State's asylum system") cofinanziato dal MIUR.

Infine dal 2018 è attivo un sistema informativo adottato al fine di consentire la creazione di un Archivio dei prodotti scientifici di Ateneo, il monitoraggio della produzione da parte dei docenti/ricercatori e la realizzazione dell'Open Access.

Assegni di ricerca e Borse di ricerca

Nell'anno 2018 risultano n. 10 Assegni di Ricerca di cui n. 9 finanziati con fondi esterni e n. 1 finanziato con fondi Ateneo.

Sono state conferite e rinnovate complessivamente n. 6 borse di ricerca finanziate da fondi esterni.

Dottorato di Ricerca

Nell'anno accademico 2017/2018 risultano n. 27 iscritti al Corso di Dottorato di Ricerca in Scienze Letterarie, Librerie, Linguistiche e della Comunicazione Internazionale distinti per cicli:

- XXXI ciclo: n. 8 dottorandi;
- XXXII ciclo: n. 9 dottorandi;
- XXXIII ciclo: n. 10 dottorandi.

Nell'a.a. 2017/2018 hanno conseguito il titolo finale n. 9 dottorandi di cui n. 1 del XXV ciclo, n. 1 del XXIX ciclo, n. 6 del XXX ciclo, n. 1 del XXXI ciclo.

XXXIV ciclo

Con D.R. n. 263 del 06.08.2018 è stata approvata l'attivazione del Corso di Dottorato di Ricerca in Scienze Letterarie, Librerie, Linguistiche e della Comunicazione Internazionale, XXXIV ciclo, a.a. 2018/2019.

Il Dottorato si articola nei seguenti indirizzi:

1. Comunicazione della letteratura e della tradizione culturale italiana nel mondo;
2. Processi di internazionalizzazione della comunicazione;
3. Scienza del libro e della scrittura;
4. Scienze linguistiche e filologiche.

Ha durata di tre anni con l'ammissione di otto dottorandi, di cui sei con borsa di studio. Una borsa di ricerca è stata finanziata dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Perugia.

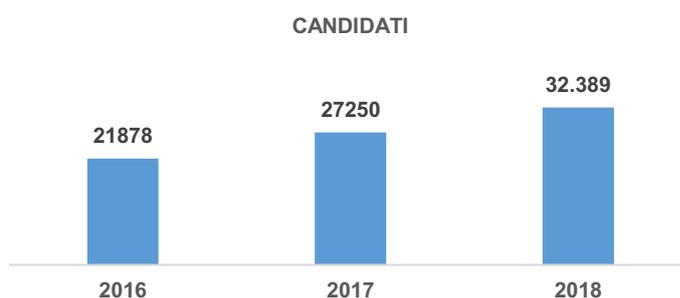
Tali importi, relativi all'intero triennio di ciascun ciclo, sono comprensivi delle borse di studio e degli oneri connessi, nonché delle spese di funzionamento del corso.

CENTRO PER LA VALUTAZIONE E LE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE (CVCL)

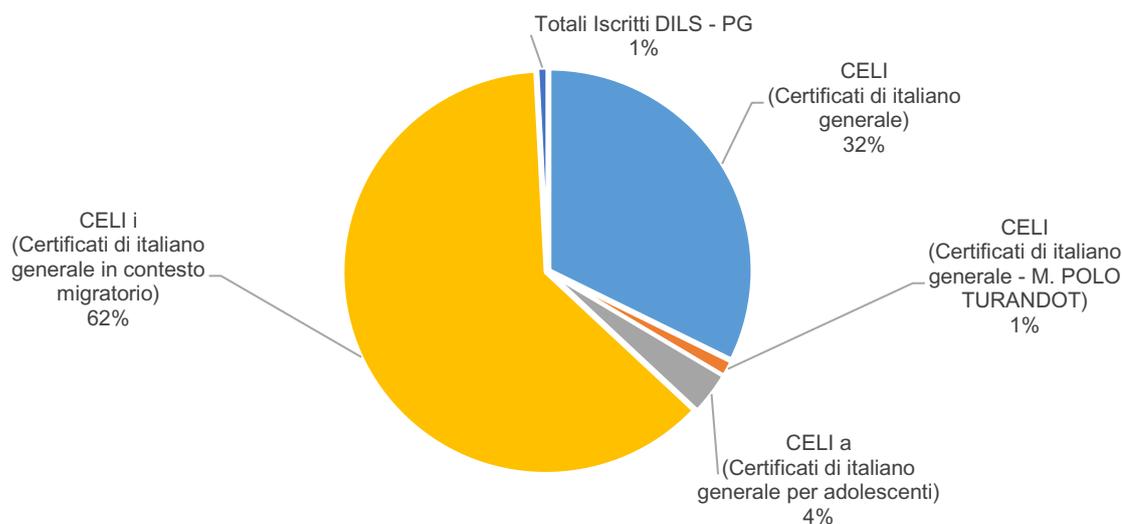
Il CVCL elabora e produce esami per il rilascio delle seguenti tipologie di certificati:

- ◆ **Certificati di Lingua Italiana (CELI):** sono certificati di conoscenza dell'italiano generale, che rimandano agli obiettivi di apprendimento specificati all'interno del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER) del Consiglio d'Europa, e sono rivolti ad adulti scolarizzati. I certificati predetti sono distinti in:
 - CELI
Certificati di italiano generale, articolati in 6 livelli progressivi equivalenti ai 6 livelli del QCER;
 - CELI a
Certificati di italiano generale per adolescenti, articolati in 3 livelli progressivi, riferibili ai livelli del QCER;
 - CELI i
Certificati di italiano generale in contesto migratorio, articolati in tre livelli riferibili ai livelli del QCER.
- ◆ **Certificazione in Didattica dell'Italiano Lingua Straniera (DILS-PG):** è una Certificazione che attesta le conoscenze e le competenze glottodidattiche essenziali per svolgere in maniera efficace e con maggiore consapevolezza la professione di docente di italiano a stranieri. La certificazione DILS-PG è articolata in due livelli che rimandano a profili di docenti con esperienza e competenze differenti (riferimento: griglia European Profiling Grid). Il I livello è rivolto sia a docenti di madrelingua non italiana che di madrelingua italiana che abbiano intrapreso da poco la professione o che abbiano un'esperienza circoscritta per lo più ai livelli A1-B1 del QCER; il II livello è rivolto a docenti di italiano a stranieri madrelingua e non madrelingua con una formazione specifica nel settore e/o un'esperienza ampia e consolidata a tutti i livelli del QCER.

Nel 2018, i candidati iscritti agli esami CELI e DILS-PG sono stati complessivamente 32.389 (di cui n. 20.140 candidati in contesto di immigrazione).



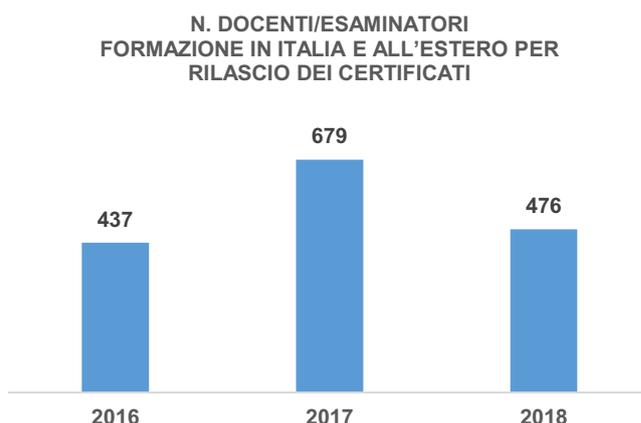
Di seguito gli iscritti agli esami di certificazione, nell'anno 2018, divisi per tipologia di esame:



Nel 2018 sono stati organizzati complessivamente n. 22 corsi di formazione in sede e fuori sede così suddivisi:

- 12 corsi di formazione in verifica e valutazione linguistica per esaminatori CELI, di cui 10 su committenza presso Centri d'esame (seguiti complessivamente da 230 partecipanti) e 2 a Perugia (seguiti da 76 partecipanti);
- 10 corsi di preparazione alla Certificazione Glottodidattica DILS-PG di I e II livello, di cui 5 su committenza presso Centri d'esame (seguiti complessivamente da 81 partecipanti) e 6 a Perugia (seguiti da 89 partecipanti).

Nel corso del 2018 sono state stipulate n. 18 nuove convenzioni di cui 17 per la somministrazione degli esami CELI con altrettante Istituzioni in Italia e all'estero e 1 per la somministrazione della Certificazione DILS – PG.



Nell'ambito dei progetti di rilevanza nazionale nel contesto migratorio, il CVCL è uno dei quattro Enti certificatori che attraverso la ATS ECLIM - a far data dal 28 novembre 2017 - ha stipulato una Convenzione di Sovvenzione FAMI con il Ministero dell'Interno, per tramite del Dipartimento per le Libertà Civili e l'Immigrazione, per la realizzazione del progetto nazionale FAMI (Fondo Asilo Migrazione Integrazione) "Studio e analisi dell'impatto dei percorsi formativi e valutativi presso i CPIA".

L'attività progettuale prevede la realizzazione dei seguenti obiettivi generali:

- validare l'efficacia della formazione linguistica e civica offerta dai Piani regionali FAMI, erogata per il tramite dei CPIA;
- validare l'efficacia dell'applicazione dei dispositivi vigenti, di cui al DM 4/6/2010 e al DPR 179/2011.

CENTRO WARREDOC (WATER RESOURCES RESEARCH AND DOCUMENTATION CENTRE)

Nell'anno 2018 il Centro WARREDOC ha confermato il suo impegno attivo nell'organizzazione e nello sviluppo di attività di ricerca applicata e comunicazione scientifica orientate al trasferimento tecnologico e di conoscenza nel settore delle risorse idriche e dell'ambiente. Le attività svolte, oltre alla documentazione di carattere scientifico (e.g. pubblicazioni su rivista, atti di conferenze) ed ai prodotti di ricerca applicata (e.g. story telling/map, linee guida, ecc.) si sono caratterizzate nell'organizzazione di convegni e workshop per promuovere la discussione e la condivisione di idee e studi sul tema degli "open e big data" e delle nuove frontiere di ricerca applicata, conoscenza e formazione avanzata legate all'utilizzo degli strumenti di osservazione e rappresentazione avanzata dei processi ed elementi dei sistemi idrici e terrestri. Il WARREDOC ha formalizzato, continuando sulla linea strategica di stringere cooperazioni scientifiche, nella forma di protocolli di intesa, con partner ed istituzioni, ulteriori accordi di intesa da cui possano scaturire progetti di ricerca finanziati da terzi.

In tale ambito, l'accordo con la GEOsmartcampus Srl e con l'Associazione Terra di Amatrice Onlus rappresentano attività concrete di collaborazione sulle linee principali di ricerca del Centro.

Nel 2018 è stata sottoscritta una prestigiosa Convenzione con ISPRA (Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale) che ha richiesto al Centro di contribuire alla ristrutturazione e all'aggiornamento scientifico delle piattaforme digitali del sistema informativo italiano dei dati ambientali di competenza del suddetto Istituto.

L'attività di ricerca e comunicazione scientifica ha inoltre portato all'organizzazione del Workshop Internazionale sul tema del Water-Energy-Food-Environment Nexus, tenuto il 22 novembre 2018, che ha visto la partecipazione di esponenti istituzionali nazionali e di accademici anche di livello internazionale. L'evento ha per obiettivo la redazione di un White Paper sul tema la cui struttura e contenuto saranno prodotti in collaborazione con enti di prestigio internazionale coordinati dal WARREDOC.

L'attività del centro WARREDOC è stata inoltre riconosciuta e premiata nell'ambito della Conferenza ESRI Italia 2018 con l'assegnazione del premio "Geobservatory" per lo sviluppo di soluzioni digitali innovative "webGIS" per la conoscenza e il monitoraggio territoriale e ambientale e per le pubblicazioni su riviste scientifiche internazionali in materia di ingegneria civile e ambientale e studi idrologico-idraulici. Tra i prodotti scientifici di rilievo pubblicati nel corso del 2018 si rileva la pubblicazione, sulla rivista Scientific Data del gruppo Nature Publishing, del dataset e tool GFPLAIN che offre la possibilità di accedere ai dati globali ad alta risoluzione delle pianure alluvionali della Terra. Questo contributo, unitamente alle ulteriori pubblicazioni e contributi a conferenze di settore sui temi di idraulica, idrologia, GIS e patrimonio culturale, caratterizza un'attività scientifica di rilievo internazionale principalmente orientata allo sviluppo di prodotti ad elevato contenuto scientifico e tecnologico.

TERZA MISSIONE

L'Università per Stranieri di Perugia è un Ateneo internazionale nato sulla base di un progetto culturale fortemente radicato nel territorio e di una connotata "terza missione sociale e culturale". Tre tematiche attraversano gli obiettivi strategici di Terza Missione e legano l'Ateneo al territorio locale, nazionale ed internazionale: Diversità, Dialogo, Qualità. Esse si sviluppano nell'ambito delle attività culturali di trasmissione dei valori quali il plurilinguismo e il multiculturalismo e la trasmissione della cultura letteraria, storico-artistica e musicale.

L'Ateneo, nell'ambito delle *attività conto terzi*, ha svolto un'intensa attività di didattica della lingua e cultura italiana.

In termini di *sviluppo di strutture di intermediazione*, esso opera sul territorio attraverso una struttura di Placement ed Orientamento dedicata, volta all'accompagnamento al lavoro di studenti e laureati. L'Ateneo, inoltre, nell'ambito della sua missione, partecipa attivamente all'Associazione NETVAL che ha l'intento di valorizzare la ricerca universitaria attraverso il Trasferimento Tecnologico e di Conoscenza.

Nell'area della *produzione e gestione dei beni culturali*, l'Ateneo ha svolto attività culturali in ambito musicale (promozione di attività musicali) e di collaborazione con teatri (es. Associazione teatrale Santa Cristina di Luca Ronconi); esso ha sviluppato anche attività di valorizzazione di Palazzo Gallenga, sede storica dell'Ateneo,

attraverso visite guidate e la valorizzazione del patrimonio archeologico, artistico e bibliotecario ivi presente. L'Ateneo ha inoltre creato il Centro dell'Università per Stranieri di Perugia SHEC (Sustainable Heritage Conservation), relativo alla conservazione e gestione del patrimonio culturale.

Nell'ambito della *formazione continua*, l'Ateneo ha sviluppato attività in convenzione rivolte ad utenti non tradizionali al fine di migliorare l'ingresso e la progressione nel mercato del lavoro, facilitare le transizioni tra le fasi lavorative e di apprendimento, promuovere la mobilità geografica e professionale. Nell'ambito dell'aggiornamento e professionalizzazione è stato sviluppato il progetto FOR.ME (Formazione e Mediazione culturale in Prefettura). Inoltre, sono state svolte attività di formazione rivolte a specifici gruppi svantaggiati, quali il progetto CIC to CIC ("Corsi Integrati di Cittadinanza - Conoscere l'italiano per Comunicare", finanziato dal Ministero dell'Interno a valere sul Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione FAMI 2014-2020).

In area *Public Engagement*, l'Ateneo ha avviato iniziative di democrazia partecipativa quali la valorizzazione della già esistente Community Hub CULT, quale testimonianza di collaborazione tra Privato, Sociale, Università e Comune; ha sviluppato numerose iniziative di collaborazione con la Scuola a fini di orientamento; potenziato l'attività dell'"Open Lab - Disabilità e DSA" e della Commissione d'ateneo per l'integrazione e il sostegno degli studenti disabili e con DSA; promosso le attività del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità CUG, coinvolgendo ulteriormente la cittadinanza e i relativi stakeholder; sviluppato le attività del CVCL volte all'elaborazione e produzione di esami per il rilascio di certificati linguistici che attestano la capacità d'uso dell'italiano L2 e LS a diversi livelli di competenza e per diversi contesti d'uso; sviluppato le attività del WARREDOC, il Centro di Ricerca e Documentazione delle Risorse Idriche, nell'ambito sia della "valorizzazione economica della conoscenza", sia di "missione culturale e sociale".

Sempre in ambito Public Engagement, oltre a queste attività, l'Ateneo ha sviluppato una intensa attività di Public Engagement in linea con la missione internazionale dell'Ateneo, aperta alla società civile, quale: presentazioni di libri, concerti, eventi celebrativi, incontri pubblici, anche in partenariato con altri; convegni, incontri, seminari ospitati dall'ateneo, anche organizzati in partenariato; Lectiones Magistrales svolte da Ambasciatori e personalità del mondo della lingua e della cultura; festival ospitati con collaborazione attiva dell'ateneo o con partecipazione in partnership; accordi di collaborazione con centri teatrali; festival di risonanza nazionale e patrocini offerti ad organizzazioni ed eventi scientifico-culturali.

E-learning

Dal 2004 l'Università per Stranieri di Perugia offre corsi in e-learning.

L'offerta formativa comprende: Corsi post-laurea (Master) in blended learning; Corsi di aggiornamento/formazione (tutor, insegnanti di italiano) in e-learning; Corsi online di lingua italiana.

Dall'inizio del 2007 l'Università per Stranieri si è dotata di una specifica piattaforma di Ateneo (Webclass) per il supporto online alla didattica in classe per i Corsi di Laurea, Laurea Magistrale e Dottorato, e per i Corsi di Lingua Italiana a stranieri.

Nel corso del 2018 sono proseguite le attività legate al progetto PRO3 2016-2018 (Obiettivo B, Azione C), finanziato dal MIUR, con la creazione di percorsi formativi sperimentali, incentrati sull'uso di metodologie didattiche innovative, e di quattro moduli didattici online, relativi a quattro insegnamenti delle quattro lauree magistrali dell'Ateneo, rivolti in modo specifico a studenti non frequentanti.

Il progetto PRO3 ha anche previsto l'allestimento di una piattaforma dedicata all'apprendimento online (LoL – Learning Online - <https://lol.unistrapg.it>), che racchiude l'intera offerta formativa online dell'Ateneo, e la creazione di un test di verifica delle competenze trasversali, attraverso l'uso di open badges.

INDICATORI DELLA PERFORMANCE GENERALE DI ATENEO 2018
Allegato n. 2

	Linea strategica	Obiettivo strategico	Indicatore	Benchmark	Baseline	PREVISIONI 2018			RISULTATI 2018	Risultati della performance generale di Ateneo (*)
						Soglia	Target	Eccellenza	Risultato	
1	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Razionalizzazione e qualificazione dell'offerta formativa	Regolarità degli studi: percentuale di laureati (L; LM) entro la durata normale dei corsi Fonte: PENTAHO	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Media anni 2013-2016: 52,40	59	60	65	63	1
2	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Razionalizzazione e qualificazione dell'offerta formativa	Numero iscritti Corsi di lingua Fonte: Segreteria studenti	-	Numero iscritti a.a. 2016/2017: 1.955	2.000	2.200	2.500	2.047	0,5
3	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Potenziamento del carattere specializzante e professionalizzante dei corsi universitari	Percentuale dei laureati occupati a 1 anno dal conseguimento del titolo di studio (L-LM disponibili) Fonte: AlmaLaurea (fonte 2018: Indagine Condizione Occupazionale - Anno di indagine 2017 – Esiti dell'indagine pubblicati nel 2018)	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Media anni 2012-2016: 51,26%	52	53	54	51,7	0
4	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Potenziamento del carattere specializzante e professionalizzante dei corsi universitari	Percentuale dei laureati occupati a 3 anni dal conseguimento del titolo di studio (LM) Fonte: AlmaLaurea (fonte 2018: Indagine Condizione Occupazionale - Anno di indagine 2017 – Esiti dell'indagine pubblicati nel 2018)	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Percentuale Indagine 2016 (pubblicata nel 2017): 70,40%	70,4	71	73	67,1	0

	Linea strategica	Obiettivo strategico	Indicatore	Benchmark	Baseline	PREVISIONI 2018			RISULTATI 2018	Risultati della performance generale di Ateneo (*)
						Soglia	Target	Eccellenza	Risultato	
5	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Innovazione dell'offerta formativa	Numero insegnamenti dei Corsi di LM erogati in modalità integrata Fonte: PRO3 2016-2018 (Obiettivo B – Azione C)	-	-	4	6	8	6	1
6	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Sviluppo di sinergie e strumenti organizzativi atti ad evitare autoreferenzialità nella progettazione delle attività didattiche	Percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di laurea Fonte: AlmaLaurea (Fonte 2018: Indagine Profilo dello studente - anno di laurea: 2017 – esisti pubblicati nel 2018)	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Media anni 2012-16: 66,58%	67	68	70	73,6	2
7	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Modernizzare ambienti di studio e ricerca, innovazione delle metodologie didattiche	Realizzazione di un progetto di Ateneo (SI/NO) Fonte: PRO3 2016 – 2018 (Obiettivo B – Azione C)	-	-	-	SI	-	SI	1
8	Riorganizzare strategicamente l'offerta didattica	Miglioramento dei risultati conseguiti nella programmazione del triennio 2013-2015 su azioni strategiche per il sistema	Numero di Corsi di L e LM "internazionali" così come definiti all'allegato 3 del DM 635/2016 accreditati a.a. 2016/2017 Fonte: PRO3 2016-2018	PRO3 2016-2018	A.A. 2016-2017: 0	-	-	+1 (**)	+ 2	2
9	Sviluppare le attività di ricerca	Potenziamento e produttività della ricerca	Indice di qualità media dei collegi di dottorato (R+X medio di Ateneo) Fonte: PRO3 2016-2018	PRO3 2016-2018 D.M. 6/2019 all. E gruppo A	A.A. 2017/18: 2,1	2,1	2,2	2,3	1,9	0
10	Sviluppare le attività di ricerca	Aumento della partecipazione a progetti di ricerca	Rapporto proventi ricerca nazionale internazionale e conto terzi / numero unità personale docente e ricercatore Fonte: Good Practice	Progetto Good Practice	Anno 2016: 4.407	4.400	5.000	6.000	2.412,58	0

	Linea strategica	Obiettivo strategico	Indicatore	Benchmark	Baseline	PREVISIONI 2018			RISULTATI 2018	Risultati della performance generale di Ateneo (*)
						Soglia	Target	Eccellenza	Risultato	
11	Potenziare i servizi agli utenti e migliorare l'attrattività Unistrapg	Miglioramento continuo dei servizi agli utenti	Numero iscritti esami certificazione CVCL (CELI – DILS) nell'anno solare Fonte: CVCL	-	Media 2015-2017: 23.640	23.700	24.000	27.000	32.389	2
12	Potenziare i servizi agli utenti e migliorare l'attrattività Unistrapg	Miglioramento continuo dei servizi agli utenti	Numero nuovi processi dematerializzati Fonte: Servizio Sistemi Informativi	-	Anni solari 2015 + 2016 + 2017: 19	6	8	9	8	1
13	Migliorare la visibilità Unistrapg	Migliorare la visibilità nazionale e internazionale Unistrapg	Numero visitatori sito internet d'ateneo / Numero studenti corsi laurea e lingua A.A. Fonte: Progetto Good Practice	Progetto Good Practice	Media 2015-2016: 45,17	50	55	60	59,4	1
14	Sviluppare le dimensioni della qualità e della sostenibilità	Sviluppo della dimensione della sostenibilità nell'Ateneo	Sostenibilità economico-finanziaria ISEF Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012	Media 2012-2016: 1,178	1,00	1,15	1,20	1,26	2
15	Sviluppare le dimensioni della qualità e della sostenibilità	Sviluppo della dimensione della sostenibilità nell'Ateneo	Indebitamento IDEB Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012	Media 2012-2016: 0	<10	<5	-	0	1
16	Sviluppare le dimensioni della qualità e della sostenibilità	Sviluppo della dimensione della sostenibilità nell'Ateneo	Spese di personale IP Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012	Media 2012-2016: 69,916	80,00	70,00	65,00	65,16	2

(*) Il risultato è riportato nella tabella con i seguenti colori: rosso, se inferiore al valore "soglia"; arancione, se uguale o superiore al valore "soglia" e inferiore al valore "target"; verde, se uguale o superiore al valore "target".

(**) Il diverso valore riportato in questa tabella per la baseline e i valori "soglia" e "target" rispetto all'allegato n. 2 al Piano Integrato 2018-2020 è dovuto ad una revisione operata in accordo con il MIUR/PRO3 che ha adeguato i valori iniziali alla definizione di "Corsi Internazionali" di cui al DM 635/2016"

MACRO OBIETTIVI 2018
Allegato n. 3

Nel caso in cui l'obiettivo operativo abbia raggiunto almeno il valore soglia (ove definito), il risultato è riportato nella tabella con il colore verde (*).

Macro-Obiettivo operativo	Resp. MO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Responsabile	Coinvolgimento trasversale strutture	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			RISULTATI 2018 (*)
								Soglia	Target	Eccellenza	
Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018 ai sensi del DM 635/2016 e smi	DIRETTORE GENERALE	Miglioramento dei risultati conseguiti nella programmazione del triennio 2013-2015 su azioni strategiche per il sistema (Linea 1 - Ob. f)	Supporto amministrativo alla realizzazione Obiettivo A - Azione B PRO3 2016-2018	Segretario Dipartimento Scienze Umane e Sociali	-	Numero corsi internazionali a.a. 2019/2020	3	-	4 (+1 rispetto alla base line)	-	+2
		Modernizzazione ambienti di studio e ricerca, innovazione delle metodologie didattiche (Linea 1 - Ob. e)	Supporto amministrativo alla realizzazione del Progetto PRO3 2016-2018 Obiettivo B - azione C	Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione	-	Realizzazione progetto	-	-	Entro il 31/12/2018	-	31/12/2018
			Realizzazione del Consultancy LAB nell'ambito del Progetto PRO3 2016-2018 Obiettivo B - azione C	Area Servizi agli Studenti	Servizio Orientamento	% di realizzazione	0%	-	100%	-	100%
Consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	DIRETTORE GENERALE	Consolidamento e potenziamento del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo (Linea 9 - Ob. a)	Realizzazione attività finalizzate al consolidamento dei requisiti di AQ per l'Accreditamento Periodico	Segretario Dipartimento Scienze Umane e Sociali Servizio Programmazione Qualità e Valutazione	-	Simulazione Visita CEV (%)	0%	60%	70%	85%	60%

Macro-Obiettivo operativo	Resp. MO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Responsabile	Coinvolgimento trasversale strutture	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			RISULTATI 2018 (*)
								Soglia	Target	Eccellenza	
			Formazione e orientamento alla partecipazione studentesca negli Organi di Ateneo e dipartimentali	Servizio Organi Collegiali	-	Realizzazione incontri informativi	0	-	1	-	1
Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	DIRETTORE GENERALE	Aumento della partecipazione a progetti di ricerca (Linea 2 - Ob. b)	Diffusione delle informazioni sulle opportunità di finanziamento per l'Ateneo a livello nazionale e internazionale	Segretario Dipartimento Scienze Umane e Sociali	U.O. Progetti	Numero note informative ai docenti	0	-	12	-	15
			Introduzione regolamentazione interna in materia di progettazione, gestione e rendicontazione di progetti nazionali ed internazionali			Predisposizione Regolamento	-	-	Entro il 30/11/2018	-	98%
		Valorizzazione della Produzione di beni pubblici di natura sociale, educativa e culturale (Linea 3 - Ob. b)	Miglioramento della qualità della programmazione delle azioni di Public Engagement	Servizio Segreteria Rettore	-	Report (censimento attività) e documenti programmatici	0	-	1	-	1
		Potenziamento e produttività della ricerca (Linea 2 - Ob. a)	Visibilità esterna pubblicazioni/ open access e introduzione di strumenti interni di monitoraggio della produzione scientifica	Area Internazionale e Biblioteche Servizio Ricerca e Alta Formazione	Servizio Biblioteca	Implementazione piattaforma IRIS	-	-	Entro il 30/11/2018	-	17/07/2018

Macro-Obiettivo operativo	Resp. MO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Responsabile	Coinvolgimento trasversale strutture	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			RISULTATI 2018 (*)
								Soglia	Target	Eccellenza	
Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	DIRETTORE GENERALE	Valorizzazione della ricerca (Linea 3 - Ob. a)	Implementazione di procedure sistematiche di pretesting e relative analisi statistiche per la valorizzazione e il consolidamento del sistema di item banking in uso al CVCL	CVCL Direttore Generale (Certificazione linguistica e glottodidattica - CEL gruppo1)	-	Numero di candidati a cui sono stati sottoposti i pretest	0	190	200	220	200
		Miglioramento continuo dei servizi agli utenti (Linea 4 - Ob. a)	Attivazione di un sistema informatizzato per la gestione dei Corsi di lingua e cultura italiana	Area Servizi Generali Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa	Servizio Sistemi Informativi	% di realizzazione	0%	-	100%	-	100%
		Miglioramento continuo dei servizi agli utenti (Linea 4 - Ob. a)	Riorganizzazione dei processi di preiscrizione, iscrizione e attestazione in funzione degli utenti dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Area Internazionale e Biblioteche	Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità	Numero processi riorganizzati	0	2	3	4	4
		Migliorare visibilità nazionale e internazionale Unistrapg (Linea 5 - Ob. a)	Progettazione della nuova immagine coordinata del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche (CVCL) e promozione delle attività del centro su internet e social media	Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa	-	Visualizzazioni annuali delle pagine dedicate nel sito web istituzionale	-	>5500	>6000	>7000	45.629

Macro-Obiettivo operativo	Resp. MO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Responsabile	Coinvolgimento trasversale strutture	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			RISULTATI 2018 (*)
								Soglia	Target	Eccellenza	
Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	DIRETTORE GENERALE	Miglioramento continuo dei servizi agli utenti (Linea 4 - Ob. a)	Avvio rilevazione sperimentale del livello di soddisfazione dei candidati CELI	CVCL Direttore Generale (Certificazione linguistica e glottodidattica - CEL gruppo 2)	-	Numero di questionari somministrati	0	480	500	550	550
		Miglioramento continuo dei servizi agli utenti (Linea 4 - Ob. a)	Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area	Area Servizi agli Studenti	-	Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018) Questionario studenti I anno - Quesito: "Orientamento in entrata - Hai ritenuto utile questa esperienza?"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,00	3,00	3,50	3,80	4,00
				Area Internazionale e Biblioteche	-	Report	-	-	Entro il 31/10/2018	-	31/10/2018
				Area Risorse Umane	-	Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018): Questionario PTA - Quesito: "In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,84	3,84	3,84	3,90	3,80

Macro-Obiettivo operativo	Resp. MO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Responsabile	Coinvolgimento trasversale strutture	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			RISULTATI 2018 (*)
								Soglia	Target	Eccellenza	
				Area Risorse Finanziarie	-	Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018) Questionario PTA - Quesito: "In riferimento al supporto alla contabilità si ritiene complessivamente soddisfatto"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 4,21	4,21	4,21	4,30	3,95
				Area Servizi Generali	-	Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018) Questionario Studenti I anno - Quesito: "Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,65	3,65	3,90	4,00	4,44
				Area Patrimonio	-	Risultati progetto Good Practice 2017 (anno di rilevazione 2018) - Questionario Docenti - Quesito: "In riferimento agli interventi di manutenzione - Gli interventi avvengono in tempi adeguati"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,00	3,00	3,10	3,50	3,71

Macro-Obiettivo operativo	Resp. MO	Obiettivo strategico	Obiettivo operativo	Responsabile	Coinvolgimento trasversale strutture	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			RISULTATI 2018 (*)
								Soglia	Target	Eccellenza	
Miglioramento delle attività gestionali e di programmazione	DIRETTORE GENERALE	Consolidamento e potenziamento del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo (Linea 9 - Ob. a)	Implementazione strumenti a supporto del controllo di gestione	Area Risorse Finanziarie	Servizio Bilancio e Contabilità	Configurazione dimensioni e unità analitiche	-	-	Entro il 30/06/2018	-	31/01/2018
			Monitoraggio dell'attuazione del Programma biennale degli acquisti dei beni e dei servizi (2018-2019)	Area Patrimonio	-	Redazione Report	0	-	1	-	1
Gestione integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione	DIRETTORE GENERALE	Miglioramento continuo dei servizi agli utenti (Linea 4 - Ob. a)	Dematerializzazione e conservazione digitale materiale certificazione linguistica	CVCL	-	% di realizzazione	0%	18%	20%	35%	20%
			Supporto alle strutture dell'Ateneo per la dematerializzazione	Area Servizi Generali	-	Numero nuovi processi dematerializzati	-	6	8	9	8
			Migrazione del data center d'Ateneo in cloud	Area Servizi Generali	Servizio Infrastrutture Informatiche	% di realizzazione	0%	-	100%	-	20%
Prevenzione della corruzione e trasparenza	DIRIGENTE	Consolidamento e potenziamento del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo (Linea 9 - Ob. a)	Valorizzazione del ruolo della componente accademica nelle misure di prevenzione della corruzione	Servizio Supporto RTPC	-	Lavori delle Commissioni miste (doceti / PTA) di cui all'art. 12 del PTPCT e conseguente aggiornamento del Piano	-	-	Entro il 30/11/2018	-	31/08/2018
			Organizzazione degli adempimenti in materia di accesso civico		-	Redazione atto di disciplina	-	-	Entro il 30/11/2018	-	30/11/2018
			Organizzazione degli adempimenti in materia di Anagrafe delle Prestazioni/Trasparenza		-	Redazione atto di disciplina	-	-	Entro il 30/11/2018	-	70%

OBIETTIVI OPERATIVI 2018 - STRUTTURE AMMINISTRATIVE
Allegato n. 4a

Strutture Amministrative (Strutture Decentrate)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
CVCL	Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	Implementazione di procedure sistematiche di pretesting e relative analisi statistiche per la valorizzazione e il consolidamento del sistema di item banking in uso al CVCL	30%		Numero di candidati a cui sono stati sottoposti i pretest	0	190	200	220	REALIZZATO (Valore Target)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Avvio rilevazione sperimentale del livello di soddisfazione dei candidati CELI	30%		Numero di questionari somministrati	0	480	500	550	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
	Gestione integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione	Dematerializzazione e conservazione digitale materiale certificazione linguistica	40%	X	% di realizzazione	0%	18%	20%	35%	REALIZZATO (Valore Target)
UO Sviluppo e Promozione convenzioni Centri d'esame		Miglioramento della conformità delle procedure di somministrazione dei test nei Centri d'esame italiani	100%		<i>Audit in situ</i> presso Centri con criticità	0	2	2	3	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
DIPARTIMENTO SCIENZE UMANE E SOCIALI	Consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	Realizzazione attività finalizzate al consolidamento dei requisiti di AQ per l'Accreditamento Periodico	40%		Simulazione Visita CEV(%)	0%	60%	70%	85%	REALIZZATO (Valore Soglia)
		Realizzazione di Foundation Courses per studenti con carenza di requisiti per l'accesso alle Università italiane	25%		Istituzione corsi	-		Entro il 30/06/2018		PARZIALMENTE REALIZZATO (95%)

Strutture Amministrative (Strutture Decentrate)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
		Linee guida per la verbalizzazione on line degli esami di profitto	10%	X	Pubblicazione Linee guida	-		Entro 31/08/2018		REALIZZATO (Valore Target)
	Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018 ai sensi del DM 635/2016 e smi	Supporto amministrativo alla realizzazione Obiettivo A - Azione B PRO3 2016-2018	25%		Numero corsi internazionali a.a. 2019/2020	0		1 (*)		REALIZZATO (Valore Target superato)
U.O. Progetti	Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	Diffusione delle informazioni sulle opportunità di finanziamento per l'Ateneo a livello nazionale e internazionale	50%		Numero note informative ai docenti	0		12		REALIZZATO (Valore Target superato)
	Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	Introduzione regolamentazione interna in materia di progettazione, gestione e rendicontazione di progetti nazionali ed internazionali	50%	X	Predisposizione Regolamento	-		Entro il 30/11/2018		QUASI TOTALMENTE REALIZZATO (98%)
U.S. Studenti Stranieri		Valorizzazione Museo Unistrapg	100%		Realizzazione Guida tascabile (%)			100%		REALIZZATO (Valore Target)
WARREDOC		Consolidamento e implementazione del sistema di <i>governance</i> del Centro WARREDOC	50%	X	Adozione Atto di Costituzione e nomina dei componenti del Comitato Scientifico	-		Entro il 30/11/2018		QUASI TOTALMENTE REALIZZATO (99%)

Strutture Amministrative (Strutture Decentrate)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
		Rafforzamento dei rapporti di collaborazione culturale e scientifica del Centro WARREDOC con soggetti nazionali e internazionali	50%		Predisposizione di un modello di Accordo/Protocollo di collaborazione culturale e scientifica specifico per il Centro	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)

(*) Il diverso valore riportato in questa tabella per la baseline e il valore "target" rispetto all'allegato n. 4 al Piano Integrato 2018-2020 è dovuto ad una revisione operata in accordo con il MIUR/PRO3 che ha adeguato i valori iniziali alla definizione di "Corsi Internazionali" di cui al DM 635/2016"

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
Servizio Segreteria Direzione Generale e Protocollo		Dematerializzazione della corrispondenza in uscita	40%	X	Implementazione e gestione flussi per firma (%)	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Implementazione del Portfolio formazione PTA	35%	X	Inserimento corsi effettuati da ciascuna unità di PTA - anni 2015 e 2016 (%)	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Dematerializzazione del Registro giornaliero della corrispondenza in uscita	25%	X	Implementazione registro informatico (%)	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
Servizio Segreteria Rettore		Avvio nuovo CdS MICO	70%		Supporto alle attività del Rettore con particolare riguardo alle partnership e alla promozione del CdS	-		31/10/2018		REALIZZATO (Valore Target)
	Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	Miglioramento della qualità della programmazione delle azioni di Public Engagement	30%		Report (censimento attività) e documenti programmatici	0		1		REALIZZATO (Valore Target)
Servizio Organi Collegiali	Consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	Formazione e orientamento alla partecipazione studentesca negli Organi di Ateneo e dipartimentali	50%	X	Realizzazione incontri informativi	0		1		REALIZZATO (Valore Target)
		Introduzione di un bollettino informativo on line sull'attività degli organi collegiali di governo	50%	X	Numero di bollettini pubblicati	0	4	6	10	REALIZZATO (Valore Eccellenza superato)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione	Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018 ai sensi del DM 635/2016 e smi	Supporto amministrativo alla realizzazione del Progetto PRO3 2016-2018 Obiettivo B - azione C	40%		Realizzazione progetto	-		Entro il 31/12/2018		REALIZZATO (Valore Target)
	Consolidamento del sistema di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	Realizzazione attività finalizzate al consolidamento dei requisiti di AQ per l'Accreditamento Periodico	60%		Simulazione Visita CEV(%)	0%	60%	70%	80%	REALIZZATO (Valore Soglia)
Servizio Ricerca e Alta Formazione	Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	Visibilità esterna pubblicazioni/ open access e introduzione di strumenti interni di monitoraggio della produzione scientifica	30%	X	Implementazione piattaforma IRIS	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)
		Consolidamento offerta Alta Formazione	35%		Numero di corsi di Alta Formazione che nell'a.a. 2018-2019 sono alla edizione x+1	1		2		REALIZZATO (Valore Target)
		Revisione del Regolamento Master e Corsi di Alta Formazione	35%	X	Pubblicazione Regolamento	-		Entro il 30/11/2018		PARZIALMENTE REALIZZATO (80%)
Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa	Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	Attivazione di un sistema informatizzato per la gestione dei Corsi di lingua e cultura italiana	50%	X	% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
	Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	Progettazione della nuova immagine coordinata del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche (CVCL) e promozione delle attività del centro su internet e social media	30%		Visualizzazioni annuali delle pagine dedicate nel sito web istituzionale	-	>5500	>6000	>7000	REALIZZATO (Valore Eccellenza superato)
		Digitalizzazione e pubblicazione (sito web di Ateneo) delle Settecentine del Fondo Librario Gallenga Stuart	20%		Numero Settecentine pubblicate	0	30	35	40	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
U.O. QUALITA'		Realizzazione attività finalizzate al consolidamento dei requisiti di AQ per l'Accreditamento Periodico	100%		Simulazione Visita CEV(%)	-	60%	70%	80%	REALIZZATO (Valore Soglia)
Servizio Supporto RPTC	Prevenzione della corruzione e trasparenza	Valorizzazione del ruolo della componente accademica nelle misure di prevenzione della corruzione	45%	X	Lavori delle Commissioni miste (doceti / PTA) di cui all'art. 12 del PTPCT e conseguente aggiornamento del Piano	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)
	Prevenzione della corruzione e trasparenza	Organizzazione degli adempimenti in materia di accesso civico	35%	X	Redazione atto di disciplina	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)
	Prevenzione della corruzione e trasparenza	Organizzazione degli adempimenti in materia di Anagrafe delle Prestazioni/Trasparenza	20%	X	Redazione atto di disciplina	-		Entro il 30/11/2018		PARZIALMENTE REALIZZATO (70%)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
AREA SERVIZI AGLI STUDENTI		Coordinamento, monitoraggio e verifica del conseguimento degli obiettivi e degli standard operativi delle strutture afferenti	50%		Percentuale degli obiettivi delle strutture afferenti che hanno raggiunto il livello target		70%	100%	100%	PARZIALMENTE REALIZZATO (80%)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area	50%		Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018) Questionario studenti I anno - Quesito: "Orientamento in entrata - Hai ritenuto utile questa esperienza?"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,00	3,00	3,50	3,80	REALIZZATO (Valore Eccellenza superato)
Servizio Segreteria Corsi di Laurea e Didattica		Realizzazione di Foundation Courses per studenti con carenza di requisiti per l'accesso alle Università italiane	30%		Istituzione corsi	-		Entro il 30/06/2018		PARZIALMENTE REALIZZATO (95%)
		Dematerializzazione della posta in uscita della Segreteria Corsi di Laurea e Didattica	40%		% di realizzazione	-	75%	80%	90%	REALIZZATO (Valore Target)
		Miglioramento dell'efficienza del processo di pagamento della contribuzione studentesca attraverso il supporto agli studenti per l'utilizzo dello strumento Pago PA	30%		Aumento dei pagamenti effettuati tramite PagoPA	Pagamenti PagoPA scadenza gen18		Pagamenti PagoPA scadenza gen19 > pagamenti PagoPA scadenza gen18		REALIZZATO (Valore Target)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
Servizio Orientamento		Rafforzamento dell'orientamento verso Scuole, famiglie e Istituzioni	40%		Scuole coinvolte in progetti specifici di orientamento	35	42	45	50	REALIZZATO (Valore Target superato)
	Supporto all'attuazione degli obiettivi della Programmazione Triennale 2016-2018 ai sensi del DM 635/2016 e smi	Realizzazione del Consultancy LAB nell'ambito del Progetto PRO3 2016-2018 Obiettivo B - azione C	60%	X	% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
AREA INTERNAZIONALE E BIBLIOTECHE <i>(ex Area Internazionale e Studenti Stranieri)</i>		Coordinamento, monitoraggio e verifica del conseguimento degli obiettivi e degli standard operativi delle strutture afferenti	50%		Percentuale degli obiettivi delle strutture afferenti che hanno raggiunto il livello target		70%	100%	100%	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area	50%		Report			Entro il 31/10/2018		REALIZZATO (Valore Target)
Servizio Biblioteca <i>(precedentemente afferente all'Area Servizi agli Studenti)</i>	Supporto allo sviluppo delle attività di ricerca e terza missione	Visibilità esterna pubblicazioni/ open access e introduzione di strumenti interni di monitoraggio della produzione scientifica	50%	X	Implementazione piattaforma IRIS	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)
		Digitalizzazione e pubblicazione (sito web di Ateneo) delle Settecentine del Fondo Librario Gallenga Stuart	50%		Numero Settecentine pubblicate	0	30	35	40	REALIZZATO (Valore Eccellenza)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità		Implementazione di nuove forme di collaborazione con partner stranieri	40%		Numero di accordi trasversali	0	1	1	2	REALIZZATO (Valore Target)
	Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	Riorganizzazione dei processi di prescrizione, iscrizione e attestazione in funzione degli utenti dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	20%	X	Numero processi riorganizzati	0	2	3	4	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
		Promozione di attività rivolte agli ex studenti dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana dell'Università per Stranieri di Perugia	40%		Realizzazione raduno ex-alunni	0		1		REALIZZATO (Valore Target)
AREA AFFARI LEGALI E CONTRATTI		Coordinamento, monitoraggio e verifica del conseguimento degli obiettivi e degli standard operativi delle strutture afferenti	100%		Percentuale degli obiettivi delle strutture afferenti che hanno raggiunto il livello target		70%	100%	100%	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
Servizio Contenzioso		Revisione integrale della vigente modulistica in materia assicurativa	50%		Modulistica revisionata (%)	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Miglioramento dell'azione amministrativa nei settori critici evidenziati dal contenzioso amministrativo	50%	X	Realizzazione incontri con le strutture coinvolte	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)
Servizio Contratti, Appalti		Adeguamento Regolamento affidamento incarichi lavoro autonomo	50%	X	Pubblicazione Regolamento	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
		Adeguamento modulistica procedimenti disciplinari	50%		Modulistica adeguata (%)	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
AREA RISORSE UMANE		Coordinamento, monitoraggio e verifica del conseguimento degli obiettivi e degli standard operativi delle strutture afferenti	50%		Percentuale degli obiettivi delle strutture afferenti che hanno raggiunto il livello target		70%	100%	100%	REALIZZATO (Valore Soglia superato)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area	50%		Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018): Questionario PTA - Quesito: "In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale si ritiene complessivamente soddisfatto"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,84	3,84	3,84	3,90	QUASI TOTALMENTE REALIZZATO (99%)
Servizio Personale Docente		Introduzione regolamentazione interna in materia di incompatibilità e di autorizzazione ad incarichi extraistituzionali al personale docente e ricercatore di questa Università.	100%	X	Emanazione Regolamento	-		Entro il 30/11/2018		QUASI TOTALMENTE REALIZZATO (95%)
Servizio Personale TA, Previdenza		Gestione informatizzata dei congedi online del personale CEL	50%	X	% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
		Gestione delle pratiche previdenziali dei dipendenti mediante la procedura "Nuova Passweb"	50%		% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
U.O. Formazione		Implementazione del Portfolio formazione PTA	100%	X	Inserimento corsi effettuati da ciascuna unità di PTA - anni 2015 e 2016 (%)	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
AREA RISORSE FINANZIARIE		Coordinamento, monitoraggio e verifica del conseguimento degli obiettivi e degli standard operativi delle strutture afferenti	50%		Percentuale degli obiettivi delle strutture afferenti che hanno raggiunto il livello target		70%	100%	100%	REALIZZATO (Valore Soglia superato)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area	50%		Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018) Questionario PTA - Quesito: "In riferimento al supporto alla contabilità si ritiene complessivamente soddisfatto"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 4,21	4,21	4,21	4,30	PARZIALMENTE REALIZZATO (93,82%)
Servizio Bilancio e Contabilità	Miglioramento delle attività gestionali e di programmazione	Implementazione strumenti a supporto del controllo di gestione	50%	X	Configurazione dimensioni e unità analitiche	-		Entro il 30/06/2018		REALIZZATO (Valore Target)
		Adeguamento organizzazione sistema contabile alla nuova normativa ministeriale	50%		Aggiornamento configurazioni contabili (SIOPE, prospetti di sintesi)	-		Entro il 30/06/2018		REALIZZATO (Valore Target)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
Servizio Trattamenti Economici		Adeguamento comunicazioni flusso stipendiale con Istituto Cassiere	30%		% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Revisione del sistema CSA Stipendi per adeguamento al nuovo CCNL	20%		% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Verifica e completamento del flusso telematico delle dichiarazioni analitiche (DMA2)	50%		Revisione posizioni pensionistiche dipendenti Anno 2012 (%)	50%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
U.O. Fiscale		Miglioramento utilizzo del Bollo virtuale da parte delle strutture interessate	100%		Redazione nota informativa	-		Entro il 30/11/2018		PARZIALMENTE REALIZZATO (70%)
U.O. Pensioni		Riliquidazione Pensioni, TFR/TFS del personale TA a seguito dell'applicazione CCNL 2016/2018	100%		% di realizzazione	-		100%		REALIZZATO (Valore Target)
AREA SERVIZI GENERALI		Coordinamento, monitoraggio e verifica del conseguimento degli obiettivi e degli standard operativi delle strutture afferenti	40%		Percentuale degli obiettivi delle strutture afferenti che hanno raggiunto il livello target		70%	100%	100%	PARZIALMENTE REALIZZATO (88%)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area	50%		Risultati progetto Good Practice 2017 (rilevazione effettuata nel 2018) Questionario Studenti I anno - Quesito: "Sei complessivamente	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,65	3,65	3,90	4,00	REALIZZATO (Valore Eccellenza superato)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
					soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi"					
	Gestione integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione	Supporto alle strutture dell'Ateneo per la dematerializzazione	10%		Numero nuovi processi dematerializzati		6	8	9	REALIZZATO (Valore Soglia)
Servizio Supporto Tecnico		Sostituzione di tutte le apparecchiature di proiezione nelle aule attrezzate	50%		% di realizzazione	0%		75%		REALIZZATO (Valore Target)
		Ristrutturazione laboratori linguistici/informatici	50%		% di realizzazione	30%	75%	80%	100%	REALIZZATO (Valore Target superato)
Servizio Sistemi Informativi	Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	Attivazione di un sistema informatizzato per la gestione dei Corsi di lingua e cultura italiana	50%	X	% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Gestione informatizzata dei congedi online del personale CEL	25%	X	% di realizzazione	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Digitalizzazione e pubblicazione (sito web di Ateneo) delle Settecentine del Fondo Librario Gallenga Stuart	25%		Numero Settecentine pubblicate	0	30	35	40	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
Servizio Edilizia		Messa a norma di palazzo Gallenga alle prescrizioni di sicurezza antincendio – documentazione	55%		Capitolato speciale d'appalto per i servizi tecnici: approvazione	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)

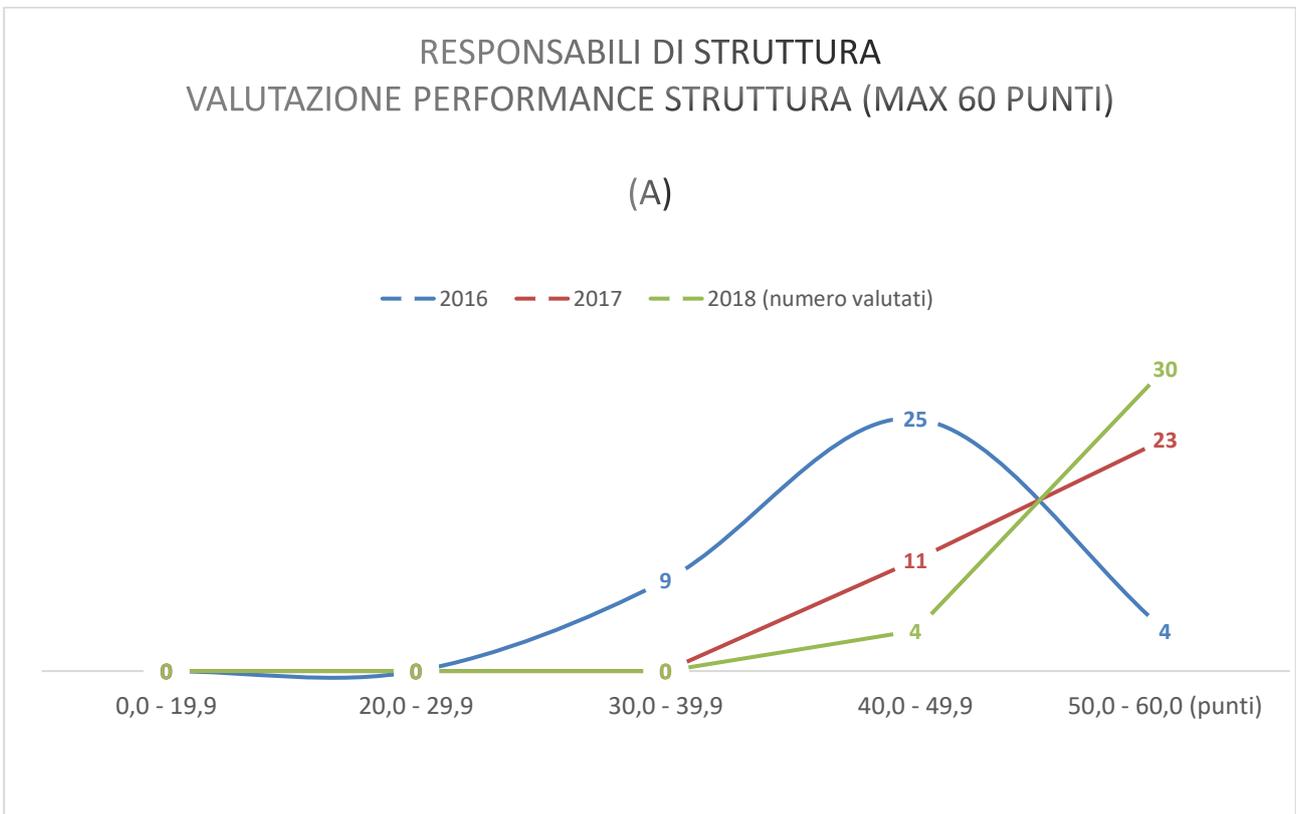
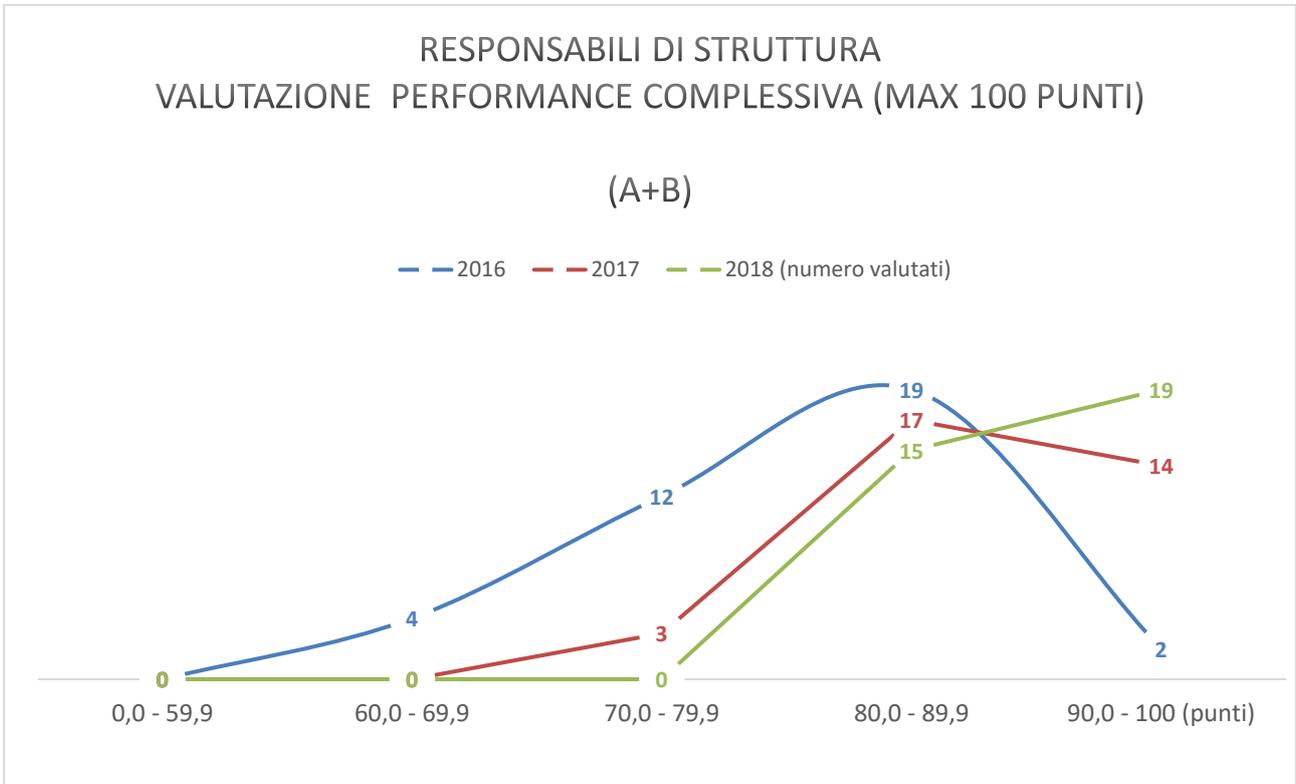
Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
		necessaria alla gara d'appalto dei servizi tecnici			Consiglio di Amministrazione					
		Reperimento erogazioni liberali attraverso lo strumento "Art Bonus"	45%		Studio di fattibilità: approvazione Consiglio di Amministrazione	-		Entro il 30/11/2018		REALIZZATO (Valore Target)
Servizio Infrastrutture Informatiche	Gestione integrata dei sistemi informativi e dematerializzazione	Migrazione del data center d'Ateneo in cloud	90%		% di realizzazione	0%		100%		PARZIALMENTE REALIZZATO (20%)
AREA PATRIMONIO		Coordinamento, monitoraggio e verifica del conseguimento degli obiettivi e degli standard operativi delle strutture afferenti	40%		Percentuale degli obiettivi delle strutture afferenti che hanno raggiunto il livello target		70%	100%	100%	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Consolidamento e miglioramento degli standard di qualità dei servizi e della customer satisfaction di pertinenza dell'Area	50%		Risultati progetto Good Practice 2017 (anno di rilevazione 2018) - Questionario Docenti - Quesito: "In riferimento agli interventi di manutenzione - Gli interventi avvengono in tempi adeguati"	Media Unistrapg GP16 (anno di rilevazione 2017): 3,00	3,00	3,10	3,50	REALIZZATO (Valore Eccellenza superato)
	Miglioramento delle attività gestionali e di programmazione	Monitoraggio dell'attuazione del Programma biennale degli acquisti dei beni e dei servizi (2018-2019)	20%	X	Redazione Report	0		1		REALIZZATO (Valore Target)

Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
							Soglia	Target	Eccellenza	
Servizio Accoglienza e Patrimonio <i>(ex Servizio Accoglienza e Cerimoniale)</i>		Monitoraggio dello stato di salute del parco di Villa Colombella finalizzato alla valorizzazione del parco stesso e alla messa in sicurezza, con particolare riferimento alle piante di alto fusto che potrebbero essere ammalorate	100%		% di realizzazione		25%	30%	35%	REALIZZATO (Valore Eccellenza superato)
Servizio Acquisti e Manutenzioni <i>(ex Servizio Acquisti, Patrimonio e Manutenzioni)</i>		Adeguamento sistema videosorveglianza Palazzina Prosciutti	25%		Attivazione sistema di videosorveglianza digitale (IP) (%)	0%		100%		REALIZZATO (Valore Target)
		Adeguamento alla normativa vigente in materia contabile	25%	X	Documento "Conto Giudiziale" (%)	0%	75%	80%	100%	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
		Introduzione regolamentazione interna in materia di piccole spese	50%	X	Adozione Regolamento	-		Entro il 30/11/2018		QUASI TOTALMENTE REALIZZATO (99%)

OBIETTIVI OPERATIVI 2018 (SETTORI)
Allegato n. 4b

Struttura/settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi e standard operativi	Indicatore	Baseline	VALORI PROGRAMMATI 2018			REALIZZAZIONE OBIETTIVI 2018
					Soglia	Target	Eccellenza	
Corsi di lingua e cultura italiana		Compilazione puntuale dei registri online	Percentuale dei registri che al 03/09/2018 sono aggiornati al 31/08/2018	-	85%	90%	100%	REALIZZATO (Valore Target)
Certificazione linguistica e glottodidattica - CEL gruppo1	Potenziamento dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana e della Certificazione Linguistica	Implementazione di procedure sistematiche di pretesting e relative analisi statistiche per la valorizzazione e il consolidamento del sistema di item banking in uso al CVCL	Numero di candidati a cui sono stati sottoposti i pretest	0	190	200	220	REALIZZATO (Valore Target)
	Consolidamento e miglioramento della customer satisfaction	Avvio rilevazione sperimentale del livello di soddisfazione dei candidati CELI	Numero di questionari somministrati	0	480	500	550	REALIZZATO (Valore Eccellenza)
Certificazione linguistica e glottodidattica - CEL gruppo 2		Innovazione dell'offerta formativa nel settore della Certificazione glottodidattica	Numero Corsi di formazione per formatori DILS-PG	0	-	1	-	REALIZZATO (Valore Target)

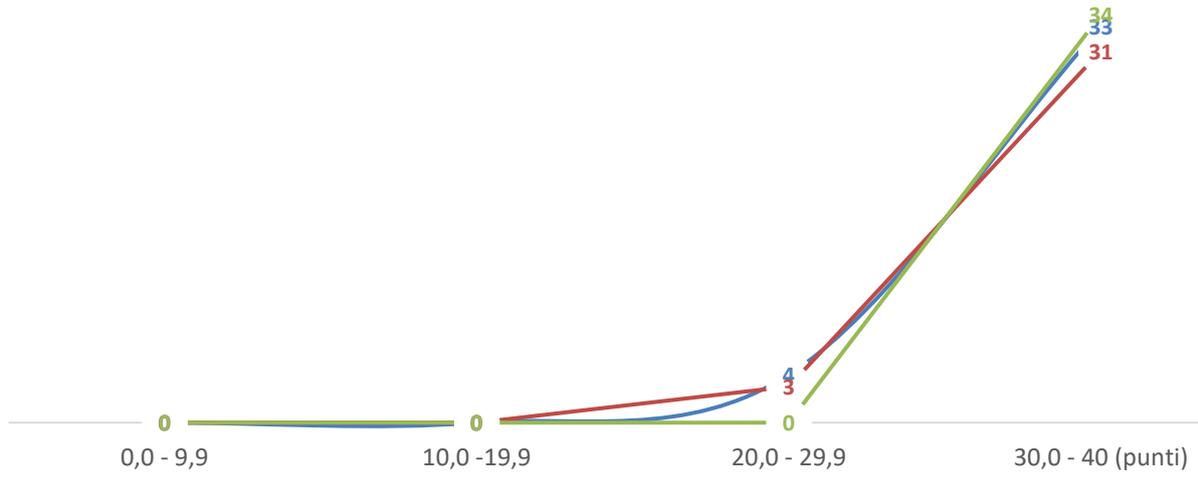
ANALISI VALUTAZIONE RESPONSABILI STRUTTURE AMMINISTRATIVE



RESPONSABILI DI STRUTTURA
VALUTAZIONE PERFORMANCE COMPETENZE (MAX 40 PUNTI)

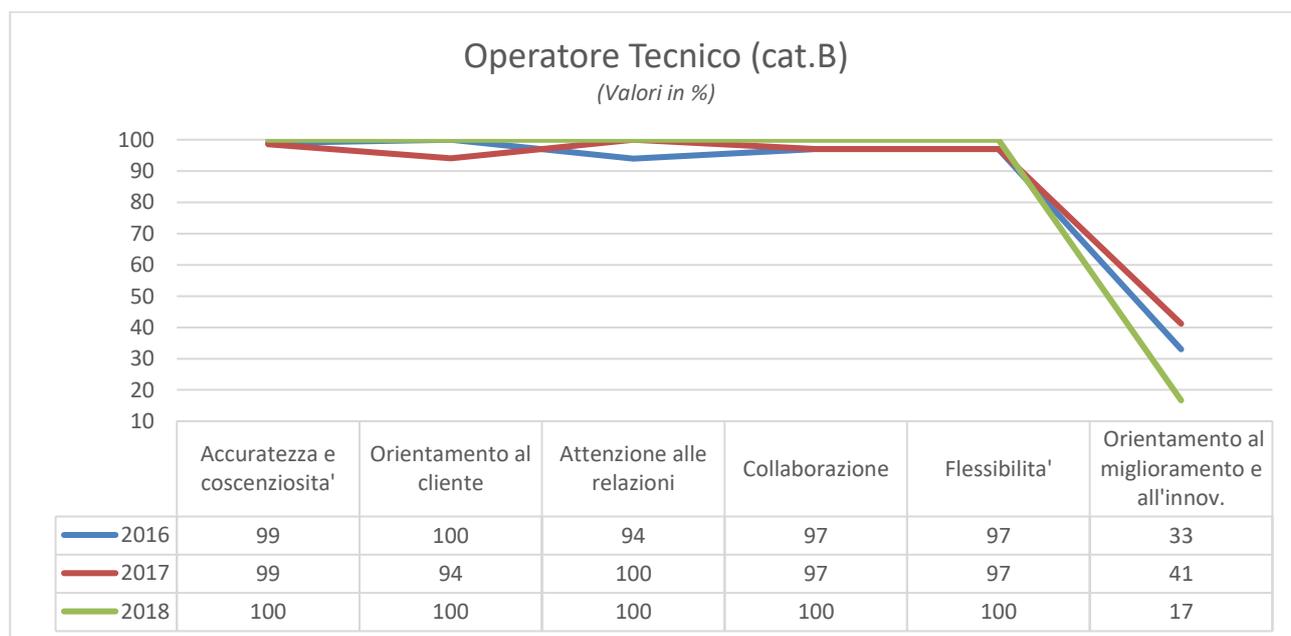
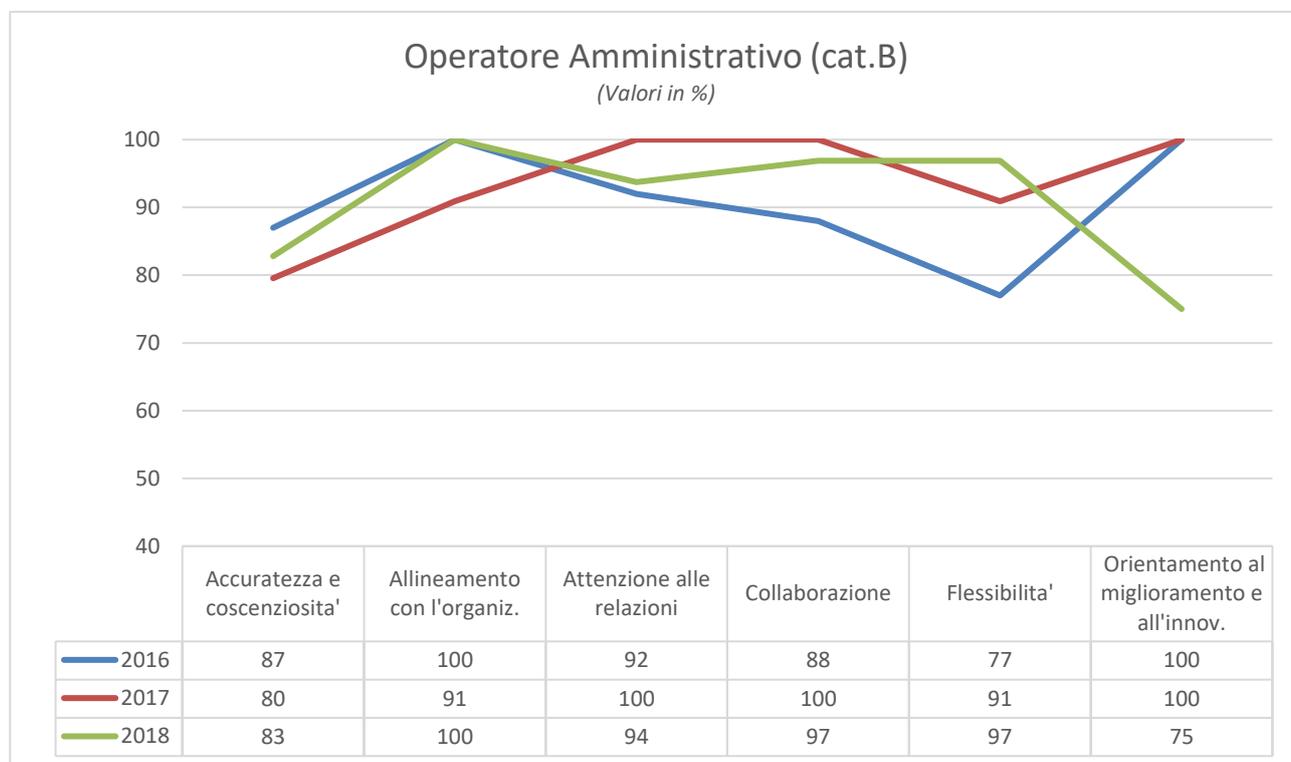
(B)

— 2016 — 2017 — 2018 (numero valutati)



ANALISI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO SUDDIVISO PER CATEGORIA AMMINISTRATIVA

(Percentuale delle "Competenze positive" sul totale delle "Competenze valutate")



Collaboratore (cat.C)

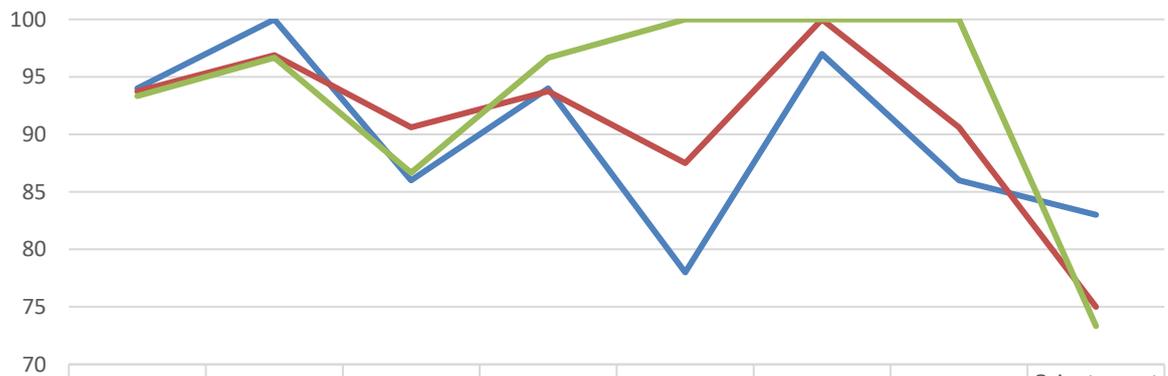
(Valori in %)



	Accuratezza e coscienziosita'	Orientamento al risultato	Problem solving	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Flessibilita'	Orientamento al miglioramento e all'innov.
— 2016	88	94	97	84	95	95	81
— 2017	86	96	94	83	94	95	81
— 2018	85	97	91	88	96	94	89

Specialista (cat. D)

(Valori in %)



	Programmazione e controllo	Accuratezza e coscienziosita'	Orientamento al risultato	Problem solving	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Flessibilita'	Orientamento al miglioramento e all'innov.
— 2016	94	100	86	94	78	97	86	83
— 2017	94	97	91	94	88	100	91	75
— 2018	93	97	87	97	100	100	100	73

Responsabile di Servizio (cat.D)

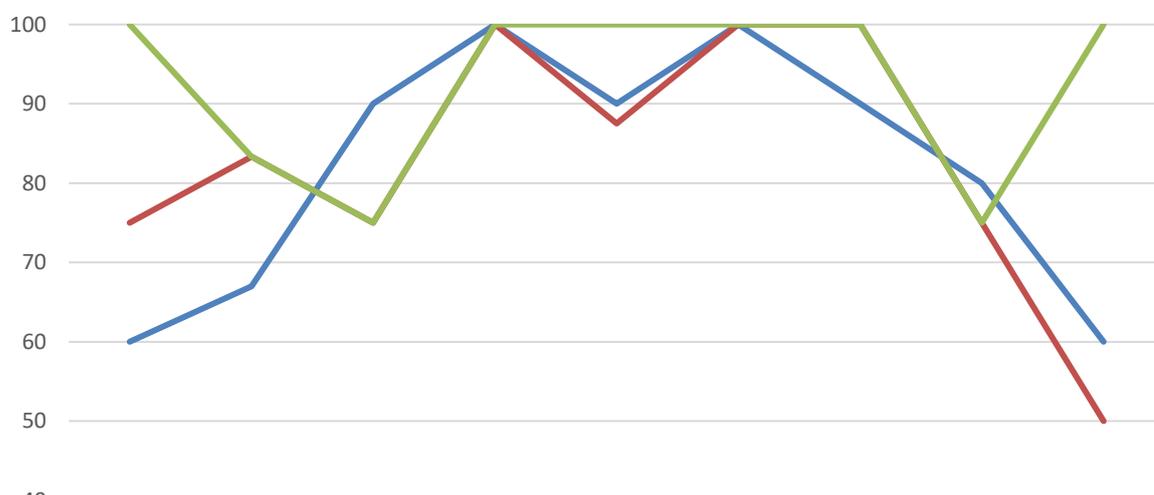
(Valori in %)



	Programmazione e controllo	Supervisione dei collaboratori	Sviluppo dei collaboratori	Orientamento al risultato	Problem solving	Allineamento con l'organizzazione	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Orientamento al miglioramento e all'innov.
2016	83	83	83	94	94	94	94	97	89
2017	95	87	85	98	95	90	95	95	100
2018	90	90	76	90	90	100	93	95	100

Responsabile di Area (cat.EP)

(Valori in %)



	Programmazione e controllo	Supervisione dei collaboratori	Sviluppo dei collaboratori	Orientamento al risultato	Problem solving	Allineamento con l'organizzazione	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Orientamento al miglioramento e all'innov.
2016	60	67	90	100	90	100	90	80	60
2017	75	83	75	100	88	100	100	75	50
2018	100	83	75	100	100	100	100	75	100

**OPINIONE DEGLI STUDENTI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI
RILEVAZIONE GOOD PRACTICE**

Nota: non viene riportato alcun valore nel caso in cui il quesito non sia stato posto alla tipologia di studenti indicata nell'intestazione di colonna.

QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO (MEDIA)	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° (MEDIA)
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata]	4,29	<i>Quesito non posto a questa tipologia di studenti</i>
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco]	4,83	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,64	
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	4,58	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,64	4,03
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	5,20	4,83
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,90	3,92
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,83	4,00
In riferimento agli aspetti considerati: Mobilità interna e verso la sede; Consumi energetici; Disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	4,76	4,16
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,59	4,41
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,69	4,33
In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube; Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,25	3,71
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,36	4,28

QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO (MEDIA)	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° (MEDIA)
In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	4,43	4,18
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,31	3,91
In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]		4,32
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione: [Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato]		4,50
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]		4,53
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,12	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	3,62	3,73
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	4,12	
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate]		4,12
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	4,04	3,90
Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	4,21	3,82
In riferimento agli aspetti considerati:(anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	4,09	3,64
In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]	4,24	4,07
In riferimento agli aspetti considerati: l'accesso a banche dati, periodici elettronici, ebooks è ampia e facile. [Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?]		3,29
In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,42	3,87
In riferimento agli aspetti considerati: Borse di studio, Attività collaborazione studentesche, Attività di tutoraggio e Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	4,19	3,95

INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE ANNO 2018-2019

		Valore medio totale	2016 Valore medio	2017 Valore medio	2018 Valore medio	
A - L'ambiente di lavoro						
A.01	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,25 (2018)	3,72	3,35	3,60	
A.02	Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro		4,62	4,15	4,47	
A.03	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili		4,37	3,84	3,87	
A.04	Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente			3,72	3,74	
A.05	Non mi capita mai di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...)		3,18 (2017)		3,59	3,42
A.06	Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente				2,17	2,18
A.07	Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili				2,42	2,48
A.08	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo				2,06	2,23
B - Le discriminazioni						
B.01	La mia identità di genere non costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro	4,98 (2018)		3,07	4,87	
B.02	La mia età non costituisce un ostacolo alla mia valorizzazione sul lavoro			3,22	4,85	
B.03	Sono trattato correttamente e con rispetto in relazione alla mia disabilità (<i>se applicabile</i>)		3,14 (2017)	5,00	-	5,23
C - L'equità nella mia organizzazione						
C.01	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	2,82 (2018) 2,85 (2017) 3,00 (2016)	3,32	3,04	3,11	
C.02	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità		3,25	3,17	3,10	
C.03	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione		2,79	2,73	2,66	
C.04	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto			2,64	2,48	2,40

		Valore medio totale	2016	2017	2018
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
D - Carriera e sviluppo professionale					
D.01	Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	3,09 (2018) 2,86 (2017) 3,17 (2016)	2,67	2,48	2,71
D.02	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito		2,64	2,49	2,61
D.03	L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli		3,03	2,70	2,95
D.04	La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale		3,82	3,51	3,66
D.05	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione		3,68	3,10	3,50
E - Il mio lavoro					
E.01	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	4,32 (2018) 4,10 (2017) 4,29 (2016)	4,33	4,15	4,56
E.02	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro		4,73	4,55	4,76
E.03	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro		4,14	4,08	4,05
E.04	Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro		4,59	4,15	4,29
E.05	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale		3,68	3,55	3,92
F - I miei colleghi					
F.01	Mi sento parte di una squadra	4,99 (2018) 4,20 (2017) 4,43 (2016)	3,89	3,59	3,87
F.02	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti		5,28	5,14	5,19
F.03	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi		4,86	4,48	4,92
F.04	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti		4,56	4,28	4,29
F.05	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare		3,57	3,53	3,68
G - Il contesto del mio lavoro					
G.01	L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	3,49 (2018) 3,28 (2017)	3,27	2,96	3,48
G.02	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro		4,18	3,77	3,81
G.03	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti		3,57	3,29	3,39
G.04	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata		3,51	3,17	3,32
G.05	L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita		3,33	3,34	3,47
G.06	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili			3,59	3,73
G.07	Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro			2,83	3,18

		Valore medio totale	2016	2017	2018	
			Valore medio	Valore medio	Valore medio	
H - Il senso di appartenenza						
H.01	I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali	4,17 (2018)	3,64	3,18	3,56	
H.02	Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a			3,49	4,05	
H.03	Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso	3,79 (2017)		4,44	4,89	
H.04	Mi sento parte della mia organizzazione			3,79	4,19	
H.05	Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società			4,03	4,15	
L - La performance organizzativa						
L.01	Sono informato sulle strategie dell'organizzazione	3,28 (2018)		2,91	3,24	
L.02	Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione			3,01	3,29	
L.03	Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione		3,04 (2017)		2,98	3,06
L.04	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione			3,27	3,55	
M - Le mie performance						
M.01	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	3,62 (2018)	3,68	3,37	3,45	
M.02	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro		3,50 (2017)	3,67	3,52	3,60
M.03	Sono informato sulla valutazione del mio lavoro	3,77 (2016)	4,19	3,86	4,00	
M.04	Sono informato su come migliorare i miei risultati			3,56	3,25	3,44
N - Il funzionamento del sistema						
N.01	Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	3,35 (2018)	3,71	3,31	3,65	
N.02	Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance			3,61	3,38	3,58
N.03	I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance			3,43	3,38	3,47
N.04	L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano	3,32 (2017)	2,8	2,70	2,77	
N.05	I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale			3,15	3,06	
N.06	La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione			3,22	3,13	
N.07	Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione			3,79	3,63	3,60
N.08	La tempistica prevista dal sistema viene rispettata			4,04	3,89	3,82

		Valore medio totale	2016	2017	2018
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
N.09	Nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche intermedie		3,01	3,22	3,11
O - Il mio responsabile e la mia crescita					
O.01	Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	4,08 (2018) 3,79 (2017) 3,86 (2016)	3,35	3,22	3,55
O.02	Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro		3,33	3,24	3,53
O.03	Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali		4,22	4,27	4,34
O.04	Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro		4,18	4,14	4,53
O.05	Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte		4,21	4,10	4,45
P - Il mio responsabile e l'equità					
P.01	Il mio responsabile agisce con equità	3,91 (2018) 3,80 (2017)	3,75	3,82	4,08
P.02	Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti		3,71	3,66	3,87
P.03	Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore		4,01	4,03	4,15
P.04	Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti			3,91	3,95
P.05	Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro			3,69	3,74
P.06	Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni			3,66	3,74
P.07	Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo			3,89	3,85
Q - Il mio responsabile e il sistema di valutazione					
Q.01	Il mio responsabile mi valuta con equità	3,97 (2018) 3,73 (2017)	3,88	4,00	4,26
Q.02	Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione			3,86	4,17
Q.03	Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione			3,48	3,58
Q.04	Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione			3,56	3,58