



Università  
per Stranieri  
di Perugia

## RELAZIONE INTEGRATA

Anno 2020

Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 23 novembre 2021

[WWW.UNISTRAPG.IT](http://WWW.UNISTRAPG.IT)

## INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE</b> .....	pag. 3
<b>2. DIDATTICA, RICERCA, TERZA MISSIONE</b> (a.a. 2019/2020 - anno solare 2020) .....	pag. 4
<b>3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE</b> .....	pag. 5
Comitato Unico di Garanzia di Ateneo – CUG .....	pag. 7
Formazione.....	pag. 8
<b>4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI</b> .....	pag. 9
4.1. Risultati di Bilancio .....	pag. 10
4.2 La Performance Generale di Ateneo .....	pag. 15
4.3 La Performance Organizzativa .....	pag. 16
Monitoraggio Intermedio Obiettivi Operativi - Ciclo della Performance 2020.....	pag. 16
4.3.1 Macro Obiettivi operativi.....	pag. 16
4.3.2 Obiettivi Operativi .....	pag. 18
4.3.2.1 Risultati degli obiettivi operativi assegnati alle Strutture Amministrative .....	pag. 19
4.3.2.2 Risultati degli obiettivi operativi assegnati ai Settori	
“Corsi di Lingua e Cultura Italiana” e “Certificazione Linguistica e glottodidattica” .....	pag. 20
4.4 La performance individuale .....	pag. 21
4.4.1 Direttore Generale .....	pag. 21
4.4.2 Personale Tecnico amministrativo e CEL.....	pag. 21
4.4.2.1 Personale Tecnico amministrativo.....	pag. 22
4.4.2.2 CEL .....	pag. 23
4.4.2.3 Sistema premiante .....	pag. 24
<b>5. RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION E BENESSERE ORGANIZZATIVO</b> .....	pag. 25
Indagine sul Benessere Organizzativo .....	pag. 34
<b>6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE</b> .....	pag. 39

## Allegati

<i>Allegato 1 – Risultati indicatori performance generale di Ateneo</i> .....	pag. 40
<i>Allegato 2 – Risultati Macro Obiettivi operativi 2020</i> .....	pag. 44
<i>Allegato 3 – Risultati obiettivi operativi 2020 – Strutture amministrative</i> .....	pag. 57
<i>Allegato 4 – Risultati obiettivi operativi 2020 - Settori</i> .....	pag. 66
<i>Allegato 5 – Analisi valutazione responsabili strutture amministrative</i> .....	pag. 68
<i>Allegato 6 – Analisi valutazione competenze PTA</i> .....	pag. 69
<i>Allegato 7 – Indagine Benessere Organizzativo (Good Practice)</i> .....	pag. 72

## 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 2020.

La Relazione Integrata 2020 rendiconta, in particolare, i risultati organizzativi ed individuali conseguiti nel 2020 in relazione alla programmazione effettuata con il Piano Integrato 2020-2022.

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 quanto soltanto dal mese di maggio 2021 è stata ripristinata la composizione degli organi di vertice. L'Ateneo ha comunicato al Dipartimento della Funzione Pubblica, all'ANVUR, nonché al Nucleo di Valutazione, in data 28.06.2021, 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. 2019/2020 - anno solare 2020)

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.

<b>La Missione</b>	<a href="#">Art. 1, comma 1, Statuto di Ateneo</a>
<b>La Visione</b>	<a href="#">Piano strategico 2019-2021</a>
<b>I Valori</b>	<a href="#">Art. 2 dello Statuto di Ateneo</a>

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

<p style="text-align: center;"><b>DIDATTICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Corsi di Laurea (I ciclo)</li><li>• Corsi di Laurea Magistrale (II ciclo) (doppie lauree)</li><li>• Dottorato di ricerca (III ciclo)</li><li>• Master di I e II livello</li><li>• Corsi di Alta Formazione</li><li>• Corsi di aggiornamento per Insegnanti</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certificazione</li><li>• Formazione</li><li>• Ricerca e attività progettuali</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>RICERCA</b></p> <p>L'attività di <u>ricerca</u> 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;"><b><u>CENTRO WATER RESOURCES RESEARCH AND DOCUMENTATION CENTER</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formazione</li><li>• Ricerca e attività progettuali</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b><u>TERZA MISSIONE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Public engagement</li><li>• Iniziative di knowledge transfer</li><li>• Formazione continua</li><li>• Didattica conto terzi</li></ul>	
<p style="text-align: center;"><b><u>INTERNAZIONALIZZAZIONE</u></b></p>	

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

**La dimensione della Qualità**

[Le politiche della Qualità](#)

[Il sistema di Assicurazione della Qualità](#)

[Il Presidio della Qualità](#)

Un quadro sintetico delle principali attività istituzionali, riferito all'anno 2020, è riportato nell'allegato 2 "Relazione sulla didattica, ricerca e terza missione (L. 1/2009)" al [Bilancio Unico di Esercizio di Ateneo 2020](#).

### 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.

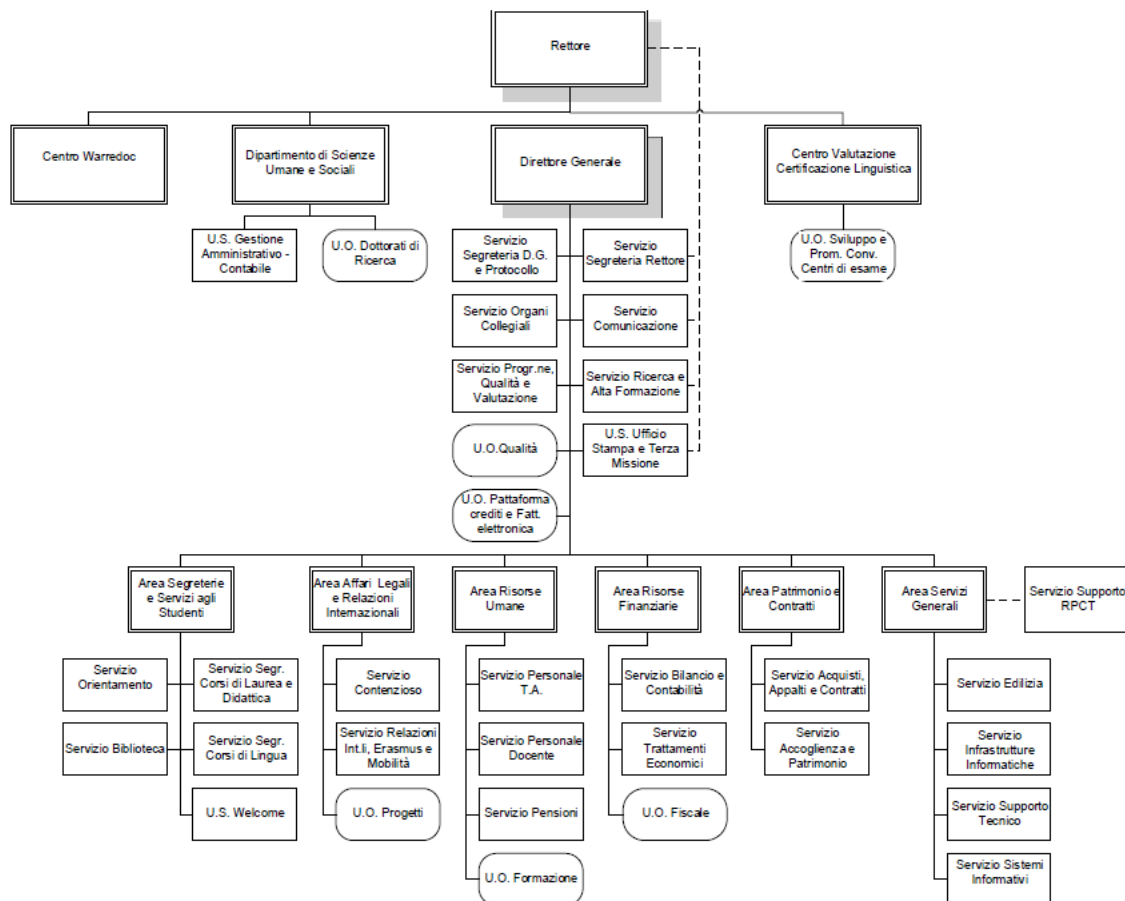
Il Dipartimento e i Centri autonomi sono diretti dal Direttore di Dipartimento o Centro, da cui funzionalmente dipendono le strutture amministrative a supporto delle attività didattiche, scientifiche e organizzative.

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 31.12.2020, 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 2020:

<b>Risorse umane (31/12/2020) e finanziarie</b>	
Docenti I fascia: <b>12</b>	<a href="#">Bilancio unico di previsione 2020</a> Bilanci consuntivi Indicatori di bilancio: <a href="https://ba.miur.it">https://ba.miur.it</a>
Docenti II fascia: <b>25</b>	
Ricercatori: <b>9</b>	
Ricercatori a tempo determinato tipo 'A': <b>2</b>	
Ricercatori a tempo determinato tipo 'B': <b>9</b>	
Professori straordinari (legge 230/2005): <b>1</b>	
Docenti di lingua e cultura italiana: <b>9</b>	
Docenti comandati R.E. L. 204/1992: <b>1</b>	
Docenti incaricati R.E. L. 204/1992: <b>1</b>	
Collaboratori esperti linguistici a tempo indeterminato: <b>33</b>	
Collaboratori esperti linguistici a tempo determinato: <b>3</b>	
Direttore Generale: <b>1</b>	
Personale tecnico amministrativo (escluso DG): <b>136</b>	



## **Comitato Unico di Garanzia di Ateneo – CUG.**

Il [Comitato Unico di Garanzia](#) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) dell'Università per Stranieri di Perugia, è stato ricostituito con D.R. n. 77/2018 (prot. n. 0001797 del 02/03/2018) per il quadriennio 2018-2022, ai sensi dell'art. 16 dello Statuto di Ateneo e degli artt. 18 e 49 del Regolamento di Ateneo, in attuazione della L. 4 novembre 2010, n. 183.

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 attese nel [Piano di Azioni Positive 2018-2020](#), redatto dal CUG. Il Comitato Unico di Garanzia, nel 2020, ha elaborato il primo Bilancio di Genere dell'Università per Stranieri di Perugia relativo all'anno 2019; dall'analisi dei dati è emerso, in particolare, che il genere femminile è quantitativamente ben rappresentato: nel 2019, le donne sono state la maggioranza della popolazione universitaria complessiva.

Nell'ambito delle azioni previste dal suddetto Piano di Azioni Positive, volto ad orientare in modo mirato le azioni in materia di pari opportunità e anti-discriminazione, nel 2020 il CUG ha organizzato la presentazione di un libro e ha partecipato a diversi convegni consultabili nella [pagina web](#) del CUG, all'interno della Relazione annuale 2020, nella sezione "Relazioni annuali del Comitato".

Il CUG annualmente redige:

- la relazione redatta in ottemperanza alla Direttiva n. 2/2019 "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche", da inviare al Dipartimento della Funzione Pubblica e al Dipartimento delle Pari Opportunità;
- la relazione annuale sulle attività svolte dal CUG, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento di funzionamento del CUG "per le Pari Opportunità, la Valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni".

Nella prima relazione sono evidenziati dati e informazioni utili al fine di favorire il benessere organizzativo anche attraverso il rispetto della dignità di tutto il personale e degli studenti dell'Ateneo e la parità tra uomo e donna in tutti gli ambiti dell'attività istituzionale. La relazione è strutturata in due parti: la prima è dedicata all'analisi dei dati sul personale raccolti da varie fonti, nella seconda parte trova spazio una analisi relativa al rapporto tra il Comitato e i vertici dell'amministrazione, nonché una sintesi delle attività curate direttamente dal Comitato nell'anno di riferimento. Compito del CUG è ricongiungere i dati provenienti da vari attori interni alla propria organizzazione per trarne delle conclusioni in merito all'attuazione delle tematiche di sua competenza: attuazione dei principi di parità e pari opportunità, benessere organizzativo, contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche sul luogo di lavoro.

Tale [relazione](#), riferita all'anno 2020, evidenzia "una preponderanza del genere femminile nei vari aspetti: nelle posizioni lavorative nelle diverse categorie e in quelle di responsabilità, nella richiesta del part time e della Legge 104, nelle commissioni, nei corsi di formazione. Bisogna sottolineare, però, che ciò si riferisce al personale tecnico-amministrativo, perché per quanto riguarda il personale docente, la maggioranza risulta essere quella maschile, e ciò a conferma del trend che si riscontra anche in altri Atenei, dove la docenza, in special modo, nelle fasce più alte, è una prerogativa maschile. Bisogna, però, precisare che presso questo Ateneo, la maggioranza dei professori ordinari è femminile".

La seconda relazione, redatta annualmente dal CUG ai sensi del proprio regolamento di funzionamento, illustra le attività svolte nell'anno precedente. Tale [relazione](#), riferita all'anno 2020, è consultabile nella sezione "Relazioni annuali del Comitato" della pagina web del CUG.

## Formazione

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 2020 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.):

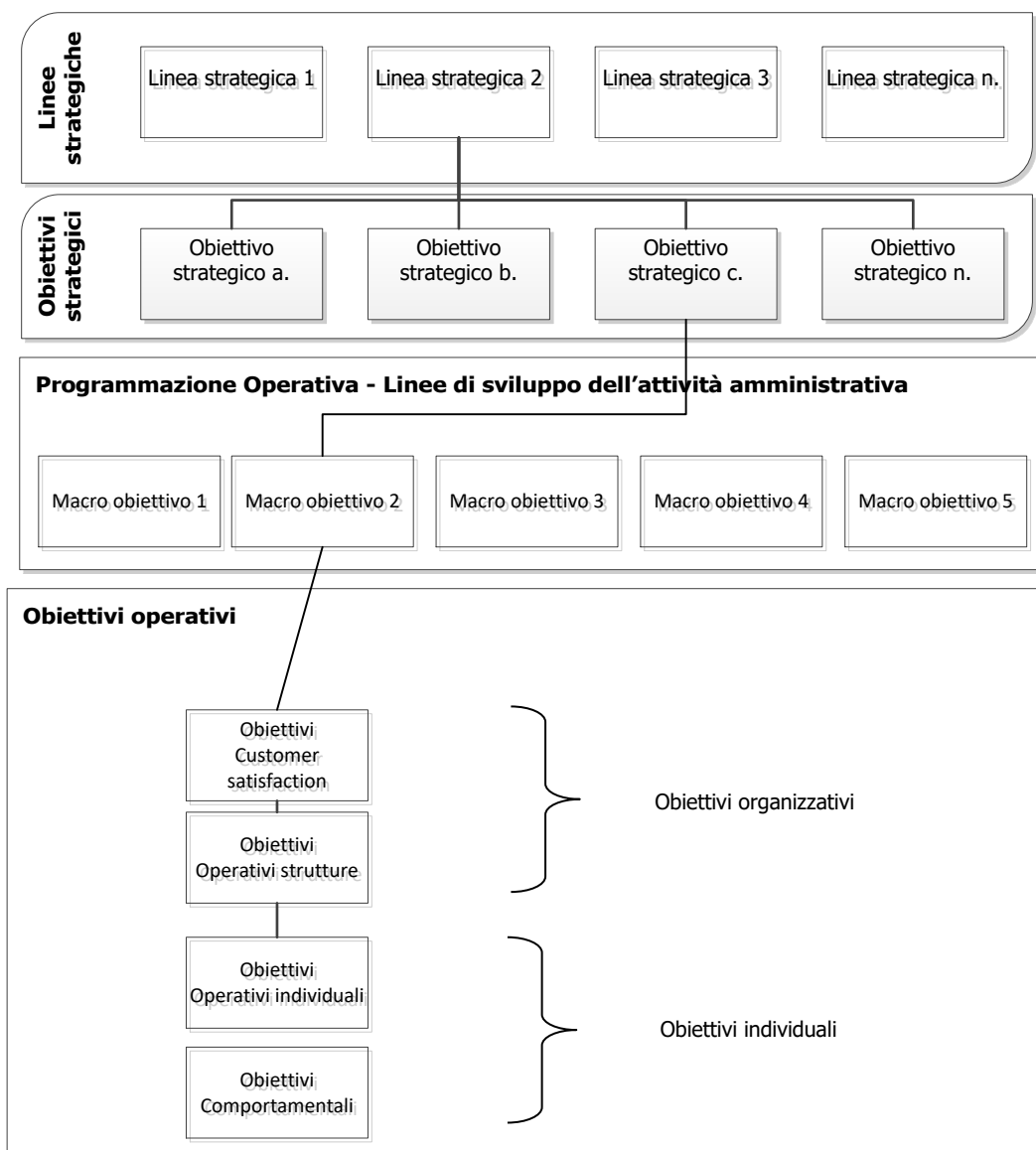
ANNO 2020		
AREE TEMATICHE	NUMERO PARTECIPANTI	NOTE
1_ORGANIZZAZIONE E PERSONALE	62	
2_MANAGERIALE	0	
3_COMUNICAZIONE	8	
4_ECONOMICO FINANZIARIA	63	
5_CONTROLLO DI GESTIONE	4	
6_INFORMATICO TELEMATICA	64	di cui 31 CEL e 13 Docenti
7_LINGUE STRANIERE	0	
8_MULTIDISCIPLINARE	0	
9_INTERNAZIONALE	22	
10_GIURIDICO NORMATIVA	505	di cui 37 CEL e 27 Docenti
11_TECNICO SPECIALISTICA	12	



#### 4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI

La programmazione operativa definita nel Piano Integrato 2020-2022 e rendicontata nella presente relazione ha avuto come riferimento funzionale il [Piano Strategico 2019-2021](#).

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 2020-2022, secondo lo schema logico a cascata di seguito illustrato:



## 4.1 Risultati di Bilancio

Il Bilancio unico di Ateneo 2020 si chiude con un risultato d'esercizio positivo pari a € 2.643.542.

Si tratta di un dato significativo, tanto più se si tiene conto delle oggettive difficoltà causate all'Ateneo dalla pandemia, che ha impattato negativamente sui proventi propri e ha penalizzato in particolare il comparto dei Corsi di lingua e cultura italiana. Questi ultimi, infatti, segnano un drastico calo rispetto al 2019, con una consistente diminuzione dei ricavi, pari a € 1.512.987. Anche le altre voci di entrata di proventi per la didattica subiscono una flessione, sebbene di minore entità.

La somma dei proventi derivanti da contributi resta complessivamente invariata rispetto all'anno precedente, attestandosi a € 15.217.302: a fronte di un aumento dell'1,64% dei fondi ministeriali, sono calati i contributi da altri soggetti pubblici e privati. È da sottolineare il fatto che nei contributi MUR aumenta in modo rilevante la quota premiale (+11,74%), a testimonianza di un miglioramento ottenuto dall'Ateneo nei campi della ricerca, didattica, internazionalizzazione e delle politiche di reclutamento, che sono oggetto di valutazione ministeriale.

I costi operativi sono stati ridotti, rispetto al 2019, del 6,89%, con un risparmio di € 1.179.131.

In un quadro economico buono, che mostra la stabilità dell'Istituzione, si evidenziano due criticità:

- una riduzione rispetto al risultato d'esercizio 2019 di € 286.027, pari al 9,76%
- una generale riduzione dei proventi operativi del 9,12%

Il contenimento delle spese, che ha contribuito al buon risultato di bilancio nonostante le summenzionate criticità, evidenzia, da un lato, la capacità gestionale di razionalizzare e ridurre i costi operativi, mentre, d'altro lato, è frutto di un turnover limitato a fronte dei pensionamenti.

Occorre comunque porre attenzione al fatto che i proventi propri dell'Ateneo sono da alcuni anni sostanzialmente stabili, con l'eccezione del calo del 2020, e risultano essere al di sotto delle potenzialità dell'Istituzione. L'Università per Stranieri ha una solidità economica indiscutibile, come emerge dal Bilancio di Esercizio 2020, ma il segno positivo sul bilancio è stato negli ultimi tempi troppo determinato dal contenimento delle spese e troppo poco dall'incremento dei proventi. In un anno particolarmente complesso, com'è stato il 2020, una dinamica di questo tipo è ben comprensibile e non comporta problemi particolari. Essa non deve però diventare un trend, che nel medio e lungo periodo porterebbe a una riduzione progressiva del volume complessivo del bilancio e a un conseguente declino dell'Ateneo.

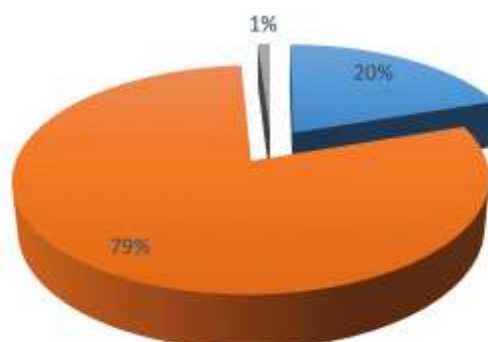
Tale preoccupazione dovrà tradursi con urgenza in un impegno progettuale nuovo, volto a rilanciare alcuni comparti dell'Università per Stranieri, in particolare i Corsi di lingua e cultura italiana, e a connettere maggiormente l'Ateneo alle realtà istituzionali, culturali e produttive di Perugia e dell'Umbria, con la creazione di partenariati virtuosi. Sul piano nazionale e internazionale, occorrerà mettere maggiormente a frutto i tanti accordi di cooperazione che l'Università per Stranieri ha stipulato nel corso degli anni e promuoverne di nuovi.

La lettura del Bilancio 2020, in sostanza, conferma la stabilità economica dell'Istituzione e invita, al contempo, a mettere in campo azioni di rilancio per cogliere le potenzialità ancora inesprese e incrementare i proventi, nella prospettiva di migliorare costantemente l'offerta formativa per gli studenti, di valorizzare il patrimonio immobiliare, artistico e documentale dell'Ateneo a beneficio della cittadinanza e di contribuire, nel solco di una storia ormai centenaria, all'internazionalizzazione di Perugia e alla diffusione della lingua e della cultura italiana nel mondo.

I proventi operativi dell'Ateneo evidenziano, nel confronto con l'esercizio 2019, una significativa riduzione determinata principalmente dalla pandemia diffusasi nell'anno 2020, pari ad € 1.927.632, corrispondenti al 9,12%.

## PROVENTI OPERATIVI

■ PROVENTI PROPRI - 20% ■ CONTRIBUTI - 79% ■ ALTRI PROVENTI DIVERSI - 1%



In particolare, l'incidenza dei proventi propri passa dal 27% del 2019 al 20% del 2020 sul totale dei proventi operativi. Nel dettaglio:

- diminuiscono tutte le principali voci di entrata dei proventi per la didattica, e segnatamente:
  - i ricavi dei corsi di lingua e cultura italiana diminuiscono di € 1.512.987, pari al 59,49%;
  - i ricavi dei corsi su committenza e di aggiornamento diminuiscono di € 157.294, pari al 61,03%;
  - i ricavi per la certificazione linguistica diminuiscono di € 182.683, pari al 12,45%;
  - i ricavi per l'organizzazione dei master diminuiscono di € 74.549, pari al 44,65%;
  - i ricavi per tasse e contributi per i corsi di laurea e laurea magistrale diminuiscono di € 13.773, pari al 1,81%, anche per effetto (per uno scorcio di tre mesi) dell'applicazione della no-tax-area, che determinerà per il 2021 una più importante riduzione, a parità di iscritti, della contribuzione studentesca.
- aumentano i ricavi da ricerche per € 101.639, pari al 183,50%.

	2019	2020	Differenza	Differenze %
<b>Proventi per la didattica</b>	5.004.602	3.641.023	(1.930.272)	-38,57
Corsi laurea e laurea magistrale	760.607	746.834	(13.773)	-1,81%
Master e Alta Formazione	166.969	92.420	(74.549)	-44,65%
Corsi di lingua e cultura italiana	1.525.412	617.930	(907.482)	-59,49%
Corsi Marco Polo e Turandot	755.799	716.987	(38.812)	-5,14%
<i>Corsi Marco Polo e Turandot (ricognizione)</i>	<i>566.693*</i>		(566.693)	-100,00%
Corsi di aggiornamento	64.209	34.362	(29.847)	-46,48%
Attività su committenza	193.500	66.053	(127.447)	-65,86%
Certificazioni linguistiche e glottodidattiche	1.467.547	1.284.864	(182.683)	-12,45%
Altre tasse e contributi	70.559	81.573	11.014	15,61%
<b>Proventi da ricerche</b>	55.388	157.027	101.639	183,50%
<b>TOTALE PROVENTI PROPRI</b>	<b>5.059.990</b>	<b>3.798.050</b>	<b>(1.828.633)</b>	<b>-36,14%</b>

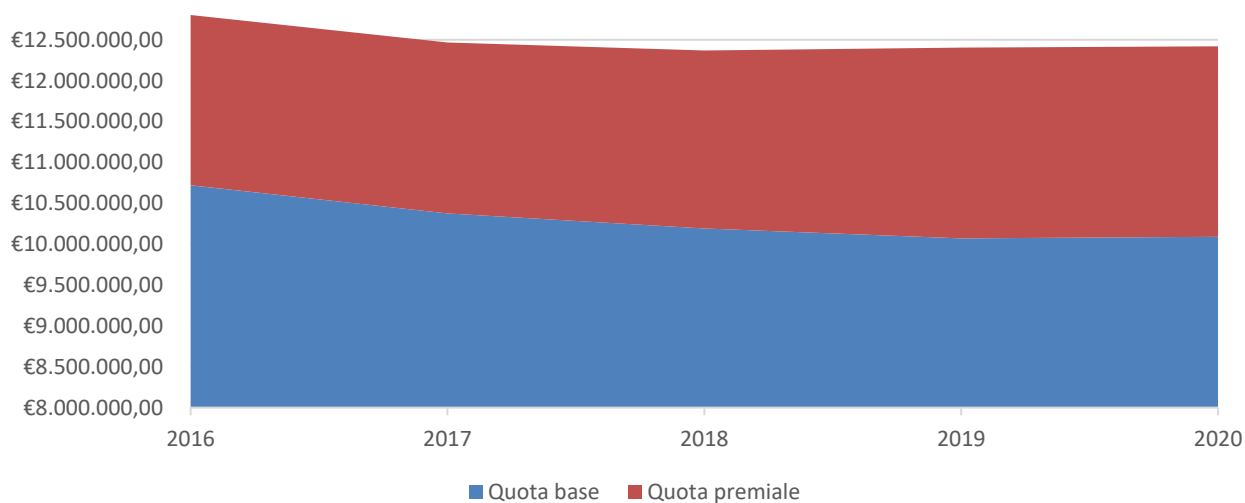
\* I proventi relativi ai corsi di lingua e cultura italiana Marco Polo e Turandot vanno letti tenendo conto della ricognizione effettuata dall'Ateneo nel corso del 2019 che ha dato luogo a partire dall'esercizio 2018 alla registrazione di numerosi crediti di cui una parte relativa al contingente 2018/2019 è stata riscontata, per la parte di competenza, all'esercizio 2019 ed interamente svalutata nello stesso esercizio.

La quota complessiva dei proventi derivanti dai contributi rimane invariata registrando:

- l'aumento dei contributi ministeriali di € 237.441, pari al 1,64%, ricevuti principalmente dal MUR. Va segnalato come l'andamento della quota base e della quota premiale registri:
  - una diminuzione della prima, pari al 5,86%, calcolata su un orizzonte di un quinquennio;
  - un aumento della seconda, pari al 11,74%, calcolata su un orizzonte di un quinquennio;
- la riduzione di tutte le altre voci, per effetto di una minore attività realizzata nell'ambito di attività progettuali finanziate da terzi, e ancora valorizzata nel 2020 applicando il metodo della commessa completata, correlando i ricavi ai costi effettivamente sostenuti nell'esercizio.

	2019	2020	Differenza	Differenze in %
Contributi da MUR e amministrazioni centrali	14.460.815	14.698.256	237.441	1,64%
Contributi da Regioni	98.385	33.791	(64.594)	-65,65%
Contributi da UE e resto del mondo	186.648	124.782	(61.866)	-33,15%
Contributi da altre amministrazioni pubbliche	99.886	49.572	(50.314)	-50,37%
Contributi da soggetti privati	363.293	310.901	(52.392)	-14,42%
<b>TOTALE CONTRIBUTI</b>	<b>15.209.027</b>	<b>15.217.302</b>	<b>8.275</b>	<b>0,05%</b>

Andamento quota base e premiale





La voce degli altri proventi e ricavi diversi si riduce di € 107.271, pari al 35,89%, principalmente per effetto del mancato rinnovo del contratto di affitto di Villa Colombella, che dovrebbe comunque essere rinnovato a breve con contestuale saldo delle quote non versate.

Nel confronto con l'esercizio 2019 i costi operativi si riducono per complessivi € 1.179.131, pari al 6,89%. Ad incidere sui costi operativi sono prevalentemente i costi del personale (76%) ed i costi della gestione corrente (18%).



	2019	2020	Differenza	Differenze in %
Personale dedicato didattica e ricerca	6.954.086	6.736.136	(217.950)	-3,13%
Personale dirigente e amministrativo	5.622.971	5.479.076	(143.895)	-2,55%
Costi della gestione corrente	3.185.230	2.894.092	(291.138)	-9,14%
Ammortamenti e svalutazioni	1.093.557	566.868	(526.689)	-48,16%
Accantonamenti per rischi e oneri	23.609	13.066	(10.543)	-44,65%
Oneri diversi di gestione	231.815	242.899	11.084	4,78%
<b>TOTALE COSTI OPERATIVI</b>	<b>17.111.268</b>	<b>15.932.137</b>	<b>(1.179.131)</b>	<b>6,89%</b>

I costi del personale si riducono di € 316.845, pari al 2,88%. Nel dettaglio:

- i costi relativi al personale dedicato alla ricerca e alla didattica, nel loro complesso, diminuiscono di € 217.950 pari al 3,13%. Nel dettaglio:
  - aumentano i costi del personale docente e ricercatore di € 33.229, pari allo 0,82%;
  - aumentano i costi per le collaborazioni scientifiche di € 36.419, pari al 12,87%, per effetto dell'attivazione di un maggior numero di borse di ricerca nell'ambito dell'attività progettuale;
  - si riducono i costi dei docenti di lingua e cultura italiana di € 131.062, pari al 26,40%, dei docenti incaricati di € 13.899, pari al 45,81%, dei CEL di € 5.309, pari allo 0,33%, delle docenze a contratto di € 119.799, pari al 39,63%, e degli incarichi aggiuntivi e tutoraggio di € 15.643, pari al 29,38%, per effetto dei pensionamenti e delle minori attività realizzate nel 2020;
- si riduce il costo del personale dirigente e amministrativo per € 143.895, pari al 2,55%, per effetto principalmente dei pensionamenti e dei minori costi per ferie e ore non godute.

I costi della gestione corrente rilevano una riduzione complessiva di € 291.138, pari al 9,14%, la cui variazione è determinata principalmente:

- dalla riduzione degli interventi per il sostegno agli studenti per € 276.130 pari al 27,98%, effetto delle minori erogazioni di borse di studio e mobilità;
- dalla riduzione degli altri costi per € 189.894, pari al 39,64%, prevalentemente per le minori missioni svolte dal personale e i minori costi per l'organizzazione di manifestazioni, seminari e convegni;
- dall'aumento dei costi per l'acquisto di servizi e collaborazioni tecnico gestionali di € 161.520, principalmente per le maggiori spese per la gestione delle strutture dell'Ateneo in particolare per pulizia e sanificazione.

Si riduce la macro-voce ammortamenti e svalutazioni per complessivi € 526.689, pari al 48,16%, in considerazione delle minori svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante, effetto della rettifica del valore dei crediti di competenza dell'esercizio 2019 verso studenti dei corsi Marco Polo e Turandot mediante svalutazione al fondo svalutazione crediti per la contribuzione studentesca. Corrispettivamente, come segnalato in nota nella sezione dedicata, a quanto registrato tra i proventi per la didattica.

Gli accantonamenti per rischi ed oneri si riducono di € 10.543 pari al 44,65 % mentre la gestione straordinaria evidenzia un saldo positivo nell'esercizio 2020 tra i proventi e gli oneri pari ad € 113.281, per effetto principalmente delle operazioni di competenza di esercizi precedenti che determinano:

- un aumento dei proventi straordinari di € 27.291, pari al 12,49%;
- una riduzione degli oneri straordinari di € 387.478, pari al 74,52 %.

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 2020, calcolati secondo quanto previsto dagli artt. 5, 6 e 7 del D.Lgs. 49/2012 e riportati nella tabella sottostante, evidenzia da parte dell'Ateneo il rispetto dei limiti imposti dalla normativa, registrandosi:

- un indicatore delle spese del personale pari al 66,41 % a fronte di un limite massimo dell'80%;
- un indicatore della sostenibilità economico finanziaria pari al 1,23 %, a fronte di un limite minimo di 1;
- un indicatore di indebitamento, il cui rapporto deve risultare inferiore al 10%, che risulta essere pari a zero non essendovi oneri annui per capitale e interessi per mutui o altre forme di indebitamento a carico del bilancio dell'ateneo.

	2019	2020
Spese del personale	11.249.500	11.072.228
Entrate	18.431.314	16.686.890
<b>INDICATORE SPESE PERSONALE (IP)</b>	<b>61,03%</b>	<b>66,35%</b>

	2019	2020
0,82 x (Entrate)	15.113.677	13.683.249
Spese del personale	11.249.500	11.072.228
<b>INDICATORE SOSTENIBILITÀ (ISEF)</b>	<b>1,34</b>	<b>1,24</b>

## 4.2 La Performance Generale di Ateneo

### *Esiti misurazione performance generale di Ateneo*

Nel [Piano Integrato 2020-2022](#) la misurazione della **performance generale di Ateneo** è ricondotta ad un panel sintetico di 15 indicatori, direttamente connessi alle strategie di Ateneo. Tali indicatori costituiscono un cruscotto che è funzionale non solo alla misurazione dei risultati raggiunti dall'Ateneo nei settori strategici (Didattica, Ricerca, Terza Missione, Lingua e Cultura Italiana e Agenda Digitale), ma potenzialmente anche al confronto con le altre Università a livello nazionale. Sono, infatti, utilizzati indicatori derivanti dall'allegato E al D.M. 6/2019 "Indicatori di valutazione periodica di sede e di corso" e indicatori di customer satisfaction derivanti dalle rilevazioni realizzate nell'ambito del Progetto Good Practice; a questi sono affiancati indicatori di bilancio derivanti dal D.Lgs. 49/2012 ed indicatori interni.

Per ciascun indicatore:

- è riportata la baseline di riferimento, ove possibile
- sono indicati i valori programmati per il 2020, declinati in "soglia" (valore minimo atteso), "target" (valore atteso) ed "eccellenza" (valore superiore a quello atteso)

I risultati della performance generale di Ateneo 2020 sono dettagliatamente riportati nell'**allegato 1** e possono complessivamente considerarsi positivi, in quanto su n. 15 indicatori previsti, n. 11 indicatori (su un minimo di 8) hanno raggiunto o superato il valore "target":

- n. 5 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "eccellenza" atteso: n. 10, 11, 12, 13, 14
- n. 5 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "target" atteso: n. 1, 3, 4, 7, 8
- n. 1 indicatore ha raggiunto o superato il valore "soglia" atteso: n. 6

I seguenti 4 indicatori non hanno raggiunto i valori "soglia" attesi:

- n. 2 "Percentuale dei laureati occupati a 1 anno dal conseguimento del titolo di studio (L-LM disponibili)" (fonte: Indagine AlmaLaurea). Il risultato è inferiore al valore soglia previsto
- n. 5 "Percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di laurea" (fonte: Indagine AlmaLaurea). Il risultato è inferiore al valore soglia previsto
- n. 9 "Percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di laurea" (fonte: Indagine AlmaLaurea). Il risultato è inferiore al valore soglia previsto
- n. 15 "Realizzazione verifiche della vulnerabilità sismica ai sensi dell'OPCM n. 3274 del 20.03.2003 e ss.mm.ii per gli edifici di proprietà dell'Università per Stranieri di Perugia "Palazzo Gallenga, Palazzina Prosciutti, Complesso Villa Colombella (Villa, Foresteria-Chiesetta)" (fonte: Indagine progetto Good Practice). A causa dell'emergenza sanitaria, l'appalto del servizio di verifica della vulnerabilità sismica ha subito delle sospensioni che ne hanno prorogato la conclusione al 2021

Per quanto riguarda i risultati relativi agli Indicatori previsti dal Decreto Legislativo 49/2012, per gli indicatori n. 12 e n. 14 i risultati sono stati rilevati dal DM 1096/2021 (Tabella 1), per l'indicatore n. 13 è stato rilevato dalla procedura PROPER (Programmazione del Fabbisogno del Personale – MUR – CINECA).



### 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.

#### Monitoraggio Intermedio Obiettivi Operativi - Ciclo della Performance 2020

La Direzione Generale, con il supporto del Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione, ha proceduto, alla fine del mese di luglio 2020, ad effettuare il monitoraggio intermedio di raggiungimento degli obiettivi assegnati alle strutture amministrative nel Piano Integrato 2020-2022, ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 150/2009 (così come modificato dall'art. 4 del D.Lgs. 74/2017).

L'attività di monitoraggio ha riguardato la verifica dello stato di avanzamento degli obiettivi assegnati:

- alle strutture amministrative (Aree, Servizi, Unità Specialistiche e Unità Operative), definiti nell'allegato 3 al Piano
- ai settori "Corsi di Lingua e cultura italiana" e "Certificazione linguistica e glottodidattica", riguardanti i Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) di madrelingua italiana, di cui all'allegato 4 al Piano

A tali strutture è stato chiesto di definire lo stato di attuazione degli obiettivi programmati per il 2020 e un breve commento nel quale segnalare, oltre allo stato di avanzamento degli obiettivi, anche la presenza di eventuali criticità che ne ostacolassero la realizzazione e richiedessero una eventuale rimodulazione degli stessi. Inoltre, sono stati definiti con i relativi Responsabili gli obiettivi operativi delle strutture amministrative istituite successivamente all'approvazione del Piano Integrato 2020-2022. Nello specifico sono state istituite l'*U.O. Piattaforma dei crediti e fatturazione elettronica* (O.d.s. n. 27 del 11.06.2020 con decorrenza dal 15.06.2020), afferente alle strutture in Staff al Direttore Generale, e l'*U.O. Dottorati di ricerca* (ods n. 28 del 19/06/2020 con decorrenza dal 22/06/20), afferente al Dipartimento di Scienze Umane e Sociali.

A seguito della situazione emergenziale da cui sono derivate criticità durante la fase di realizzazione di alcuni obiettivi, la Direzione Generale ha ritenuto opportuno, sentiti i rispettivi Responsabili, individuare nuovi obiettivi, che potessero contribuire a garantire la continuità delle attività istituzionali mediante l'attuazione e l'implementazione di nuove modalità di erogazione sia della didattica sia dei servizi amministrativi.

Il totale dei nuovi obiettivi è pari a 7, comprensivo degli obiettivi delle due nuove strutture amministrative.

Gli esiti del Monitoraggio sono stati inviati al Nucleo di Valutazione che si è espresso positivamente nella riunione del 1 ottobre 2020, sottoposti all'approvazione del Consiglio di Amministrazione del 12 novembre 2020 e pubblicati sul sito di Ateneo ([link](#)).

#### 4.3.1 Macro Obiettivi operativi (strutture amministrative / settori)

Dalle strategie, individuate nel Piano Strategico 2019-2021, discendono direttamente i macro-obiettivi operativi (di seguito MO) che rappresentano le principali direttrici sulle quali si intende sviluppare l'attività amministrativa.

Nel [Piano Integrato 2020-2022](#) sono stati individuati, nell'ambito della performance 2020, i seguenti 6 MO (si veda ALL. 2 "Macro-obiettivi operativi 2020" al citato Piano Integrato):

- MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione
- MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana
- MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale
- MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi
- MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna
- MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza

Ogni MO si articola in obiettivi operativi "di azione amministrativa", quest'ultimi assegnati a strutture amministrative / settori dell'Ateneo coinvolte nella loro realizzazione.

Della realizzazione di tutti i macro-obiettivi sopra elencati è responsabile il Direttore Generale, come indicato nel Piano Integrato 2020-2022.

Il dettaglio dei risultati 2020 è illustrato nel prospetto riportato nell'**allegato 2** (aggiornato al monitoraggio di cui al cap. 4.3) alla presente relazione in cui, per ciascun MO, è stato indicato:

- il responsabile ultimo della realizzazione (Direttore Generale)
- l'obiettivo strategico, individuato tra quelli riportati nel Piano Strategico 2019-2021, a cui è funzionalmente correlato oppure se trattasi di MO trasversale agli obiettivi strategici
- i singoli obiettivi operativi in cui è articolato il MO
- la descrizione
- le strutture/settori coinvolti nella realizzazione
- gli indicatori per la misurazione del risultato
- il valore atteso nel 2020 ("target")
- i risultati raggiunti nel 2020.

Il livello di raggiungimento dei macro-obiettivi è misurato sul valore degli indicatori di risultato dei singoli obiettivi operativi in cui essi sono articolati. In particolare, secondo quanto riportato nel Piano Integrato 2020-2022, nell'ambito della valutazione della performance del Direttore Generale, "ciascun MO si intenderà realizzato se è raggiunto il valore atteso degli indicatori per almeno il 70% degli obiettivi operativi in cui esso è articolato."

Qui di seguito si riporta una sintesi in forma tabellare della percentuale di realizzazione dei Macro-Obiettivi.

La percentuale di realizzazione è stata calcolata con le seguenti modalità:

[Numero degli obiettivi operativi, ricompresi nel MO, realizzati, ovvero che abbiano raggiunto almeno il valore target / Numero complessivo degli obiettivi operativi ricompresi nel MO \* 100].

Per quanto riguarda il caso di un obiettivo trasversale tra più strutture amministrative, è stato conteggiato per ogni singola struttura amministrativa che concorre al raggiungimento dell'obiettivo stesso.

	<b>MACRO OBIETTIVI</b>	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>	<b>% di realizzazione del MO</b>
1	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	16	12	4	75,0
2	MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	1	1	-	100,0
3	MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	3	3	-	100,0
4	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	31	29	2	93,5
5	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	6	5	1	83,3
6	MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	3	2	1	66,7

Dei 6 Macro obiettivi, 5 risultano pienamente realizzati dal momento che oltre il 70% degli obiettivi operativi in cui essi sono articolati hanno raggiunto il target atteso.

Il macro obiettivo MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza presenta obiettivi realizzati sotto la soglia del 70% ma comunque non inferiori al 66,7%.

Analizzando per i 4 Macro-Obiettivi non realizzati al 100% le singole voci che compongono il risultato di sintesi, si precisa che:

nel MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione non hanno raggiunto il target i seguenti 4 obiettivi:

- obiettivi n. 3 e n. 70 "Migliorare l'efficienza gestionale del Centro CVCL attraverso lo sviluppo del nuovo sistema gestionale: creazione archivio online esaminatori CELI". L'obiettivo non è stato raggiunto in quanto non è stato trasmesso il report entro la data prevista
- obiettivo n. 21 "Supportare il Delegato del Rettore per lo Sviluppo e la Terza Missione nell'attività di reperimento dati, interni ed esterni l'Ateneo, finalizzati all'analisi e alla valutazione dell'impatto delle attività di Terza Missione". L'obiettivo non risulta raggiunto in quanto non è stato inviato il report atteso al Direttore Generale entro il target previsto
- obiettivo n. 22 "Contribuire a migliorare l'attrattività e la visibilità dell'Ateneo attraverso la creazione di una pagina Facebook dell'Ufficio Stampa d'Ateneo". L'obiettivo non risulta raggiunto in quanto la pagina Facebook è stata pubblicata in rete successivamente alla data prevista.

nel MO4 "Promozione della qualità e miglioramento dei servizi" non hanno raggiunto il target due obiettivi:

- obiettivo n. 67 "Migliorare la strumentazione tecnica audio/video della Sala Goldoni". L'obiettivo non è stato raggiunto per cause non dipendenti dalla struttura.
- obiettivo n. 2 - SETTORE CEL "Implementare la qualità degli item oggettivi presenti all'interno delle prove CELI". L'obiettivo risulta non raggiunto a causa dell'emergenza sanitaria e conseguente mancanza di studenti in presenza ai quali somministrare i test.

nel MO5 "Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna" non ha raggiunto il seguente obiettivo:

- obiettivo n. 2 "Incrementare la normativa interna attraverso la predisposizione del Regolamento archivio online esaminatori CELI". L'obiettivo non è stato raggiunto in quanto non è stato trasmesso il report entro la data prevista

Nel MO6 "Prevenzione della corruzione e trasparenza" non ha raggiunto il target il seguente obiettivo:

- obiettivo n. 23 "Contribuire a responsabilizzare il personale d'Ateneo sul corretto adempimento della normativa in materia di protezione dei dati attraverso l'Organigramma Privacy". L'obiettivo non è stato raggiunto in quanto non è stata trasmessa la prevista bozza del documento.

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 2020 ha, inoltre, ricompreso ulteriori obiettivi operativi che, seppur non correlati ai Macro Obiettivi, sono stati 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 2020-2022 sono stati assegnati obiettivi operativi per l'anno 2020 a tutte le strutture amministrative, nonché, a partire dall'anno 2018, ai settori dei "Corsi di Lingua e cultura italiana" e della "Certificazione linguistica e glottodidattica" (si veda allegati 3 *Obiettivi operativi 2020* e 4 *Obiettivi operativi 2020 Settori Corsi di lingua e cultura italiana e Certificazione linguistica e glottodidattica* al Piano Integrato 2020-2022).

Per ciascun obiettivo nel Piano predetto è stato indicato:

- l'eventuale macro-obiettivo a cui è funzionalmente correlato
- la descrizione
- l'indicatore per la misurazione del grado di raggiungimento del risultato
- il peso percentuale
- il valore atteso nel 2020 ("target")

- la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo
- l'eventuale funzionalità alla prevenzione della corruzione ed alla trasparenza
- le risorse previste per la realizzazione (ore/uomo ed eventuale budget previsione)
- le eventuali strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo.

#### 4.3.2.1 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 3** alla presente relazione: ai fini della misurazione della performance un obiettivo è stato ritenuto "realizzato" laddove l'indicatore abbia raggiunto il valore "target".

Nel 2020 sono stati assegnati alle strutture amministrative complessivamente **n. 71** obiettivi operativi (un obiettivo trasversale tra due strutture è stato conteggiato due volte pari alle strutture assegnatarie), di cui **28** correlati alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza.

Nella tabella che segue sono riportati i risultati degli obiettivi complessivi assegnati alle Strutture Amministrative suddivisi in **Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi** e **Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi**.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi	54	47	7
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	17	15	2
<b>TOTALE</b>	<b>71</b>	<b>62</b>	<b>9</b>
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi di "Prevenzione della corruzione e Trasparenza" dettagliato qui a fianco	28	24	4

Per quanto riguarda gli "Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro obiettivi", su n. 54 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 valutati come obiettivi *realizzati* n. 47.

N. 7 obiettivi non hanno raggiunto il valore atteso. Si vedano gli obiettivi descritti nel capitolo **4.3.1 Macro Obiettivi operativi**

Per quanto riguarda gli "Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi", su n. 17 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. 15 obiettivi sono valutati realizzati.

N. 2 obiettivi non hanno raggiunto il valore atteso. Trattasi degli obiettivi:

- Obiettivo n. 15 "Concorrere al miglioramento dell'azione amministrativa attraverso la redazione di un Vademecum sulle competenze e attribuzioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione". L'obiettivo non è stato raggiunto per cause non dipendenti dalla struttura.
- Obiettivo n. 61 "Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo". L'obiettivo non è stato raggiunto in quanto hanno raggiunto il valore target 8 obiettivi dei 10 obiettivi complessivi delle strutture afferenti all'area.

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

Anche per l'anno 2020 sono stati assegnati obiettivi operativi 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 a tempo indeterminato, i quali concorrono alla realizzazione degli obiettivi operativi predetti.

Gli obiettivi operativi da realizzare nel 2020 sono complessivamente n. 6, di cui:

- Obiettivo 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;
- Obiettivo n. 5 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 degli obiettivi complessivi assegnati ai settori sopra citati suddivisi in Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi e Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi	6	5	1
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	0	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi di "Prevenzione della corruzione e Trasparenza" dettagliato qui a fianco	1	1	0

I risultati dei predetti obiettivi sono riportati in dettaglio nell'**allegato 4** alla presente relazione.

## 4.4 La performance individuale

### 4.4.1 DIRETTORE GENERALE

La misurazione della performance del **Direttore Generale** è ricondotta alle seguenti tre dimensioni di analisi, secondo quanto riportato nel Piano Integrato 2020-2022:

**1) i risultati della performance generale di Ateneo di cui all'allegato 1 "Piano Integrato - Indicatori performance Ateneo 2020" del Piano Integrato 2020-2022 (peso 20%): raggiungimento del valore atteso per minimo n. 8 indicatori**

Risultano n. 11 indicatori di performance generale di Ateneo che hanno raggiunto il valore "target", come si evince nell'[allegato 1](#) alla presente relazione e nel capitolo [4.2 La Performance Generale di Ateneo](#) a cui si rimanda.

**2) realizzazione dei macro-obiettivi (MO) operativi di cui all'allegato 2 "Piano Integrato – Obiettivi operativi 2020" del Piano Integrato 2020-2022 (peso: 70%): ciascun MO si intenderà realizzato se è raggiunto il valore atteso degli indicatori per almeno il 70% degli obiettivi operativi in cui esso è articolato**

In relazione a tale dimensione i risultati, analiticamente verificabili nell'allegato 2 alla presente relazione, sono riportati sinteticamente nella tabella del capitolo [4.3.1 Macro Obiettivi operativi](#)

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

L'analisi della valutazione individuale dei responsabili delle strutture è contenuta nel capitolo successivo 4.4.2.1 Personale Tecnico Amministrativo ed illustrata graficamente nell'[allegato 5](#).

### 4.4.2 Personale Tecnico Amministrativo e CEL

La valutazione della performance 2020 del Personale Tecnico Amministrativo e dei Collaboratori Esperti Linguistici di madrelingua italiana a tempo indeterminato (CEL), è stata effettuata attraverso la misurazione dei risultati organizzativi e comportamentali, in applicazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2020 ([gennaio 2020](#)), e in base agli obiettivi organizzativi e comportamentali definiti nel Piano Integrato 2020-2022

La misurazione dei risultati organizzativi e comportamentali, in applicazione del SMVP (si vedano anche le schede di valutazione allegate al SMVP), è effettuata 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 a tempo indeterminato	<i>Valutazione obiettivi e attività struttura</i>	<i>max punti: 20</i>
	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 80</i>

#### 4.4.2.1 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 obiettivi e attività struttura Performance Organizzativa (max punti: 60)  (A)				Valutazione competenze Performance Individuale (max punti: 40)  (B)				Valutazione complessiva Performance Organizzativa e Performance Individuale (max punti: 100)  (A+B)			
		numero valutati				numero valutati				numero valutati	
Punti	2018	2019	2020	Punti	2018	2019	2020	Punti	2018	2019	2020
0,0 - 19,9	0	0	0	0,0 - 9,9	0	0	0	0,0 - 59,9	0	0	0
20,0 - 29,9	0	0	0	10,0 - 19,9	0	0	0	60,0 - 69,9	0	1	0
30,0 - 39,9	0	1	0	20,0 - 29,9	0	0	0	70,0 - 79,9	0	0	0
40,0 - 49,9	4	0	0	30,0 - 40,0	34	35	37	80,0 - 89,9	14	5	5
50,0 - 60,0	30	34	37		<b>34</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	90,0 - 100	20	29	32
	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>37</b>						<b>34</b>	<b>35</b>	<b>37</b>

La valutazione media dei Responsabili delle strutture nel 2020 risulta essere pari a 93,29, superiore alla media degli anni precedenti (2016: 80,05; 2017: 88,0; 2018: 90,33; 2019: 91,85).

Risultano n. 138 dipendenti valutati appartenenti alla categoria del personale tecnico amministrativo.

Nell'**allegato 6** è rappresentata un'analisi delle valutazioni del personale tecnico-amministrativo suddiviso per categoria amministrativa dalla quale risultano positive la maggior parte delle competenze di tutte le categorie nell'anno 2020.

Nella tabella seguente sono riportate le categorie e le relative competenze che nel 2020 risultano avere un aumento o una diminuzione pari o superiore al 10% rispetto al 2019.

Categoria	Competenze	Percentuale delle "competenze positive" sul totale delle "competenze valutate"			
		2018	2019	2020	GAP 2020 RISPETTO AL 2019
Operatore amministrativo	Attenzione alle relazioni	94	100	88	(-) 12
Operatore tecnico	Accuratezza e coscienziosita'	100	98	87	(-) 11
	Flessibilita'	100	100	88	(-) 12
	Orientamento al miglioramento e all'innov.	17	25	38	(+) 13
Responsabile U.S.	Attenzione alle relazioni		100	75	(-) 25
	Collaborazione		100	88	(-) 12
Specialista	Flessibilita'	100	83	94	(+) 11
Responsabile Area	Programmazione e controllo	100	100	67	(-) 33
	Supervisione dei collaboratori	92	73	100	(+) 27
	Sviluppo dei collaboratori	75	80	100	(+) 20



Per quanto riguarda il sistema di conciliazione previsto dal SMVP, alla data di approvazione della presente relazione non risultano essere state presentate istanze.

#### 4.4.2.2 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 scientifico dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana (CEL – Settore Corsi di Lingua e Cultura Italiana) o con il Direttore del CVCL (CEL – settore Certificazione Linguistica e Glottodidattica).

In particolare sono stati valutati:

- i comportamenti organizzativi (performance individuale – valutazione competenze) con riferimento alla medesima scheda di comportamento allegata sia al SMVP (gennaio 2020), sia al Piano Integrato 2020-2022 (allegato 5), che individua le competenze valutate e i livelli attesi per il 2020.

Gli esiti della valutazione delle competenze, con riferimento all'anno 2020, sono riportati nella seguente tabella.

<b>Punti</b> <i>(max: 80 punti)</i>	<b>CEL - SETTORE CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA</b> <i>(Numero valutati)</i>	<b>CEL – SETTORE CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA</b> <i>(Numero valutati)</i>
0 - 59,9	0	0
60,0 - 70,0	12	0
70,1 - 80,0	11	4
	<b>23</b>	<b>4</b>

- I risultati raggiunti dal settore di appartenenza (performance organizzativa – valutazione obiettivi e attività del settore di appartenenza)

Gli esiti della valutazione della performance organizzativa, con riferimento all'anno 2020, sono riportati nella seguente tabella.

<b>Punti</b> <i>(max: 20 punti)</i>	<b>CEL - SETTORE "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA"</b> <i>(Numero valutati)</i>	<b>CEL – SETTORE "CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE"</b> <i>(Numero valutati)</i>
0 – 9,9	0	0
10,0 – 20,0	23	4
	<b>23</b>	<b>4</b>

Il punteggio massimo da attribuire è pari a 80 punti per la performance individuale, e 20 punti per la performance organizzativa, come riportato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (gennaio 2020).

La valutazione complessiva (performance organizzativa + performance individuale) è riportata nella seguente tabella.

<b>Punti</b> <i>(max: 100 punti)</i>	<b>CEL - SETTORE "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA"</b> <i>(Numero valutati)</i>	<b>CEL – SETTORE "CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE"</b> <i>(Numero valutati)</i>
0,0 - 59,9	0	0
60,0 - 69,9	0	0
70,0 - 79,9	0	0
80,0 - 89,9	10	0
90,0 - 100	9	4
	<b>19</b>	<b>4</b>

#### 4.4.2.3 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.

Gli incentivi collegati alla performance sono 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.

I documenti di riferimento riguardo la contrattazione integrativa sono i seguenti:

- [CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA ANNO 2020](#) - *Accordo per la corresponsione del trattamento accessorio al personale tecnico amministrativo e bibliotecario di cat. B, C, D ed EP dell'Università per Stranieri di Perugia - anno 2019;*
- [Contratto Collettivo Integrativo per i Collaboratori Esperti Linguistici di Madrelingua Italiana, sottoscritto il 4 maggio 2016\)](#)

## 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 2019-2021 sono stati inseriti degli obiettivi specificamente finalizzati alla realizzazione del macro-obiettivo di "Promozione della qualità e miglioramento dei servizi" e sono stati introdotti indicatori che misurano la Performance Generale di Ateneo 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 2020 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 interne 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 (*Opinione degli studenti sulla qualità dei servizi erogati dall'Università per Stranieri di Perugia*), attribuendo ad ogni quesito un punteggio da 1 (valutazione molto negativa) a 10 (valutazione molto positiva), da compilare online ed in forma anonima.

Nella tabella seguente sono riportati i risultati (valori espressi in "media") dell'indagine svolta nel **2020** (Media 2020) con riferimento all'a.a. **2019/2020**, nonché i risultati delle due precedenti rilevazioni. I questionari compilati nel 2020 sono n. 1.188. Gli iscritti ai corsi di Laurea e Laurea Magistrale nell'a.a. 2019/2020 sono n. 1.127 (dato estratto dalla piattaforma Pentaho di CINECA in data 9 agosto 2021)

PERCEZIONE DEGLI STUDENTI <i>QUALITÀ dei SERVIZI</i> QUESITI	Media 2018	Media 2019	Media 2020	Gap 2020 rispetto al 2019
Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati?	7,06	7,28	6,68	(-) 0,60
Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)?	7,10	7,26	6,95	(-) 0,31
Quanto ritieni adeguate le attrezzature destinate all'attività didattica (lavagne luminose, etc.)?	6,89	7,10	6,81	(-) 0,29
Quanto sei soddisfatto del funzionamento dei laboratori informatici?	6,69	6,91	6,44	(-) 0,47
Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria?	6,88	7,11	7,16	(+) 0,05
Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement?	7,00	7,27	6,89	(-) 0,38
Quanto sei soddisfatto dei servizi Erasmus e mobilità internazionale?	7,41	7,60	7,02	(-) 0,58
Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo?	7,18	7,44	6,96	(-) 0,48

I risultati dell'indagine 2020 (riferimento: a.a. 2019/2020) hanno confermato una percezione positiva: infatti la media di tutti i quesiti è superiore al 6,00. Confrontando tuttavia la media nei tre anni, risulta una diminuzione nella valutazione di 7 servizi su 8: il servizio di segreteria registra un miglioramento rispetto ai

due anni precedenti. Tali dati saranno oggetto di monitoraggio da parte dell'Amministrazione.

## B) Rilevazioni effettuate nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice

Nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice edizione 2019/2020, diretto dal MIP-Politecnico di Milano, l'Ateneo nel 2020 ha svolto 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 amministrativi 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 edizione 2019/2020 indirizzata a docenti/dottorandi/assegnisti, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati. Tale rilevazione si è svolta dal 28/02/2020 al 15/04/2020 e sono stati compilati n. 35 questionari; i destinatari totali sono stati n. 98.

<b>Good Practice</b> <b>questionario docenti, assegnisti, dottorandi</b>	<b>Media Unistrapg 2017</b> Edizione <i>Good practice</i> 17/18 - Rilevazione effettuata nel 2018	<b>Media Unistrapg 2018</b> Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - rilevazione effettuata nel 2019	<b>Media Unistrapg 2019</b> Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020	<b>GAP 2019 rispetto al 2018</b>	<b>Media complessiva nazionale 2019</b>	<b>Media Atenei piccoli 2019 (studenti &lt;10.000)</b>
Amministrazione e gestione personale	5,11	4,20	<b>4,50</b>	(+) 0,30	4,40	4,40
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,07	4,68	<b>4,37</b>	(-) 0,29	3,86	3,83
Comunicazione	4,15	3,68	<b>3,89</b>	(+) 0,21	3,95	3,78
Sistemi Informatici	4,41	4,00	<b>4,11</b>	(+) 0,11	4,26	4,20
Supporto alla Didattica	4,61	4,65	<b>4,73</b>	(+) 0,08	4,52	4,55
Supporto alla Ricerca	4,10	4,18	<b>3,81</b>	(-) 0,37	4,16	4,10
Sistemi Bibliotecari	4,35	4,56	<b>4,50</b>	(-) 0,06	4,69	4,77
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,33	4,18	<b>4,37</b>	(+) 0,19	4,39	4,28

I predetti dati evidenziano risultati molto positivi e tutti superiori al valore medio della scala 1-6, pari a 3,5. Rispetto alla rilevazione precedente, i gap sono prevalentemente positivi; i solo tre gap negativi sono comunque di valore inferiore ad 1,00.

Rispetto alla media complessiva e alla media dei piccoli Atenei, i valori dell'Unistrapg 2019 risultano essere:

- ◆ inferiori (ma comunque sempre positivi) riguardo a:
  - Sistemi Informatici
  - Supporto alla Ricerca
  - Sistemi Bibliotecari

I valori della Comunicazione risultano inferiori rispetto alla media complessiva, ma superiori rispetto alla media dei Piccoli Atenei e in lieve miglioramento rispetto al 2018.

- ◆ superiori riguardo a:
  - Amministrazione e gestione del personale
  - Approvvigionamenti e servizi logistici
  - Supporto alla Didattica

Si riscontra un miglioramento costante nel triennio considerato per i servizi di Supporto alla Didattica. La media relativa alla soddisfazione complessiva, pari a 4,37, risulta ancora leggermente superiore alla media generale dei piccoli atenei (4,28) e di poco inferiore a quella nazionale (4,39).

Il questionario contiene anche un quesito volto a rilevare se il rispondente ha una percezione della qualità dei servizi migliorativa ovvero peggiorativa rispetto all'anno precedente: "In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?" ha scelto l'opzione di risposta "Peggiorare" il 9% dei rispondenti, "Uguale" il 40% e "Migliore" il 46%; quest'ultimo dato risulta notevolmente aumentato rispetto alla precedente rilevazione (27%).

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. Tale rilevazione si è svolta dal 26/02/2020 al 3/04/2020. Sono stati compilati n. 49 questionari; i destinatari totali sono stati n. 144.

<b>Good Practice</b> questionario PTA	<b>Media Unistrapg 2017</b> Edizione <i>Good practice</i> 17/18 - Rilevazione effettuata nel 2018	<b>Media Unistrapg 2018</b> Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	<b>Media Unistrapg 2019</b> Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	<b>GAP 2019 rispetto al 2018</b>	<b>Media complessiva nazionale 2019</b>	<b>Media Atenei piccoli 2019 (studenti &lt;10.000)</b>
Amministrazione e gestione personale	3,80	3,71	<b>3,72</b>	(+) 0,01	3,94	3,77
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,74	3,69	<b>3,31</b>	(-) 0,38	3,71	3,49
Comunicazione	3,99	3,77	<b>3,61</b>	(-) 0,16	3,89	3,75
Sistemi Informatici	4,17	4,19	<b>3,82</b>	(-) 0,37	4,26	4,21
Contabilità	3,95	4,09	<b>4,04</b>	(+) 0,05	4,19	4,01
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	3,93	3,92	<b>3,63</b>	(-) 0,29	4,06	3,73

I predetti dati evidenziano medie positive, superiori al valore medio della scala 1-6 pari a 3,5, ad eccezione di quella registrata per la sezione Approvvigionamenti e servizi logistici, per la quale si registra un valore pari a 3,31, in diminuzione rispetto al biennio precedente.

Tranne che per l'Amministrazione e la gestione del personale, le valutazioni sono leggermente in calo rispetto all'anno precedente: il massimo discostamento, comunque inferiore al 1,00, è pari a 0,38 per il Servizio riguardante gli Approvvigionamenti e servizi logistici.

Confrontando i risultati del 2019 con quelli del 2018 si evince una diminuzione delle valutazioni per quasi tutti i servizi oggetto della rilevazione. I risultati 2019 sono meno positivi rispetto alla media complessiva e alla media dei piccoli Atenei.

Il questionario contiene anche un quesito volto a rilevare se il rispondente ha una percezione della qualità dei servizi migliorativa ovvero peggiorativa rispetto all'anno precedente. Il PTA al quesito "In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?", ha risposto nel seguente modo: il 6% (rilevazione precedente: 9%) "Peggiorare", il 55% (rilevazione precedente: 63%) "Uguale", il 35% (rilevazione precedente: 27%) "Migliore".

Inoltre, l'Ateneo ha curato, nell'ambito del progetto Good Practice edizione 2019/2020 (anno di svolgimento dell'indagine 2020), 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. Essa ha previsto n. 2 diversi questionari distinti sulla base delle tipologie di destinatari indicati sotto:

- 1. studenti iscritti al 1° anno delle Lauree triennali**
- 2. studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo**

Tenuto conto di tale specifica, del numero degli iscritti ai Corsi di Laurea triennale e Laurea magistrale dell'Ateneo nell'a.a. 2019-2020, e dei dati acquisiti dal *Mip Politecnico di Milano* relativi alla compilazione, si indicano a seguire alcuni dati ritenuti utili per una generale contestualizzazione e la conseguente valutazione finale sui risultati conseguiti:

- n. totale degli studenti iscritti alle Lauree triennali e Lauree Magistrali nell'a.a. 2019-2020: **1.113**  
di cui:

- iscritti al 1° anno di Lauree triennali: **184**
- iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali: **929**

- n. totale dei questionari compilati: **107**

di cui:

- n. **15** questionari compilati da studenti iscritti al 1° anno delle Lauree triennali;
- n. **92** questionari compilati da studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo.

La scala dei valori, relativamente ai giudizi espressi dai rispondenti, va da 1 a 6; ai fini dell'analisi il discrimine tra giudizi negativi e positivi è stato considerato il valore medio della scala, pari a 3,50.

Si riportano, a seguire, i risultati analitici, in forma tabellare, di una selezione dei quesiti delle rilevazioni effettuate nell'anno 2019 e nell'anno 2020, che comprende sempre le domande di chiusura volte a (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i servizi analizzati.

Delle due sottostanti, la prima tabella è riferita ai risultati dei dati degli Studenti iscritti al 1° anno (è riportata la media), la cui rilevazione è stata effettuata nel 2019 (edizione GP 2018/2019) e nel 2020 (edizione GP 2019/2020). Avendo a disposizione valori distribuiti nel tempo, si è inteso dare evidenza al *gap* riscontrato fra i valori del 2020 rispetto a quelli del 2019.

La seconda tabella, invece, reca indicazione degli studenti iscritti agli anni successivi al 1° (anche in questo caso si tratta di valori medi). Tale tabella è riferita alle rilevazioni effettuate nel 2019 (edizione GP 2018/2019) e nel 2020 (edizione GP 2019/2020). I risultati rilevati hanno consentito, anche in questo caso, un raffronto diacronico dei dati e la conseguente estrapolazione dei diversi *gap*.

Il questionario è articolato in una serie di sezioni corrispondenti ai seguenti servizi: orientamento, servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, sistemi informativi, internazionalizzazione, segreteria studenti, servizi bibliotecari, diritto allo studio rispetto ai quali viene chiesta l'opinione dei rispondenti con quesiti di dettaglio e quesiti di sintesi. I contenuti dei due questionari differiscono per alcuni quesiti. Ad esempio, i quesiti relativi all'orientamento in ingresso sono presenti solo nel questionario iscritti al primo anno; analogamente i quesiti relativi all'internazionalizzazione sono presenti solo nel questionario studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo.

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - Rilevazione effettuata nel 2019 <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019</b>
1	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]	<b>4,29</b>	<b>4,58</b>	<b>+0,29</b>
2	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]	<b>4,83</b>	<b>4,73</b>	<b>- 0,10</b>
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	<b>4,64</b>	<b>4,80</b>	<b>+ 0,16</b>
4	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	<b>4,58</b>	<b>4,27</b>	<b>-0,31</b>
5	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]	<b>4,64</b>	<b>3,80</b>	<b>- 0,84</b>
6	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]	<b>5,20</b>	<b>4,53</b>	<b>- 0,67</b>
7	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]	<b>4,90</b>	<b>3,80</b>	<b>- 1,10</b>
8	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]	<b>4,83</b>	<b>4,33</b>	<b>- 0,50</b>
9	In riferimento agli aspetti considerati: aule didattiche, laboratori, aule e/o spazi studio, gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	<b>4,76</b>	<b>4,19</b>	<b>- 0,57</b>
10	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	<b>4,59</b>	<b>4,29</b>	<b>- 0,30</b>
11	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]	<b>4,69</b>	<b>4,43</b>	<b>- 0,26</b>
12	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	<b>4,25</b>	<b>4,29</b>	<b>+ 0,04</b>
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	<b>4,36</b>	<b>4,27</b>	<b>- 0,09</b>
14	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?]	<b>4,43</b>	<b>5,29</b>	<b>+ 0,86</b>
15	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	<b>4,31</b>	<b>4,53</b>	<b>+ 0,22</b>



	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - Rilevazione effettuata nel 2019 <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020 <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019</b>
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	<b>4,12</b>	<b>3,89</b>	<b>- 0,23</b>
17	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]	<b>3,62</b>	<b>2,89</b>	<b>- 0,73</b>
18	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]	<b>4,12</b>	<b>4,11</b>	<b>- 0,01</b>
19	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]	<b>4,04</b>	<b>3,56</b>	<b>- 0,48</b>
20	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]	<b>4,21</b>	<b>4,21</b>	<b>0</b>
21	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?]	<b>4,09</b>	<b>4,13</b>	<b>+ 0,04</b>
22	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]	<b>4,24</b>	<b>3,75</b>	<b>-0,49</b>
23	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	<b>4,42</b>	<b>4,25</b>	<b>-0,17</b>
24	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, 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?]	<b>4,19</b>	<b>4,50</b>	<b>+ 0,31</b>

Per quanto riguarda gli esiti del questionario compilato dagli studenti iscritti al primo anno delle lauree triennali, in base alla selezione dei quesiti analizzata, si rileva la quasi totalità di risultati positivi, superiori, in alcuni casi anche significativamente, al valore medio 3.50. In termini di gap delle medie 2019 rispetto a quelle del 2018 riferibili alla soddisfazione complessiva, un incremento è riscontrabile per *servizi di comunicazione, dei sistemi informativi, di segreteria studenti, di diritto allo studio*, mentre una diminuzione è rilevabile per la *qualità dei servizi bibliotecari, dei servizi generali infrastrutture e logistica e del servizio di orientamento*. Da un'analisi complessiva dei *gap* emerge che nella maggioranza dei casi questo presenta valori negativi. Si riportano a seguire alcune ulteriori considerazioni di dettaglio relative agli esiti:

- nell'ambito dei quesiti relativi ai servizi sull'orientamento (quesiti dal n. 1 al n. 4), si registrano in generale valori molto positivi, con un valore massimo di 4,80 nel 2019 per il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione (si veda quesito n. 3 con +0,16 rispetto al 2018). L'incremento più alto in questo ambito si riscontra al quesito n. 1 relativo all'adeguatezza della promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa (+ 0,29);
- nell'ambito dei quesiti relativi alle aule didattiche, laboratori, aule e/o spazi studio (quesiti dal n. 5 al n. 8), si rileva una diminuzione dei valori medi del 2019 rispetto ai valori del 2018. In particolare, la

- valutazione dell'adeguatezza delle sedie, dei banchi e degli arredi dei laboratori (quesito n. 7) è pari a 4,90 nel 2019 e pari a 3,80 nel 2020, con un gap di -1,10 (il gap più negativo dei gap riportati in questa tipologia di questionario);
- il quesito n. 9 relativo alla soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, delle infrastrutture e della logistica con riferimento alla gestione dei rifiuti, alla mobilità interna e verso la sede, ai consumi energetici, alla disponibilità di aree verdi fa registrare una leggera diminuzione dei valori medi nel 2019 pari a -0,50;
  - nell'ambito dei quesiti relativi alla comunicazione (quesiti dal n. 10 al n. 12), si rileva un lieve calo nella percezione della valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo e dell'adeguatezza delle informazioni presenti nel portale istituzionale. La soddisfazione rispetto alla comunicazione istituzionale attraverso i social media si conferma positiva;
  - per quanto riguarda i sistemi informativi, la soddisfazione complessiva degli utenti (quesito 15) si conferma positiva e in aumento da 4,31 nel 2018 a 4,53 nel 2019. Un lievissimo calo caratterizza la percezione relativa alla facilità di navigazione del sito web, da 4,36 a 4,27; aumenta, invece, in modo significativa la soddisfazione, già positiva nel 2018, rispetto agli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.);
  - i quesiti dal n. 16 al n. 21 riguardano i servizi di segreteria e presentano alcuni gap negativi, tra cui risultano maggiormente elevati quelli relativi al quesito "Le operazioni di Segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo (gap - 0,73) e al quesito "Il processo di presentazione del piano di studio è soddisfacente" (gap - 0,48). Nel primo caso, oltre ad una diminuzione rispetto al 2018, nel 2019 si registra un valore pari a 2,89 ovvero inferiore rispetto a 3,50;
  - in merito ai servizi bibliotecari, il quesito n. 22, pari a 3,75 nel 2019, presenta un gap negativo di - 0,49 relativamente agli aspetti riferibili a: orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aree studio.

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019 <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019</b>
1	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]	<b>4,03</b>	<b>4,36</b>	<b>+ 0,33</b>
2	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]	<b>4,83</b>	<b>5,00</b>	<b>+ 0,17</b>
3	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]	<b>3,92</b>	<b>4,72</b>	<b>+ 0,80</b>
4	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]	<b>4,00</b>	<b>4,36</b>	<b>+ 0,36</b>
5	In riferimento agli aspetti considerati: Gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	<b>4,16</b>	<b>4,48</b>	<b>+ 0,32</b>
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	<b>4,41</b>	<b>4,36</b>	<b>- 0,05</b>

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019 <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019</b>
7	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]	<b>4,33</b>	<b>4,74</b>	<b>+ 0,41</b>
8	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	<b>3,71</b>	<b>4,02</b>	<b>+ 0,31</b>
9	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	<b>4,28</b>	<b>4,75</b>	<b>+ 0,47</b>
10	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?]	<b>4,18</b>	<b>4,66</b>	<b>+ 0,48</b>
11	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	<b>3,91</b>	<b>4,39</b>	<b>+ 0,48</b>
12	In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]	<b>4,32</b>	<b>4,23</b>	<b>- 0,09</b>
13	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]	<b>4,50</b>	<b>3,93</b>	<b>- 0,57</b>
14	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]	<b>4,53</b>	<b>4,57</b>	<b>+ 0,04</b>
15	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]	<b>3,73</b>	<b>3,93</b>	<b>+ 0,20</b>
16	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]	<b>4,12</b>	<b>4,41</b>	<b>+ 0,29</b>
17	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]	<b>3,90</b>	<b>4,31</b>	<b>+ 0,41</b>
18	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]	<b>3,82</b>	<b>4,41</b>	<b>+ 0,59</b>
19	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?]	<b>3,64</b>	<b>4,31</b>	<b>+ 0,67</b>
20	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]	<b>4,07</b>	<b>4,60</b>	<b>+ 0,53</b>

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI		
		Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019 <b>MEDIA</b>	Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020 <b>MEDIA</b>	<b>GAP dei valori 2020 rispetto a quelli del 2019</b>
21	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?]	<b>3,29</b>	<b>4,00</b>	<b>+ 0,71</b>
22	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	<b>3,87</b>	<b>4,53</b>	<b>+ 0,66</b>
23	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, 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?]	<b>3,95</b>	<b>4,57</b>	<b>+ 0,62</b>

Gli esiti del questionario rivolto agli studenti iscritti agli anni successivi al 1° fanno registrare, in termini di soddisfazione complessiva, gap positivi per tutti gli ambiti della rilevazione (*servizi generali, infrastrutture e logistica, sistemi informativi, servizi di internazionalizzazione, servizi bibliotecari, comunicazione, segreteria studenti, diritto allo studio*). Il valore maggiormente positivo è quello riscontrabile per la soddisfazione complessiva della qualità del servizio segreteria studenti (+0,67), mentre quello più basso è riscontrabile per i servizi di internazionalizzazione (pari a + 0,04).

Si riportano a seguire alcune ulteriori considerazioni di dettaglio relative agli esiti:

- le opinioni relative alla qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica risultano tutte significativamente positive e superiori al valore 3,50; nell'ambito di tale settore, il valore più elevato è rappresentato dal quesito 3 in termini di gap (+ 0,80) e dal quesito 2 in termini di risultato della media (5,00);
- anche per quanto riguarda i valori registrati per la qualità dei servizi di comunicazione sono riscontrabili valori superiori al 3,50 per tutti i quesiti. Il quesito 6 relativo alla valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo reca però una lieve flessione dal 2019 in termini di gap (- 0,05);
- giudizi positivi sono stati espressi inoltre con riferimento alla valutazione complessiva dei sistemi informativi e degli altri quesiti di tale ambito, il cui valore più positivo è attribuibile in termini di gap ai quesiti n. 10 e 11 della tabella (entrambi pari a 0,48);
- con riferimento ai servizi di internazionalizzazione dell'Ateneo, il giudizio complessivo è, anche in questo caso, positivo (la media del 2019 è pari a 4,57 con un gap di +0,04), seppur in tale ambito è possibile rilevare un valore medio in diminuzione per i quesiti n 12 e n. 13;
- la soddisfazione complessiva del servizio ricevuto dalla segreteria studenti rientra fra i gap più positivi (+0,67). Il quesito n. 15 presenta una media in crescita nella rilevazione 2019 rispetto a quella 2018 che risulta però, insieme a quella del quesito 13, tra le più basse fra quelle considerate nella tabella;
- per quanto concerne i servizi bibliotecari di Ateneo, in presenza e digitali, la valutazione complessiva dell'anno 2019 ha un valore medio di 4,53, positivo come gli altri indicati nella tabella per questo ambito dove è riscontrabile un gap particolarmente positivo relativamente al quesito 21;
- relativamente alla valutazione complessiva della qualità di servizi di diritto allo studio, la media di 4,57, superiore a quella dell'anno passato (3,95), fa registrare un aumento della soddisfazione.

*Considerazioni conclusive in merito ai questionari studenti:*

➔ si ritiene di indicare che la compilazione da parte degli studenti è avvenuta dal 05/06/2020 al 22/06/2020 durante l'emergenza epidemiologica da Covid-19 che rappresenta un elemento di contesto che potrebbe aver condizionato l'adesione alla rilevazione;

→ i risultati complessivi, positivi in entrambi i questionari, potrebbero essere letti come esito degli sforzi posti in essere per garantire la continuità dei servizi agli studenti durante l'emergenza sanitaria;

→ confrontando tra di loro i risultati dei quesiti selezionati sulla soddisfazione complessiva non sono ravvisabili differenze significative nei risultati dei due questionari in termini di valori medi. L'unica differenza osservabile è che i risultati dei questionari studenti primo anno presentano nel 2019 più gap negativi rispetto al questionario degli studenti anni successivi.

## 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 edizione 2019/2020 (anno di svolgimento 2020), la realizzazione di un'indagine indirizzata al personale tecnico e amministrativo volta a rilevare, 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.

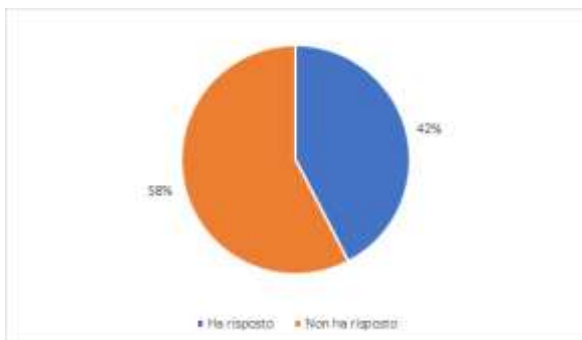
Il questionario erogato, originariamente strutturato secondo il modello di rilevazione a suo tempo predisposto dall'ANAC e successivamente rivisto dallo staff del Progetto in accordo con gli Atenei partecipanti, è strutturato come di seguito descritto:

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

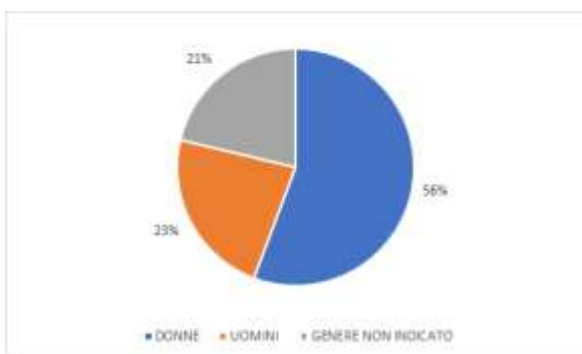
Rispetto al questionario sul benessere organizzativo erogato nel 2019, sono state introdotte le seguenti variazioni: inserimento dei quesiti A.09 e N.00 e riformulazione dei quesiti B.01, B.02, B.03. I rispondenti hanno espresso il proprio giudizio utilizzando una scala di valori da 1 a 6.

**Indagine sul benessere organizzativo 2019-2020: 21 maggio 2020 – 16 giugno 2020**

Percentuale di adesione alla rilevazione



Distribuzione dei rispondenti per genere



La partecipazione alla rilevazione è avvenuta su base volontaria con garanzia di anonimato dei rispondenti e si è svolta dal 21/05/2020 al 16/06/2020. I destinatari della rilevazione sono stati n.144 unità di personale amministrativi; sono stati compilati n. 61 questionari.

In allegato al presente documento è possibile trovare i risultati analitici, in forma tabellare, della rilevazione (**allegato 7**). Per favorire un utile confronto sono stati riportati i risultati dell'ultimo triennio, fatta eccezione per i due nuovi quesiti A.09 e N.00. A tale riguardo si precisano come segue i riferimenti temporali riportati nell'allegata tabella e nel testo che segue:

- 2019: rilevazione svolta nel 2020 nell'ambito del Progetto GP 2019-2020
- 2018: rilevazione svolta nel 2019 nell'ambito del Progetto GP 2018-2019
- 2017: rilevazione svolta nel 2018 nell'ambito del Progetto GP 2017-2018

Di seguito si propongono alcune osservazioni sui risultati dei singoli ambiti d'indagine: ai fini dell'analisi nella scala di valori da 1 a 6 (scala valoriale delle risposte) il discrimine tra giudizi negativi e positivi è stato considerato il valore centrale pari a 3,50. Al fine di fornire una visione complessiva del quadro della situazione, si evidenzia in questa fase che il valore medio totale di ogni sezione del questionario nell'anno 2019 risulta superiore a quello del 2018 e del 2017.

**A- L'ambiente di lavoro.**

In questo ambito riguardante l'ambiente di lavoro i quesiti presentano valori positivi in sei casi su nove

(A.01, A.02, A.03, A.04, A.05, A.09); i risultati sono, inoltre, migliorativi rispetto all'anno precedente per i quesiti A.01, A.02, A.03, A.04, A.05 e A.06.

I risultati 2019 in particolare dei quesiti A.01, A.02, A.03, A.04 e A.05 confermano in senso migliorativo la percezione dei rispondenti rispetto ai ritmi e al luogo di lavoro.

Un interessante elemento di novità è rappresentato dalla possibilità di una lettura congiunta dei risultati dei quesiti A.08 *"Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo"* e A.09 *"Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo"* (di nuova introduzione).

## **B- Le discriminazioni**

I quesiti di questo ambito registrano una flessione per quanto riguarda la percezione legata al rispetto dell'identità di genere (item B.01), mentre valori positivi, anche in rapporto ai dati dell'anno precedente, sono riscontrabili in riferimento all'età (item B.02). Al quesito B.03 *"Sento che la mia disabilità NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto (se applicabile)"* l'esiguo numero di rispondenti ha espresso opinioni positive pari a un valore medio di 4,67;

## **C- L'equità nella mia Organizzazione**

Questo ambito continua a caratterizzarsi come uno dei più critici, nonostante un leggero aumento dei valori rispetto all'anno passato. Il valore più basso (2,75) risulta attribuibile ai risultati ottenuti dal 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 al valore di 3,50 i valori medi dei quesiti D.01 *"il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro"*, D.02 *"Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito"*, D.03 *"L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli"*. Si attestano, invece, su valori più positivi, anche questi in aumento rispetto all'anno 2018, i risultati dei quesiti D.04 *"La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale"* e D.05 *"Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione"*;

## **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 Personale Tecnico Amministrativo (a seguire 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 del 2017, 3,92 nel 2018 sale a 3,95 nel 2019;

## **F - I miei colleghi**

Si confermano in questo ambito risultati ampiamente positivi con tutti i valori significativamente superiori a 3,50 e quasi tutti 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"* (5,36), F.03 *"Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi"* (4,85), anche se con una leggera flessione rispetto all'anno 2018 (4,92) e F.04 *"Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti"* (4,48);

## **G - Il contesto del mio lavoro**

In questo ambito d'indagine presentano risultati positivi i quesiti G.01 *"L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione"* (3,72), G.02 *"Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro"* (3,95), G.04, *"La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata"* (3,61) e G.06, *"Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da diversi colleghi/uffici sono tra loro compatibili"* (3,97), G.05 *"L'organizzazione promuove azioni a favore dell'organizzazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita"* (4,00), valori in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno 2018. Quest'ultimo dato potrebbe trovare un ulteriore contesto di riferimento nella situazione di emergenza epidemiologica, verificatasi all'inizio dell'anno 2020 a causa del nuovo Coronavirus COVID 19 fronteggiata dall'Amministrazione con il proprio Piano straordinario di lavoro agile; ciò anche in considerazione del fatto che la compilazione del questionario è avvenuta durante tale circostanza;

## **H - Il senso di appartenenza**

I quesiti di questo ambito presentano prevalentemente valori positivi rispetto al senso di appartenenza da parte del PTA; dei cinque quesiti della sezione, due presentano valori inferiori al 3,50, tre invece superiori. Si distinguono in particolare il quesito H.03 *"Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso"* (2018: 4,89 - 2019: 5,00) in senso positivo, e il quesito H.04 *"Mi sento parte della mia organizzazione"* (2018: 4,19 - 2019: 3,46);

## **L - La performance organizzativa**

I risultati di questo ambito d'indagine risultano migliorati rispetto alla rilevazione precedente nella quale le annualità 2017 e 2018 attestavano valori medi totali inferiori a 3,50. In particolare, è possibile registrare un balzo in avanti del valore del quesito L.04 *"E' chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione"* che sale da 3,27 nel 2017 a 3,55 nel 2018 a 3,84 nel 2019, oltre che del quesito L.03 *"Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione"* che nel triennio a partire dal 2017 ha fatto registrare i seguenti valori: 2,98 (2017) - 3,06 (2018) - 3,46 (2019);

## **M- Le mie performance**

I risultati di questo ambito specificatamente legato ad una percezione soggettiva del sistema di valutazione delle performance individuali rilevano, nell'anno 2019, valori superiori a 3,50 per tutti i quesiti. Risulta pertanto possibile fotografare una complessiva evoluzione in senso positivo dei risultati registrati nell'anno 2018, la cui indagine aveva denotato valori oltre la soglia del 3,50 per i seguenti item: M.02 *"Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'Organizzazione con riguardo al mio lavoro"* (da 3,60 nel 2018 a 4,05 nel 2019) e M.03 *"Sono informato sulla valutazione del mio lavoro"* (da 4,00 nel 2018 a 4,48 nel 2019); i restanti due quesiti che si attestavano, invece, su medie inferiori al 3,50 erano: M.01 *"Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro"* (da 3,45 nel 2018 a 4,03 nel 2019) e M.04 *"Sono informato su come migliorare i miei risultati"* (da 3,44 nel 2018 a 4,10 nel 2019);

## **N- Il funzionamento del sistema**

Anche questo settore di rilevazione registra nel 2019 un significativo miglioramento rispetto al 2018, anno in cui solo per 4 dei 9 quesiti è stato possibile riscontrare valori positivi, superiori a 3,50. I valori di cinque quesiti risultavano, inoltre, inferiori alla rilevazione dell'anno precedente, inclusi due dei quesiti con valori superiori al 3,50.

Nel 2019 otto quesiti su nove fanno registrare il superamento della soglia del valore del 3,50. Ulteriormente, una novità è rappresentata dall'introduzione del quesito N.00 *"Per la sua posizione è prevista una valutazione della performance?"* in risposta del quale sono stati dati 57 sì e 4 no (il sistema dell'Ateneo prevede in realtà che tutto il personale PTA sia soggetto a valutazione).

Permane la criticità, rispetto ai valori degli altri quesiti e seppure il valore sia anche quest'anno in aumento rispetto al 2018, in relazione al quesito N.04 *"L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano"* (da 2,77 del 2018 a 3,30 del 2019);

## **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"* (2019: 4,82 - 2018: 4,53);

## **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. I risultati del quesito P.07 *"il mio responsabile presta attenzione per il benessere dei membri del gruppo"* (3,85 nel 2018) che lo scorso anno erano in leggerissimo calo rispetto al 2017 (3,89), risultano aver avuto nel 2019 un'inversione di tendenza ed un trend positivo (valore 2019: 4,46);

## **Q- Il mio Responsabile e il sistema di valutazione**

Anche per quest'ultimo ambito si rilevano valori positivi tutti superiori a 3,50 in aumento rispetto alla rilevazione precedente; presentano i valori più elevati i quesiti Q.01 *"Il mio responsabile mi valuta con equità"* (2019: 4,75; 2018: 4,26 - 2017: 4,00) e Q.02 *"Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione"* (2019: 4,43 - 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;
- positiva anche la percezione relativa all'assenza di discriminazioni legate al genere, all'età e alla disabilità;
- è migliorata, rispetto alla precedente rilevazione, la percezione relativa alle prospettive di carriera e la meritocrazia; quest'ultimo aspetto si conferma tuttavia percepito in maniera piuttosto negativa, registrando nel 2019 un valore medio pari a 2,95. Come per lo scorso anno, è auspicabile un ulteriore miglioramento della percezione del PTA rispetto alle opportunità di carriera e sviluppo professionale che potrebbe essere favorito sia attraverso opportunità dedicate alla crescita delle competenze (soft skills e hard skills) sia attraverso la formazione, sia attraverso l'applicazione del SMVP;
- 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, con particolare riferimento al quesito L.04 che sale da 3,55 a 4,44. Può meritare una riflessione il permanere su valori inferiori a 3,50 degli item L.01 e L.02 relativi alla conoscenza e condivisione delle strategie; proprio al fine di migliorare tali aspetti, successivamente all'approvazione del Piano Strategico 2019-2021 la Rettore e i delegati avevano illustrato i contenuti dello stesso alla comunità universitaria in una conferenza di Ateneo nel mese di maggio 2019. Inoltre, il Direttore Generale aveva effettuato degli incontri con le strutture amministrative per garantire ulteriormente l'allineamento dell'attività amministrativa con le nuove strategie di *governance*;
- nella valutazione del superiore gerarchico, si palesa un'ampia positività con valori tutti in crescita rispetto alla rilevazione del 2018. 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 misure adottate a favore del lavoro di gruppo;
- relativamente al funzionamento del sistema si rileva una forte risalita dei valori rispetto alla rilevazione del 2018, con una media totale in miglioramento nel 2019.

Sebbene la rilevazione degli ambiti considerati presenti valori complessivi in aumento, tranne che per una media riscontrata di pari valore sia nel 2018 che nel 2019, risulta comunque fondamentale un'attenta riflessione su quegli aspetti ancora non soddisfacenti (medie complessive degli ambiti inferiori al 3,50: *l'ambiente di lavoro, l'equità nella mia organizzazione, carriera e sviluppo professionale*) in modo tale da programmare azioni e/o interventi mirati.

Tuttavia, tali valori sono in linea con i risultati comparativi degli altri Atenei, infatti le medie delle sopraindicate sezioni si attestano al di sotto del 3,50 anche per il benchmark sul benessere organizzativo rappresentato dalla voce "Media Atenei" (contenuta nell'Edizione *Good practice 19/20-Rilevazione* effettuata nel 2020), ovvero la media complessiva di tutti gli atenei aderenti al progetto.

L'Università per Stranieri di Perugia, Università di piccole dimensioni, fa per converso registrare un valore di 3,53, superiore a 3,50 e migliore rispetto a quello della "Media Atenei" pari a 3,37 per la sezione *La performance organizzativa*.

## 6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

Nel 2020 l'Ateneo ha dato attuazione agli adempimenti previsti dalla normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa attraverso alcune misure rinvenibili nel proprio Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2020-2022 (PTPCT), il quale si è posto in termini di consolidamento del Piano precedente sul piano, soprattutto, dell'applicazione delle misure anticorruptive specificamente previste dal PNA 2017 per gli Atenei.

Detta attuazione è proseguita, rispetto all'anno precedente, con le difficoltà derivanti sia dagli eventi che nel 2019 hanno posto in discussione il sistema di controlli interni e di valutazione del rischio corruttivo di alcune Strutture, sia dagli effetti delle note vicende giudiziarie, sia dalla complessa attività di riassetto della struttura organizzativa, che nel mese di luglio 2020 ha portato l'Ateneo ad adottare un nuovo Manuale di Organizzazione, sia dalla emergenza sanitaria tutt'ora in atto: criticità già evidenziate sia nella Relazione del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) al Consiglio di Amministrazione per l'anno 2020, sia nella "Analisi del contesto interno" riportata nel PTPCT 2020-2022.

Nello specifico, l'attività di impulso e coordinamento del RPCT, alla luce delle predette vicende, ha sofferto di una inevitabile latenza comunicativa tra RPCT e Strutture (sia del comparto amministrativo che della docenza e della ricerca), fino ad arrivare alla necessità di addivenire ad una separazione delle funzioni di Direttore Generale e di RPCT, svolte queste ultime, da ultimo, data la perdurante assenza di una figura dirigenziale e la scarsità di personale di categoria EP, da personale universitario delle funzioni della docenza e della ricerca docente di II Fascia di Diritto internazionale.

In linea generale, tuttavia, riguardo alle c.dd. misure strutturali previste nel PTPCT, si rileva un buon livello di attuazione:

1. si è continuato a dare impulso ai profili di attività a rilevanza sia interna che esterna: quanto al primo, il riferimento è alle misure organizzative finalizzate alla prevenzione della corruzione, integrate dalla rotazione del personale, dalla verifica del rispetto dei tempi procedurali, etc.; quanto al secondo, consistente nella ostensione di dati e informazioni e nella "azione amministrativa condivisa" con il cittadino (trasparenza amministrativa), il riferimento va al costante monitoraggio degli obblighi di pubblicazione all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale, al riscontro dato alle istanze di accesso civico e documentale, nonché al perdurante processo di perfezionamento della informatizzazione dei flussi informativi;
2. si è data continuazione ai percorsi formativi destinati all'intero personale di Ateneo, seguendo un criterio di formazione *ad hoc* a seconda sia di categorie (personale afferente a docenza e ricerca e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario) che di rischio corruttivo proprio di specifiche strutture e funzioni;
3. si è inoltre proseguito nell'apportare costantemente le necessarie integrazioni e modifiche ai vari processi e procedimenti – anche in considerazione della particolarità di talune tipologie d'informazioni – in ossequio alla normativa in materia di protezione dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR), mantenendo il giusto temperamento con quanto statuito in materia di trasparenza dell'azione amministrativa, in prosecuzione naturale anche con i principi statuiti nelle «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 2020 si è proseguito nel mantenere il coordinamento tra i diversi ambiti, anche alla luce delle indicazioni fornite da ANVUR attraverso l'emanazione di appositi atti d'indirizzo. Detto coordinamento si è realizzato anche grazie a confronti tra il RPCT (e relativo personale di supporto) e le Strutture coinvolte nei processi di valutazione e monitoraggio della performance.

L'interazione tra diversi ambiti si concretizza, infine, con l'individuazione, all'interno del PTPCT, di una serie di misure di prevenzione della corruzione trasposte in obiettivi organizzativi (c.dd. "misure ulteriori"), e in quanto tali evidenziati all'interno del Piano Integrato (e relativi Allegati) come obiettivi caratterizzati da "Integrazione anticorruzione e trasparenza". Gli ambiti applicativi di dette misure sono molteplici e riferibili a vari profili di attività amministrativa.

Il livello di attuazione di dette misure ulteriori risulta non valutabile in modo omogeneo, anche alla luce delle evidenziate difficoltà in cui l'Ateneo ha versato nel corso del 2020.

## ALL. 1 - RISULTATI INDICATORI PERFORMANCE GENERALE DI ATENEIO 2020

I risultati sono riportati 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 "target" e inferiore al valore "eccellenza";
- blu, se uguale o superiore al valore "eccellenza".

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2020	Benchmark	Baseline per il 2020	Soglia 2020	Target 2020	Eccellenza 2020	Risultato 2020
1	<b>D - Didattica</b>	D2 - Favorire la regolarità del percorso formativo, la multidisciplinarietà e l'acquisizione di competenze trasversali	Regolarità degli studi: percentuale di laureati (L; LM) entro la durata normale dei corsi  Fonte: PENTAHO	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Percentuale di laureati regolari nell'anno solare 2019: 68,34	>68,5	>69	>70	75,7
2		D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza ed attrattività  D2 - Favorire la regolarità del percorso formativo, la multidisciplinarietà e l'acquisizione di competenze trasversali	Percentuale dei laureati occupati a 1 anno dal conseguimento del titolo di studio (L-LM disponibili)  Fonte: AlmaLaurea Indagine Condizione Occupazionale 2021 - Anno di indagine 2020 – Sezione "3. Condizione Occupazionale" del questionario - Opzione di risposta: "lavorano"	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Anno di Indagine 2018: 44,2	>45	>47	>51	43,4
3		D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza ed attrattività  D2 - Favorire la regolarità del percorso formativo, la multidisciplinarietà e l'acquisizione di competenze trasversali	Percentuale dei laureati occupati a 3 anni dal conseguimento del titolo di studio (LM)  Fonte: AlmaLaurea Indagine Condizione Occupazionale 2021 - Anno di indagine 2020 – Sezione "3. Condizione Occupazionale" del questionario - Opzione di risposta: "lavorano"	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Anno di Indagine 2018: 73,5	>73,00	>74,0	>75,00	74,2

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2020	Benchmark	Baseline per il 2020	Soglia 2020	Target 2020	Eccellenza 2020	Risultato 2020
4		D3 - Rafforzare il carattere internazionale dei corsi	Numero accordi di doppio titolo A.A. 2020/2021		A.A. 2019/2020: n. 5 accordi di doppio titolo	5	6	7	6
5		D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza ed attrattività	Percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di laurea  Fonte: AlmaLaurea Indagine Profilo dello studente 2021 - Anno di laurea 2020; sezione del questionario " 7. Giudizi sull'esperienza universitaria" - Quesito "Si iscriverebbero di nuovo all'università?" - Opzione di risposta "sì, allo stesso corso dell'Ateneo"	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Anno di Laurea 2018: 73,3	>73,50	>75,00	>79,00	69,4
6		D4 -incrementare il numero degli studenti iscritti	Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Didattica"  Fonte: rilevazione Good Practice effettuata nel 2021 - Media delle valutazioni del personale docente in merito al quesito " In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto" - Scala da 1 a 6.	Progetto Good Practice	Rilvazione GP effettuata nel 2019: 4,65	>3,50	4,65	4,75	4,56

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2020	Benchmark	Baseline per il 2020	Soglia 2020	Target 2020	Eccellenza 2020	Risultato 2020
7		D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza ed attrattività  D2 - Favorire la regolarità del percorso formativo, la multidisciplinarietà e l'acquisizione di competenze trasversali	Allestimento laboratorio informatica presso la Palazzina Valitutti per grafica e montaggio dedicato ai corsi COMIP e COMPSI		Numero laboratori potenziati		1		<b>1</b>  il software previsto per il laboratorio di grafica "Adobe Creative Suite" è stato acquistato e installato su server virtuali, in quanto tale soluzione permetteva il suo utilizzo da parte di studenti e docenti dei corsi COMIP e COMPSI a distanza.
8	<b>R - Ricerca</b>	R3 - Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo R4 - Incentivare lo sviluppo di progetti di ricerca trasversali	Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Ricerca"  Fonte: rilevazione Good Practice effettuata nel 2021 - Media delle valutazioni del personale docente in merito al quesito "In riferimento al supporto alla ricerca si ritiene complessivamente soddisfatto" - Scala da 1 a 6.	Progetto Good Practice	Rilevazione GP effettuata nel 2019: 4,18	>3,50	4,18	4,30	<b>4,25</b>
9		R2 - Incentivare la partecipazione a bandi europei	Rapporto proventi ricerca nazionale internazionale e conto terzi / numero unità personale docente e ricercatore  Fonte: Good Practice (rilevazione effettuata nel 2021 con riferimento al 2020)	Progetto Good Practice	Andamento nel triennio  Rilevazione 2017 (Anno di riferimento 2016): 4.407,00  Rilevazione 2018 (Anno di riferimento 2017): 2.412,58  Rilevazione 2019 (Anno di riferimento 2018): 5.295,87	>4.000	>5.300	>6.000	<b>2.617,12</b>

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2020	Benchmark	Baseline per il 2020	Soglia 2020	Target 2020	Eccellenza 2020	Risultato 2020
10	<b>TM - Terza Missione</b>	TM5 - Promuovere la qualità delle competenze acquisite	Numero iscritti esami certificazione CVCL (CELI – DILS) nell'anno solare 2020 Fonte: CVCL		Media iscritti negli anni solari 2017-2018-2019: n. 30.939	>31.000	>32.000	>34.000	<b>34.107</b>
11	<b>D - Didattica</b> <b>R - Ricerca</b> <b>TM - Terza Missione</b> <b>LC - Lingua e Cultura Italiana</b>	R3 - Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo LC4 - Comunicazione accessibile, efficace e attrattiva D4 - Incrementare il numero degli studenti iscritti TM1 - Favorire la cultura della lingua italiana nel territorio	Numero utenti sito internet d'Ateneo		Media 2017-2018-2019: 231.046	232.000	260.000	280.000	<b>334.660</b>
12	<b>Indicatore previsto dal Decreto legislativo 49/2012</b>		Sostenibilità economico-finanziaria ISEF Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012		≥ 1	1,1	1,2	<b>1,26</b>
13			Indebitamento IDEB Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012		<10,00	<5,00	0,00	<b>0,00</b>
14			Spese di personale IP Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012		≤80,00	70	65	<b>65,28</b>
15	<b>Indicatore previsto ai sensi dell'OPCM n.3274 del 20.03.2003 e ss.mm.ii per gli edifici di proprietà dell'Università per Stranieri di Perugia</b>		Realizzazione verifiche della vulnerabilità sismica ai sensi dell'OPCM n.3274 del 20.03.2003 e ss.mm.ii per gli edifici di proprietà dell'Università per Stranieri di Perugia "Palazzo Gallenga, Palazzina Prosciutti, Complesso Villa Colombella (Villa, Foresteria-Chiesetta)"				SI		<b>NO</b>

## ALL. 2 - RISULTATI MACRO OBIETTIVI OPERATIVI 2020

I risultati sono riportati nella tabella con i seguenti colori:

- rosso, se inferiore al valore "target";
- verde, se uguale o superiore al "target"

Gli obiettivi trasversali, ovvero assegnati a più strutture, sono contraddistinti dallo stesso colore.

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Migliorare l'efficienza gestionale del Centro CVCL attraverso lo sviluppo del nuovo sistema gestionale: creazione archivio online esaminatori CELI	Creazione di un archivio di esaminatori CELI on-line ad esclusiva gestione del CVCL, con possibilità di accesso da parte dei centri d'esame autorizzati e delle Questure	U.O. SVILUPPO E PROMOZIONE CONVENZION CENTRI ESAME	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo	Entro il 30/11/2020	<b>TARGET NON RAGGIUNTO</b>	3
	Supportare l'internazionalizzazione dell'offerta formativa del Centro WARREDOC attraverso la realizzazione di Summer Schools e di Short Courses	Organizzazione di attività formative quali Summer Schools e Short Courses finalizzate alla formazione di studenti (dottorandi) provenienti da Università italiane e studenti (dottorandi) provenienti da Università, Istituzioni, Centri esteri che operano nei settori di interesse scientifico del WARREDOC. Potenziamento delle attività internazionali e delle forme di collaborazione in atto presso il Centro.	CENTRO WARREDOC (Water Resources Research and Documentation Center )	Presentazione delle proposte di Summer Schools e/o Short Courses agli Organi Collegiali d'Ateneo	n. 2 proposte	<b>3</b>	4
	Realizzazione del progetto <i>Sentinelle del Territorio</i>	Organizzazione di un'iniziativa finalizzata all'avvicinamento di tutti i cittadini alla ricerca scientifica tramite l'utilizzo di strumenti di mappatura digitale che raccolgano dati e fotografie di luoghi e siti di interesse da utilizzare nell'ambito dell'attività scientifica del Centro WARREDOC.	CENTRO WARREDOC (Water Resources Research and Documentation Center )	Predisposizione della proposta di progetto da trasmettere al Direttore del Centro Warredoc, al Segretario del citato Centro, al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	<b>08/05/2020</b>	5

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Incrementare la visibilità esterna e la diffusione dei risultati della ricerca in modalità Open Access, attraverso la pubblicazione in Exquirite (repository istituzionale della produzione scientifica dell'Ateneo) delle tesi di dottorato	Ricognizione tesi non ancora inviate alle Biblioteche Nazionali Centrali; caricamento delle tesi di dottorato in Exquirite; realizzazione incontro di formazione con docenti e dottorandi sull'utilizzo di Exquirite	DIPARTIMENTO SCIENZE UMANE E SOCIALI	Realizzazione di un incontro formativo con docenti e dottorandi	Entro il 30/11/2020	27/11/2020	6
	Predisposizione documenti a supporto del raggiungimento dell'obiettivo R1 - Realizzare e potenziare il dottorato di ricerca del Piano Strategico dell'Ateneo del triennio 2019/2021	Predisposizione di un Bando sulla base della nuova convenzione base con Enti esterni per il finanziamento di borse di Dottorato di ricerca	U.O. DOTTORATI DI RICERCA	Entrata in vigore della nuova convenzione base con Enti esterni per il finanziamento di borse di Dottorato di ricerca attraverso la predisposizione di un Bando da trasmettere al Rettore	Entro il 31/10/2020	05/08/2020	9
	Fornire supporto alla Governance nel monitoraggio degli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo 2019-2021	Supporto alla governance nel monitoraggio delle attività dei Delegati Rettorali finalizzate alla realizzazione nell'anno 2020 degli obiettivi strategici previsti nel Piano Strategico di Ateneo 2019-2021. Sarà redatto un report finale contenente gli esiti del monitoraggio delle azioni da realizzare nel 2020 da trasmettere agli Organi di Governo	SERVIZIO SEGRETERIA RETTORE	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Rettore	Entro il 30/11/2020	30/11/2020	12
	Contribuire ad aumentare la visibilità e l'attrattività dell'offerta formativa attraverso eventi di orientamento di particolare rilievo	Progettazione e realizzazione grafica di tutti i supporti (manifesti, banner, vele, brochure ecc.) necessari alla promozione di eventi di orientamento di particolare rilievo	SERVIZIO COMUNICAZIONE	Numero eventi realizzati	n. 4 eventi	11	13
	Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapg, attraverso la pubblicazione online delle marche tipografiche del Fondo librario antico Romeo Gallenga Stuart	Scansione e pubblicazione on-line delle marche tipografiche	SERVIZIO COMUNICAZIONE	Numero marche tipografiche pubblicate	35	35	14



Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Rafforzare la visibilità, la reputazione della Ricerca dell'Ateneo e assicurare all'esterno una maggiore conoscibilità dei finanziamenti alla ricerca	Arricchire la sezione ricerca nel sito WEB di Ateneo, attraverso la predisposizione di uno spazio dedicato ai progetti di ricerca che hanno ottenuto finanziamenti esterni; ristrutturare l'architettura dell'informazione della pagina dedicata alla ricerca: studio e analisi per la predisposizione di una scheda di censimento dei progetti di ricerca dell'Ateneo che contenga i campi relativi alle informazioni di progetto che si intende pubblicare	SERVIZIO RICERCA E ALTA FORMAZIONE	Pubblicazione della pagina ricerca dedicata ai progetti di ricerca finanziati esternamente nel sito web di Ateneo	Entro il 31/12/2020	27/11/2020	18
	Supportare il Delegato del Rettore per lo Sviluppo e la Terza Missione nell'attività di reperimento dati, interni ed esterni l'Ateneo, finalizzati all'analisi e alla valutazione dell'impatto delle attività di Terza Missione	Attività di reperimento dati finalizzati all'analisi del contesto interno ed esterno sulla base della quale sarà sperimentata l'introduzione di un documento strutturato relativo alla Terza Missione	U.S. UFFICIO STAMPA E TERZA MISSIONE	Report da trasmettere al Rettore e al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	TARGET NON RAGGIUNTO	21
	Contribuire a migliorare l'attrattività e la visibilità dell'Ateneo attraverso la creazione di una pagina Facebook dell'Ufficio Stampa d'Ateneo	Studio in materia di gestione dei Social Media e creazione di una pagina Facebook dell'Ufficio Stampa d'Ateneo che sarà gestita dall'U.S.	U.S. UFFICIO STAMPA E TERZA MISSIONE	Pagina Facebook dell'Ufficio Stampa pubblicata in rete	Entro il 30/11/2020	TARGET NON RAGGIUNTO	22
	Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapg, attraverso la pubblicazione online delle marche tipografiche del Fondo librario antico Romeo Gallenga Stuart	Digitalizzazione delle marche tipografiche dei testi antichi del Fondo Gallenga Stuart; elaborazione di testi e schede descrittive; realizzazione mostra virtuale	SERVIZIO BIBLIOTECA	Numero marche tipografiche pubblicate	35	35	31
	Incrementare la visibilità esterna e la diffusione dei risultati della ricerca in modalità Open Access, attraverso la pubblicazione in Exquirite (repository istituzionale della produzione scientifica dell'Ateneo) delle tesi di dottorato	Individuazione di campi ed etichette per la maschera di inserimento dei dati; predisposizione richiesta al Cineca di caricamento della maschera in Exquirite per l'inserimento delle tesi di dottorato; validazione delle tesi di dottorato caricate in Exquirite; predisposizione linee guida per l'inserimento dei nuovi prodotti; organizzazione incontro di formazione	SERVIZIO BIBLIOTECA	Realizzazione di un incontro formativo con docenti e dottorandi	Entro il 30/11/2020	27/11/2020	32

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
		con docenti e dottorandi sull'utilizzo della piattaforma Exquire; pubblicazione linee-guida.					
	Contribuire ad aumentare la visibilità e l'attrattività dell'offerta formativa attraverso eventi di orientamento di particolare rilievo	Organizzare eventi di orientamento rivolti anche agli studenti provenienti da licei, nonché seminari di orientamento al lavoro anche con docenti ed esperti sia interni che esterni	SERVIZIO ORIENTAMENTO	Numero eventi realizzati	n. 4 eventi	<b>11</b>	34
	Migliorare l'efficienza gestionale del Centro CVCL attraverso lo sviluppo del nuovo sistema gestionale	L'obiettivo si svilupperà sul biennio. Dopo la fase di analisi, conclusasi come da obiettivo nel 2019, inizia la fase di sviluppo del nuovo software	SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario del Centro CVCL	Entro il 30/11/2020	<b>TARGET NON RAGGIUNTO</b>	70
	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame DILS-PG di I e di II livello ha evidenziato lacune da parte dei candidati	Analisi dei risultati dei candidati nelle prove d'esame relative alla certificazione in Didattica dell'italiano a stranieri• DILS-PG di I e di II livello (costituite da tre fascicoli)	CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 2	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo del CVCL entro il 15/12/2020	Entro il 15/12/2020	<b>15/12/2020</b>	6 - SETTORE CEL
MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Contribuire a migliorare la qualità dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Incentivare la compilazione on line dei questionari di valutazione dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana da parte degli iscritti ai Corsi predetti, dedicando uno spazio durante le lezioni per far comprendere l'importanza del questionario	Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Percentuale di questionari compilati rispetto al numero delle iscrizioni nell'anno solare 2020 (iscrizioni: uno studente può iscriversi a diverse tipologie di corsi di lingua e cultura italiana)	50%	<b>50,60%</b>	1 - SETTORE CEL

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
MO3 - Supporto alla realizzazione Agenda Digitale	Contribuire al potenziamento delle attività del CVCL attraverso l'informatizzazione delle attività istituzionali e commerciali della certificazione	Creazione di percorsi on-line per la preparazione agli esami di certificazione, per la formazione di esaminatori CELI e per l'implementazione della certificazione telematica, anche attraverso il coinvolgimento del Delegato per l'Innovazione tecnologica nella didattica. L'obiettivo si declina sul triennio attraverso la progettazione nell'anno 2020 di n. 1 corso di preparazione alla certificazione glottodidattica DILS, nell'anno 2021 di n. 2 corsi, di cui n. 1 corso per la formazione di esaminatori Celi e di n.1 corso di preparazione alla certificazione glottodidattica DILS ed infine, nell'anno 2022, la progettazione di n. 3 corsi, di cui n.1 corso di preparazione alla certificazione glottodidattica DILS, n. 1 corso per la formazione di esaminatori Celi più n.1 corso ulteriore da individuare in una delle due citate tipologie	CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONE LINGUISTICA (CVCL)	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo del Centro	Entro il 30/11/2020	<b>30/11/2020</b>	1
	Migrazione in cloud di tutti i server d'Ateneo	predisposizione report su realizzazione migrazione in cloud dei server d'Ateneo	SERVIZIO INFRASTRUTTURE INFORMATICHE	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	<b>30/11/2020</b>	64
	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame ha evidenziato lacune da parte dei candidati	Impostazione della struttura del corso on line di preparazione alla DILS-PG di II livello e redazione di un report concernente la struttura del corso predetto	CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 2	Report da trasmettere al Direttore Generale e agli organi del CVCL entro il 15/12/2020	Entro il 15/12/2020	<b>15/12/2020</b>	5 - SETTORE CEL

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire alla dematerializzazione attraverso lo Sviluppo del nuovo sistema di Riconoscimento CFU	Analisi e Sviluppo del nuovo sistema informatizzato di Riconoscimento CFU per gli studenti dei corsi di laurea; messa in produzione e raggiungimento della piena funzionalità	DIPARTIMENTO SCIENZE UMANE E SOCIALI	Report di collaudo da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	21/12/2020	7
	Contribuire al recepimento della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali attraverso una prima informativa al personale in merito all'oggetto in Titulus	Elaborazione di una bozza di circolare da inviare al personale, a seguito di approvazione del D.G., in merito alla formazione dell'oggetto in Titulus	SERVIZIO SEGRETERIA D.G. E PROTOCOLLO	Bozza di informativa da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	27/11/2020	10
	Contribuire al processo di dematerializzazione attraverso la Formulazione di un workflow ed integrazione con TITULUS del processo di erogazione delle lettere di preiscrizione	Dematerializzare e velocizzare il processo di produzione, firma e spedizione delle lettere di preiscrizione per le Ambasciate e i Consolati italiani all'estero	SERVIZIO SEGRETERIA D.G. E PROTOCOLLO	Workflow in produzione	Entro il 30/11/2020	01/07/2020	11
	Digitalizzazione pratiche relative al ciclo Passivo a partire dalla Fatturazione Elettronica	Dematerializzazione di tutti i documenti che costituiscono l'intero ciclo passivo a partire dalla fattura elettronica, con la creazione di un flusso informatizzato	U.O. PIATTAFORMA DEI CREDITI E FATTURAZIONE ELETTRONICA	Bozza di proposte da trasmettere al Servizio Sistemi Informativi	Entro il 30/11/2020	28/11/2020	24
	<b>Contribuire al miglioramento dei servizi offerti attraverso la ricognizione delle informazioni attualmente fornite agli studenti</b>	Coordinamento di un tavolo di lavoro con le strutture amministrative afferenti all'area aventi ad oggetto la ricognizione delle informazioni fornite agli studenti, al fine di individuare possibili azioni di miglioramento e le relative tempistiche di attuazione, sulla base delle seguenti linee di azione: Orientamento, Segreteria studenti corsi di laurea, Biblioteca e Welcome, Segreteria studenti corsi di lingua, Biblioteca	<b>AREA SEGRETERIE E SERVIZI AGLI STUDENTI</b>	Report finale del tavolo di lavoro da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/12/2020	22/12/2020	26
	Contribuire a migliorare i servizi agli studenti, tramite la prenotazione online alle prove in ingresso degli studenti interessati ai corsi di laurea/laurea magistrale dell'Ateneo	Attivazione di una procedura informatizzata che permetterà agli studenti la prenotazione online alle prove in ingresso di Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	SERVIZIO SEGRETERIA CORSI DI LAUREA E DIDATTICA	Messa in opera della procedura	Entro il 31/12/2020	28/07/2020	27

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Contribuire a migliorare i servizi agli studenti attraverso l'iscrizione online degli studenti ai singoli insegnamenti facenti parte dei piani di studio dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	Attivazione della procedura informatizzata attraverso la quale lo studente potrà immatricolarsi online ai corsi singoli ai singoli insegnamenti facenti parte dei piani di studio dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	SERVIZIO SEGRETERIA CORSI DI LAUREA E DIDATTICA	Messa in opera della procedura	Entro il 31/12/2020	28/07/2020	28
	Contribuire al processo di dematerializzazione attraverso la formulazione di un workflow ed integrazione con TITULUS del processo di erogazione delle lettere di preiscrizione	Dematerializzare e velocizzare il processo di produzione, firma e spedizione delle lettere di preiscrizione per le Ambasciate e i Consolati italiani all'estero	SERV. SEGRETERIA CORSI DI LINGUA	Workflow in produzione	Entro il 30/11/2020	01/07/2020	29
	Migliorare i servizi di orientamento in entrata attraverso l'organizzazione di fiere e seminari nelle scuole del territorio nazionale	Organizzazione di fiere e seminari nelle scuole del territorio nazionale	SERVIZIO ORIENTAMENTO	Numero fiere e seminari	7	28	33
	Concorrere al miglioramento dei servizi attraverso il supporto agli studenti nella loro funzione di promotori e responsabili della regolare esecuzione e attuazione delle iniziative contenute nei progetti finanziati dall'Ateneo per la realizzazione di attività sociali e culturali	Supporto amministrativo e organizzativo agli studenti per la realizzazione dei progetti finanziati dall'Ateneo per la realizzazione di attività sociali e culturali promosse dagli studenti stessi	U.S. WELCOME	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	30/11/2020	35
	<b>Contribuire al miglioramento dell'efficienza amministrativa attraverso la revisione delle procedure in atto presso il Servizio Relazioni Internazionali, Mobilità ed Erasmus</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle procedure amministrative	<b>AREA AFFARI LEGALI E RELAZIONI INTERNAZIONALI</b>	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	26/11/2020	37
	Migliorare l'azione amministrativa delle strutture attraverso l'analisi del contenzioso civile	Sulla base dei risultati dell'obiettivo 2017 (dati statistici sul contenzioso civile nel triennio antecedente) calendarizzazione di incontri con le strutture coinvolte orientati al	SERVIZIO CONTENZIOSO	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	14/10/2020	38

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
		miglioramento dell'azione amministrativa nei settori critici.					
	Migliorare l'azione amministrativa delle strutture attraverso l'analisi della polizza infortuni vigente	Incontri con i vari uffici interessati a conoscere il contenuto della polizza Infortuni vigente per l'Ateneo e potenziali redattori di richieste di denuncia infortunio	SERVIZIO CONTENZIOSO	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	10/09/2020	39
	Supportare l'internazionalizzazione dell'Ateneo curando gli adempimenti conseguenti all'istituzione della nuova figura di studente tutor nell'ambito della mobilità internazionale in entrata	Adempimenti amministrativi necessari per l'attuazione delle direttive contenute nella determinazione di indirizzo del Delegato alla mobilità internazionale e il programma Erasmus di Ateneo relativamente all'introduzione della figura del tutor	SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI, ERASMUS E MOBILITA	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	07/09/2020	40
	Contribuire a rendere più efficiente l'attività amministrativa attraverso la riorganizzazione dell'archivio del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità	Riorganizzazione ragionata e funzionale dell'archivio del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità - Riordino dei fascicoli conservati nell'archivio cartaceo e digitale della struttura	SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI, ERASMUS E MOBILITA	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	26/11/2020	41
	Potenziare la disseminazione delle attività e dei risultati dei progetti nazionali ed europei (anni 2019-2020) attraverso la predisposizione di schede informative	Predisposizione di schede informative inerenti i progetti, le attività e i risultati progettuali con riferimento agli anni 2019 - 2020. Tali schede saranno pubblicate in specifiche pagine web	U.O. PROGETTI	Numero schede progetto predisposte per la pubblicazione nelle pagine web dedicate entro il 30/11/2020	6	14	42
	<b>Contribuire alla dematerializzazione attraverso l'attivazione di una procedura informatica dedicata alle procedure concorsuali di reclutamento del personale docente e tecnico amministrativo</b>	Attivazione della procedura informatica dedicata alla dematerializzazione delle procedure concorsuali per il personale docente e tecnico amministrativo in osservanza delle norme vigenti in materia	<b>AREA RISORSE UMANE</b>	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	30/11/2020	44

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Contribuire alla dematerializzazione attraverso l'attivazione di una procedura informatica dedicata alle procedure concorsuali di reclutamento del personale docente e tecnico amministrativo	Attivazione della procedura informatica dedicata alla dematerializzazione delle procedure concorsuali per il personale docente e tecnico amministrativo in osservanza delle norme vigenti in materia	SERVIZIO PERSONALE T.A.	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	<b>30/11/2020</b>	46
	Contribuire alla dematerializzazione attraverso l'attivazione di una procedura informatica dedicata alle procedure concorsuali di reclutamento del personale docente e tecnico amministrativo	Attivazione procedura informatica dedicata alla dematerializzazione delle procedure concorsuali, predisposizione del modello di domanda digitale contenente le informazioni che i candidati devono rendere all'Amministrazione e dei relativi allegati; individuazione delle azioni da porre in essere per il corretto funzionamento della procedura concorsuale in osservanza delle norme vigenti in materia	SERVIZIO PERSONALE DOCENTE	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	<b>26/11/2020</b>	47
	Migliorare la qualità dei servizi al personale docente e tecnico amministrativo attraverso il controllo e la certificazione delle posizioni assicurative	Attraverso la procedura passweb INPS si avvierà il controllo e la certificazione delle posizioni assicurative sulla base dei dati presenti nei fascicoli pensionistici e di quelli presenti in CSA a confronto con i dati di competenza giuridica delle strutture dell'Area e quelli di competenza economica assistenziale e previdenziale dichiarate e versate dal Servizio Trattamenti Economici. L'attività sarà avviata nell'anno 2020 ed entrerà a regime negli anni successivi	SERVIZIO PENSIONI	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	<b>16/12/2020</b>	48
	Riconciliazione dati DMA2 in CSA	Riconciliazione dati DMA2 in Carriere Stipendi Ateneo anno 2018 e 2019 per permettere l'invio del flusso ListaPosPA a variazione (Dati contributivi allineati alla normativa vigente dell'Ente Previdenziale). Redazione Report da inviare al Direttore Generale	SERVIZIO TRATTAMENTI ECONOMICI	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	<b>07/12/2020</b>	52

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Concorrere al miglioramento della sicurezza di Palazzo Gallenga attraverso l'aggiornamento della mappatura antincendio Palazzo Gallenga	Realizzazione dell'aggiornamento degli elaborati grafici della mappatura antincendio di Palazzo Gallenga	US MANUTENZIONI	Numero di elaborati grafici	4	4	60
	Implementazione sistema di Didattica a distanza (DAD) mediante l'utilizzo di Microsoft Teams	predisposizione report	SERVIZIO INFRASTRUTTURE INFORMATICHE	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	30/11/2020	65
	Implementazione sistema di Smart Working mediante l'utilizzo di Microsoft Teams	predisposizione report	SERVIZIO INFRASTRUTTURE INFORMATICHE	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	30/11/2020	66
	Migliorare la strumentazione tecnica audio/video della Sala Goldoni	Cura del capitolato tecnico di competenza finalizzato all'acquisto e all'integrazione di strumentazioni audio/video finalizzate all'adeguamento tecnico della Sala Goldoni. Installazione delle predette attrezzature e redazione di un documento di collaudo	SERVIZIO SUPPORTO TECNICO	Documento (capitolo tecnico) da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	TARGET NON RAGGIUNTO	67
	Contribuire a rendere più efficiente il sistema di conservazione del materiale audio/video/fotografico attraverso la sua classificazione/catalogazione	Classificazione/catalogazione del materiale audio/video/fotografico, già archiviato in formato digitale e produzione di un indice per la consultazione	SERVIZIO SUPPORTO TECNICO	Indice di consultazione da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	30/11/2020	68
	Contribuire al potenziamento delle infrastrutture tecnologiche per la digitalizzazione della didattica e dei servizi agli studenti (nota MUR 4 aprile 2020, prot. n. 798)	Aula multimediale 2.0 - Adeguamento aule con attrezzature per la didattica in modalità mista (blended) ovvero on-line e in presenza.	SERVIZIO SUPPORTO TECNICO	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	30/07/2020	69
	Contribuire alla dematerializzazione attraverso lo Sviluppo del nuovo sistema di Riconoscimento CFU	Analisi e Sviluppo del nuovo sistema informatizzato di Riconoscimento CFU per gli studenti dei corsi di laurea; messa in produzione e raggiungimento della piena funzionalità	SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI	Report di collaudo da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	21/12/2020	71



Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Implementare la qualità degli item oggettivi presenti all'interno delle prove CELI	Prosecuzione dell'attività di 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	CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 1	Numero di candidati a cui sono stati sottoposti i pretest	300	<b>TARGET NON RAGGIUNTO</b>	2 - SETTORE CEL
	Consolidare e migliorare la customer satisfaction, attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI	Messa a regime della rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI e analisi dei risultati.	CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 1	Numero di questionari analizzati (con riferimento a quelli somministrati nel 2019)	400	<b>400</b>	3 - SETTORE CEL
	Consolidare e migliorare la customer satisfaction attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI	Avvio rilevazione sperimentale del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI e analisi dei risultati.	CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 1	Numero di questionari analizzati (con riferimento a quelli somministrati nel 2019)	50	<b>50</b>	4 - SETTORE CEL
M05- Revisione dello statuto e revisione della normativa interna	Incrementare la normativa interna attraverso la predisposizione del Regolamento archivio online esaminatori CELI	Predisposizione di un regolamento per il funzionamento e le possibilità di accesso ad una banca dati, disponibile online, relativa agli esaminatori CELI formati dal CVCL, da parte di Centri d'Esame autorizzati e delle Questure. L'obiettivo prevede una proiezione biennale: nell'anno 2020 è prevista la fase di studio e analisi del contesto operativo, mentre nell'anno 2021 è prevista la predisposizione del Regolamento	CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONE LINGUISTICA (CVCL)	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo del Centro	Entro il 30/11/2020	<b>TARGET NON RAGGIUNTO</b>	2

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Contribuire all'aggiornamento e adeguamento della normativa interna in materia di master universitari e corsi universitari post lauream con particolare attenzione al miglioramento dei processi di valutazione interna della qualità dell'offerta formativa post lauream erogata	Raccolta e analisi comparativa e studio della normativa e delle procedure amministrative in materia di master universitari e corsi universitari post lauream	SERVIZIO RICERCA E ALTA FORMAZIONE	Proposta di adeguamento della normativa da trasmettere al Rettore e al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	27/11/2020	19
	Contribuire all'attivazione di misure volte alla conciliazione vita-lavoro attraverso l'introduzione di una regolamentazione interna	Studio della normativa in materia di lavoro flessibile; esame delle esigenze dell'Ateneo in tale settore; stesura di un report	SERVIZIO PERSONALE T.A.	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	30/11/2020	45
	Potenziamento della normativa interna attraverso la Revisione dell'art. 63 del Regolamento di Ateneo	Redazione testo dell'articolo aggiornato ( lavoro propedeutico all'iter di approvazione dei competenti organi)	SERVIZIO ACQUISTI, APPALTI E CONTRATTI	Testo da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	30/11/2020	56
	Potenziamento della normativa interna attraverso la predisposizione del Regolamento ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. n.50/2016	Redazione del testo del regolamento	SERVIZIO ACQUISTI, APPALTI E CONTRATTI	Testo del Regolamento da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	30/11/2020	57
	Potenziamento della normativa interna attraverso la predisposizione del Regolamento ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. n.50/2016	Predisposizione del Regolamento con particolare riferimento al settore "lavori"	SERVIZIO EDILIZIA	Testo del Regolamento da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	30/11/2020	62
MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	Contribuire a responsabilizzare il personale d'Ateneo sul corretto adempimento della normativa in materia di protezione dei dati attraverso l'Organigramma Privacy	Definizione dell'assetto organizzativo interno, al fine della responsabilizzazione del personale sul corretto adempimento della normativa in materia di protezione dei dati (GDPR). Redazione della bozza del documento da presentare al Direttore Generale	SERVIZIO SUPPORTO RPCT	Bozza del documento da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	TARGET NON RAGGIUNTO	23
	Adeguamento tabelle riguardanti la retribuzione dei Docenti di Ruolo a seguito del DPCM del 03/09/2019	Adeguamento delle tabelle riguardanti la retribuzione dei Docenti di Ruolo a seguito del DPCM 03/09/2019. Aggiornamento prospetto nella pagina web del Servizio Trattamenti Economici	SERVIZIO TRATTAMENTI ECONOMICI	Prospetto aggiornato nella pagina web del Servizio Trattamenti Economici	Entro il 30/11/2020	09/07/2020	53

Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Struttura amministrativa/Settore	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	RISULTATI 2020	Numero obiettivo (cfr. ALL. 3 e ALL. 4)
	Contribuire al processo di dematerializzazione attraverso la pubblicazione nella pagina web dedicata all'U.O. Fiscale della modulistica aggiornata destinata al personale esterno	Aggiornamento della modulistica destinata al personale esterno e pubblicazione della stessa nella pagina web dedicata all'U.O. Fiscale	U.O. FISCALE	Pubblicazione della modulistica nella pagina web dedicata	Entro il 30/11/2020	<b>30/11/2020</b>	54

### ALL. 3 - RISULTATI OBIETTIVI OPERATIVI 2020 - STRUTTURE AMMINISTRATIVE

I risultati sono riportati nella tabella con i seguenti colori:

- rosso, se inferiore al valore "target";
- verde, se uguale o superiore al "target"

Gli obiettivi trasversali, ovvero assegnati a più strutture, sono contraddistinti dallo stesso colore.

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
1	CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONE LINGUISTICA (CVCL)	MO3 - Supporto alla realizzazione Agenda Digitale	Contribuire al potenziamento delle attività del CVCL attraverso l'informatizzazione delle attività istituzionali e commerciali della certificazione	Creazione di percorsi on-line per la preparazione agli esami di certificazione, per la formazione di esaminatori CELI e per l'implementazione della certificazione telematica, anche attraverso il coinvolgimento del Delegato per l'Innovazione tecnologica nella didattica. L'obiettivo si declina sul triennio attraverso la progettazione nell'anno 2020 di n. 1 corso di preparazione alla certificazione glottodidattica DILS, nell'anno 2021 di n. 2 corsi, di cui n. 1 corso per la formazione di esaminatori Celi e di n.1 corso di preparazione alla certificazione glottodidattica DILS ed infine, nell'anno 2022, la progettazione di n. 3 corsi, di cui n.1 corso di preparazione alla certificazione glottodidattica DILS, n. 1 corso per la formazione di esaminatori Celi più n.1 corso ulteriore da individuare in una delle due citate tipologie	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo del Centro	Entro il 30/11/2020	X		30/11/2020
2	CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONE LINGUISTICA (CVCL)	MO5-Revisione dello statuto e revisione della normativa interna	Incrementare la normativa interna attraverso la predisposizione del Regolamento archivio online esaminatori CELI	Predisposizione di un regolamento per il funzionamento e le possibilità di accesso ad una banca dati, disponibile online, relativa agli esaminatori CELI formati dal CVCL, da parte di Centri d'Esame autorizzati e delle Questure. L'obiettivo prevede una proiezione biennale: nell'anno 2020 è prevista la fase di studio e analisi del contesto operativo, mentre nell'anno 2021 è prevista la predisposizione del Regolamento	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo del Centro	Entro il 30/11/2020	X		TARGET NON RAGGIUNTO

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
3	U.O. SVILUPPO E PROMOZIONE CONVENZIONI CENTRI ESAME	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Migliorare l'efficienza gestionale del Centro CVCL attraverso lo sviluppo del nuovo sistema gestionale: creazione archivio online esaminatori CELI	Creazione di un archivio di esaminatori CELI on-line ad esclusiva gestione del CVCL, con possibilità di accesso da parte dei centri d'esame autorizzati e delle Questure	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI	<b>TARGET NON RAGGIUNTO</b>
4	CENTRO WARREDOC (Water Resources Research and Documentation Center )	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Supportare l'internazionalizzazione dell'offerta formativa del Centro WARREDOC attraverso la realizzazione di Summer Schools e di Short Courses	Organizzazione di attività formative quali Summer Schools e Short Courses finalizzate alla formazione di studenti (dottorandi) provenienti da Università italiane e studenti (dottorandi) provenienti da Università, Istituzioni, Centri esteri che operano nei settori di interesse scientifico del WARREDOC. Potenziamento delle attività internazionali e delle forme di collaborazione in atto presso il Centro.	Presentazione delle proposte di Summer Schools e/o Short Courses agli Organi Collegiali d'Ateneo	n. 2 proposte			<b>3</b>
5	CENTRO WARREDOC (Water Resources Research and Documentation Center )	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Realizzazione del progetto <i>Sentinelle del Territorio</i>	Organizzazione di un'iniziativa finalizzata all'avvicinamento di tutti i cittadini alla ricerca scientifica tramite l'utilizzo di strumenti di mappatura digitale che raccolgano dati e fotografie di luoghi e siti di interesse da utilizzare nell'ambito dell'attività scientifica del Centro WARREDOC.	Predisposizione della proposta di progetto da trasmettere al Direttore del Centro Warredoc, al Segretario del citato Centro, al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			<b>08/05/2020</b>
6	DIPARTIMENTO SCIENZE UMANE E SOCIALI	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Incrementare la visibilità esterna e la diffusione dei risultati della ricerca in modalità Open Access, attraverso la pubblicazione in Exquireite (repository istituzionale della produzione scientifica dell'Ateneo) delle tesi di dottorato	Ricognizione tesi non ancora inviate alle Biblioteche Nazionali Centrali; caricamento delle tesi di dottorato in Exquireite; realizzazione incontro di formazione con docenti e dottorandi sull'utilizzo di Exquireite	Realizzazione di un incontro formativo con docenti e dottorandi	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO BIBLIOTECA	<b>27/11/2020</b>
7	DIPARTIMENTO SCIENZE UMANE E SOCIALI	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire alla dematerializzazione attraverso lo Sviluppo del nuovo sistema di Riconoscimento CFU	Analisi e Sviluppo del nuovo sistema informatizzato di Riconoscimento CFU per gli studenti dei corsi di laurea; messa in produzione e raggiungimento della piena funzionalità	Report di collaudo da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	X	SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI	<b>21/12/2020</b>
8	U.S. GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE		Contribuire a migliorare l'efficienza dell'attività amministrativa di supporto al Dipartimento attraverso l'aggiornamento della modulistica in uso	Ricognizione della modulistica esistente ed eventuale revisione	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario di Dipartimento	Entro il 30/11/2020	X		<b>25/11/2020</b>
9	U.O. DOTTORATI DI RICERCA	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Predisposizione documenti a supporto del raggiungimento dell'obiettivo R1 - Realizzare e potenziare il dottorato di ricerca- del Piano Strategico dell'Ateneo del triennio 2019/2021	Predisposizione di un Bando sulla base della nuova convenzione base con Enti esterni per il finanziamento di borse di Dottorato di ricerca	Entrata in vigore della nuova convenzione base con Enti esterni per il finanziamento di borse di Dottorato di ricerca attraverso la predisposizione di un Bando da trasmettere al Rettore	Entro il 31/10/2020			<b>05/08/2020</b>

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
10	SERVIZIO SEGRETERIA D.G. E PROTOCOLLO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al recepimento della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali attraverso una prima informativa al personale in merito all'oggetto in Titulus	Elaborazione di una bozza di circolare da inviare al personale, a seguito di approvazione del D.G., in merito alla formazione dell'oggetto in Titulus	Bozza di informativa da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X		27/11/2020
11	SERVIZIO SEGRETERIA D.G. E PROTOCOLLO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al processo di dematerializzazione attraverso la Formulazione di un workflow ed integrazione con TITULUS del processo di erogazione delle lettere di preiscrizione	Dematerializzare e velocizzare il processo di produzione, firma e spedizione delle lettere di preiscrizione per le Ambasciate e i Consolati italiani all'estero	Workflow in produzione	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO SEGRETERIA CORSI DI LINGUA	01/07/2020
12	SERVIZIO SEGRETERIA RETTORE	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Fornire supporto alla Governance nel monitoraggio degli obiettivi del Piano Strategico di Ateneo 2019-2021	Supporto alla governance nel monitoraggio delle attività dei Delegati Rettorali finalizzate alla realizzazione nell'anno 2020 degli obiettivi strategici previsti nel Piano Strategico di Ateneo 2019-2021. Sarà redatto un report finale contenente gli esiti del monitoraggio delle azioni da realizzare nel 2020 da trasmettere agli Organi di Governo	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Rettore	Entro il 30/11/2020			30/11/2020
13	SERVIZIO COMUNICAZIONE	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire ad aumentare la visibilità e l'attrattività dell'offerta formativa attraverso eventi di orientamento di particolare rilievo	Progettazione e realizzazione grafica di tutti i supporti (manifesti, banner, vele, brochure ecc.) necessari alla promozione di eventi di orientamento di particolare rilievo	Numero eventi realizzati	n. 4 eventi		SERVIZIO ORIENTAMENTO	11
14	SERVIZIO COMUNICAZIONE	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapp, attraverso la pubblicazione online delle marche tipografiche del Fondo librario antico Romeo Gallenga Stuart	Scansione e pubblicazione on-line delle marche tipografiche	Numero marche tipografiche pubblicate	35		SERVIZIO BIBLIOTECA	35
15	SERVIZIO ORGANI COLLEGIALI		Concorrere al miglioramento dell'azione amministrativa attraverso la redazione di un Vademecum sulle competenze e attribuzioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione	Predisposizione di un Vademecum a supporto delle strutture amministrative	Vademecum da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			TARGET NON RAGGIUNTO
16	SERVIZIO ORGANI COLLEGIALI		Migliorare la consultazione delle delibere degli Organi di Ateneo per il triennio 2017/2020 pubblicate nell'apposita Area Riservata	Predisposizione dell'indice delle delibere comprensivo di indicazioni quali: data, numero OdG, numero repertorio, titolo, struttura proponente, categoria argomento	Pubblicazione nell'area riservata dell'indice delle delibere degli Organi di Ateneo per il triennio 2017/2020	Entro il 30/11/2020			09/07/2020
17	SERVIZIO PROGRAMMAZIONE, QUALITÀ E VALUTAZIONE		Rendere accessibili alle CEV le fonti documentali utili alla valutazione a distanza (Visita di Accreditamento Periodico 2020)	Organizzazione delle fonti documentali utili all'esame a distanza dei requisiti di Qualità R1, R2, R3 e R4, in un archivio informatico ad accesso riservato alla Commissione di Esperti della Valutazione (CEV) nominata dall'ANVUR	Archivio consultabile da parte della CEV	Entro il 31/12/2020		U.O. QUALITÀ	21/12/2020
18	SERVIZIO RICERCA E ALTA FORMAZIONE	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Rafforzare la visibilità, la reputazione della Ricerca dell'Ateneo e assicurare all'esterno una maggiore conoscibilità dei finanziamenti alla ricerca	Arricchire la sezione ricerca nel sito WEB di Ateneo, attraverso la predisposizione di uno spazio dedicato ai progetti di ricerca che hanno ottenuto finanziamenti esterni; ristrutturare l'architettura dell'informazione della pagina dedicata alla ricerca: studio e analisi per la predisposizione di una scheda di censimento dei progetti di ricerca dell'Ateneo che contenga i campi relativi alle informazioni di progetto che si intende pubblicare	Pubblicazione della pagina ricerca dedicata ai progetti di ricerca finanziati esternamente nel sito web di Ateneo	Entro il 31/12/2020			27/11/2020

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
19	SERVIZIO RICERCA E ALTA FORMAZIONE	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Contribuire all'aggiornamento e adeguamento della normativa interna in materia di master universitari e corsi universitari post lauream con particolare attenzione al miglioramento dei processi di valutazione interna della qualità dell'offerta formativa post lauream erogata	Raccolta e analisi comparativa e studio della normativa e delle procedure amministrative in materia di master universitari e corsi universitari post lauream	Proposta di adeguamento della normativa da trasmettere al Rettore e al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X		27/11/2020
20	U.O. QUALITÀ		Rendere accessibili alle CEV le fonti documentali utili alla valutazione a distanza (Visita di Accreditamento Periodico 2020)	Organizzazione delle fonti documentali utili all'esame a distanza dei requisiti di Qualità R1, R2, R3 e R4, in un archivio informatico ad accesso riservato alla Commissione di Esperti della Valutazione (CEV) nominata dall'ANVUR	Archivio consultabile da parte della CEV	Entro il 31/12/2020		SERVIZIO PROGRAMMAZIONE, QUALITÀ E VALUTAZIONE	21/12/2020
21	U.S. UFFICIO STAMPA E TERZA MISSIONE	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Supportare il Delegato del Rettore per lo Sviluppo e la Terza Missione nell'attività di reperimento dati, interni ed esterni l'Ateneo, finalizzati all'analisi e alla valutazione dell'impatto delle attività di Terza Missione	Attività di reperimento dati finalizzati all'analisi del contesto interno ed esterno sulla base della quale sarà sperimentata l'introduzione di un documento strutturato relativo alla Terza Missione	Report da trasmettere al Rettore e al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020			TARGET NON RAGGIUNTO
22	U.S. UFFICIO STAMPA E TERZA MISSIONE	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire a migliorare l'attrattività e la visibilità dell'Ateneo attraverso la creazione di una pagina Facebook dell'Ufficio Stampa d'Ateneo	Studio in materia di gestione dei Social Media e creazione di una pagina Facebook dell'Ufficio Stampa d'Ateneo che sarà gestita dall'U.S.	Pagina Facebook dell'Ufficio Stampa pubblicata in rete	Entro il 30/11/2020			TARGET NON RAGGIUNTO
23	SERVIZIO SUPPORTO RPCT	MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	Contribuire a responsabilizzare il personale d'Ateneo sul corretto adempimento della normativa in materia di protezione dei dati attraverso l'Organigramma Privacy	Definizione dell'assetto organizzativo interno, al fine della responsabilizzazione del personale sul corretto adempimento della normativa in materia di protezione dei dati (GDPR). Redazione della bozza del documento da presentare al Direttore Generale	Bozza del documento da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X		TARGET NON RAGGIUNTO
24	U.O. PIATTAFORMA DEI CREDITI E FATTURAZIONE ELETTRONICA	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Digitalizzazione pratiche relative al ciclo Passivo a partire dalla Fatturazione Elettronica	Dematerializzazione di tutti i documenti che costituiscono l'intero ciclo passivo a partire dalla fattura elettronica, con la creazione di un flusso informatizzato	Bozza di proposte da trasmettere al Servizio Sistemi Informativi	Entro il 30/11/2020	X		28/11/2020
25	AREA SEGRETERIE E SERVIZI AGLI STUDENTI		<b>Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2020	Numero di obiettivi delle strutture dell'Area che hanno raggiunto il target	9			9
26	AREA SEGRETERIE E SERVIZI AGLI STUDENTI	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	<b>Contribuire al miglioramento dei servizi offerti attraverso la ricognizione delle informazioni attualmente fornite agli studenti</b>	Coordinamento di un tavolo di lavoro con le strutture amministrative afferenti all'area aventi ad oggetto la ricognizione delle informazioni fornite agli studenti, al fine di individuare possibili azioni di miglioramento e le relative tempistiche di attuazione, sulla base delle seguenti linee di azione: Orientamento, Segreteria studenti corsi di laurea, Biblioteca e Welcome, Segreteria studenti corsi di lingua, Biblioteca	Report finale del tavolo di lavoro da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/12/2020			22/12/2020
27	SERVIZIO SEGRETERIA CORSI DI LAUREA E DIDATTICA	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire a migliorare i servizi agli studenti, tramite la prenotazione online alle prove in ingresso degli studenti interessati ai corsi di laurea/laurea magistrale dell'Ateneo	Attivazione di una procedura informatizzata che permetterà agli studenti la prenotazione online alle prove in ingresso di Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	Messa in opera della procedura	Entro il 31/12/2020	X		28/07/2020

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
28	SERVIZIO SEGRETERIA CORSI DI LAUREA E DIDATTICA	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire a migliorare i servizi agli studenti attraverso l'iscrizione online degli studenti ai singoli insegnamenti facenti parte dei piani di studio dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	Attivazione della procedura informatizzata attraverso la quale lo studente potrà immatricolarsi online ai corsi singoli ai singoli insegnamenti facenti parte dei piani di studio dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale	Messa in opera della procedura	Entro il 31/12/2020	X		28/07/2020
29	SERV. SEGRETERIA CORSI DI LINGUA	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al processo di dematerializzazione attraverso la formulazione di un workflow ed integrazione con TITULUS del processo di erogazione delle lettere di prescrizione	Dematerializzare e velocizzare il processo di produzione, firma e spedizione delle lettere di prescrizione per le Ambasciate e i Consolati italiani all'estero	Workflow in produzione	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO SEGRETERIA D.G. E PROTOCOLLO	01/07/2020
30	SERV. SEGRETERIA CORSI DI LINGUA		Completamento della riorganizzazione dell'archivio cartaceo	Riorganizzazione e riordinamento dell'archivio cartaceo della segreteria per il periodo 2000-2009	Documenti in archivio dal 2000 al 2009 riorganizzati	Entro il 31/12/2020			10/11/2020
31	SERVIZIO BIBLIOTECA	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapp, attraverso la pubblicazione online delle marche tipografiche del Fondo librario antico Romeo Gallenga Stuart	Digitalizzazione delle marche tipografiche dei testi antichi del Fondo Gallenga Stuart; elaborazione di testi e schede descrittive; realizzazione mostra virtuale	Numero marche tipografiche pubblicate	35		SERVIZIO COMUNICAZIONE	35
32	SERVIZIO BIBLIOTECA	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Incrementare la visibilità esterna e la diffusione dei risultati della ricerca in modalità Open Access, attraverso la pubblicazione in Exquirit (repository istituzionale della produzione scientifica dell'Ateneo) delle tesi di dottorato	Individuazione di campi ed etichette per la maschera di inserimento dei dati; predisposizione richiesta al Cineca di caricamento della maschera in Exquirit per l'inserimento delle tesi di dottorato; validazione delle tesi di dottorato caricate in Exquirit; predisposizione linee guida per l'inserimento dei nuovi prodotti; organizzazione incontro di formazione con docenti e dottorandi sull'utilizzo della piattaforma Exquirit; pubblicazione linee-guida.	Realizzazione di un incontro formativo con docenti e dottorandi	Entro il 30/11/2020	X	DIPARTIMENTO SCIENZE UMANE E SOCIALI	27/11/2020
33	SERVIZIO ORIENTAMENTO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Migliorare i servizi di orientamento in entrata attraverso l'organizzazione di fiere e seminari nelle scuole del territorio nazionale	Organizzazione di fiere e seminari nelle scuole del territorio nazionale	Numero fiere e seminari	7			28
34	SERVIZIO ORIENTAMENTO	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire ad aumentare la visibilità e l'attrattività dell'offerta formativa attraverso eventi di orientamento di particolare rilievo	Organizzare eventi di orientamento rivolti anche agli studenti provenienti da licei, nonché seminari di orientamento al lavoro anche con docenti ed esperti sia interni che esterni	Numero eventi realizzati	n. 4 eventi		SERVIZIO COMUNICAZIONE	11
35	U.S. WELCOME	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Concorrere al miglioramento dei servizi attraverso il supporto agli studenti nella loro funzione di promotori e responsabili della regolare esecuzione e attuazione delle iniziative contenute nei progetti finanziati dall'Ateneo per la realizzazione di attività sociali e culturali	Supporto amministrativo e organizzativo agli studenti per la realizzazione dei progetti finanziati dall'Ateneo per la realizzazione di attività sociali e culturali promosse dagli studenti stessi	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020			30/11/2020



Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
36	<b>AREA AFFARI LEGALI E RELAZIONI INTERNAZIONALI</b>		<b>Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2020	Numero di obiettivi delle strutture dell'Area che hanno raggiunto il target	5			<b>5</b>
37	<b>AREA AFFARI LEGALI E RELAZIONI INTERNAZIONALI</b>	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	<b>Contribuire al miglioramento dell'efficienza amministrativa attraverso la revisione delle procedure in atto presso il Servizio Relazioni Internazionali, Mobilità ed Erasmus</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle procedure amministrative	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X		<b>26/11/2020</b>
38	SERVIZIO CONTENZIOSO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Migliorare l'azione amministrativa delle strutture attraverso l'analisi del contenzioso civile	Sulla base dei risultati dell'obiettivo 2017 (dati statistici sul contenzioso civile nel triennio antecedente) calendarizzazione di incontri con le strutture coinvolte orientati al miglioramento dell'azione amministrativa nei settori critici.	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X		<b>14/10/2020</b>
39	SERVIZIO CONTENZIOSO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Migliorare l'azione amministrativa delle strutture attraverso l'analisi della polizza infortuni vigente	Incontri con i vari uffici interessati a conoscere il contenuto della polizza Infortuni vigente per l'Ateneo e potenziali redattori di richieste di denuncia infortunio	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020			<b>10/09/2020</b>
40	SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI, ERASMUS E MOBILITÀ	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Supportare l'internazionalizzazione dell'Ateneo curando gli adempimenti conseguenti all'istituzione della nuova figura di studente tutor nell'ambito della mobilità internazionale in entrata	Adempimenti amministrativi necessari per l'attuazione delle direttive contenute nella determinazione di indirizzo del Delegato alla mobilità internazionale e il programma Erasmus di Ateneo relativamente all'introduzione della figura del tutor	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020			<b>07/09/2020</b>
41	SERVIZIO RELAZIONI INTERNAZIONALI, ERASMUS E MOBILITÀ	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire a rendere più efficiente l'attività amministrativa attraverso la riorganizzazione dell'archivio del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità	Riorganizzazione ragionata e funzionale dell'archivio del Servizio Relazioni Internazionali, Erasmus e Mobilità - Riordino dei fascicoli conservati nell'archivio cartaceo e digitale della struttura	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020			<b>26/11/2020</b>
42	U.O. PROGETTI	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Potenziare la disseminazione delle attività e dei risultati dei progetti nazionali ed europei (anni 2019-2020) attraverso la predisposizione di schede informative	Predisposizione di schede informative inerenti i progetti, le attività e i risultati progettuali con riferimento agli anni 2019 - 2020. Tali schede saranno pubblicate in specifiche pagine web	Numero schede progetto predisposte per la pubblicazione nelle pagine web dedicate entro il 30/11/2020	6	X		<b>14</b>
43	<b>AREA RISORSE UMANE</b>		<b>Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2020	Numero di obiettivi delle strutture dell'Area che hanno raggiunto il target	5			<b>5</b>
44	<b>AREA RISORSE UMANE</b>	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	<b>Contribuire alla dematerializzazione attraverso l'attivazione di una procedura informatica dedicata alle procedure concorsuali di reclutamento del personale docente e tecnico amministrativo</b>	Attivazione della procedura informatica dedicata alla dematerializzazione delle procedure concorsuali per il personale docente e tecnico amministrativo in osservanza delle norme vigenti in materia	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO PERSONALE DOCENTE SERVIZIO PERSONALE TA	<b>30/11/2020</b>
45	SERVIZIO PERSONALE T.A.	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Contribuire all'attivazione di misure volte alla conciliazione vita-lavoro attraverso l'introduzione di una regolamentazione interna	Studio della normativa in materia di lavoro flessibile; esame delle esigenze dell'Ateneo in tale settore; stesura di un report	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020			<b>30/11/2020</b>

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
46	SERVIZIO PERSONALE T.A.	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire alla dematerializzazione attraverso l'attivazione di una procedura informatica dedicata alle procedure concorsuali di reclutamento del personale docente e tecnico amministrativo	Attivazione della procedura informatica dedicata alla dematerializzazione delle procedure concorsuali per il personale docente e tecnico amministrativo in osservanza delle norme vigenti in materia	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO PERSONALE DOCENTE AREA RISORSE UMANE	30/11/2020
47	SERVIZIO PERSONALE DOCENTE	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire alla dematerializzazione attraverso l'attivazione di una procedura informatica dedicata alle procedure concorsuali di reclutamento del personale docente e tecnico amministrativo	Attivazione procedura informatica dedicata alla dematerializzazione delle procedure concorsuali, predisposizione del modello di domanda digitale contenente le informazioni che i candidati devono rendere all'Amministrazione e dei relativi allegati; individuazione delle azioni da porre in essere per il corretto funzionamento della procedura concorsuale in osservanza delle norme vigenti in materia	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO PERSONALE T.A. AREA RISORSE UMANE	26/11/2020
48	SERVIZIO PENSIONI	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Migliorare la qualità dei servizi al personale docente e tecnico amministrativo attraverso il controllo e la certificazione delle posizioni assicurative	Attraverso la procedura passweb INPS si avvierà il controllo e la certificazione delle posizioni assicurative sulla base dei dati presenti nei fascicoli pensionistici e di quelli presenti in CSA a confronto con i dati di competenza giuridica delle strutture dell'Area e quelli di competenza economica assistenziale e previdenziale dichiarate e versate dal Servizio Trattamenti Economici. L'attività sarà avviata nell'anno 2020 ed entrerà a regime negli anni successivi	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			16/12/2020
49	U.O. FORMAZIONE		Migliorare l'efficienza organizzativa dell'attività amministrativa dell'Ateneo attraverso la mappatura delle competenze (abilità e conoscenze personali) del personale tecnico amministrativo - categorie EP e D	Mappatura e analisi delle competenze (abilità e conoscenze personali) del personale tecnico amministrativo dell'Ateneo - categorie EP e D. Predisposizione di un report contenente gli esiti delle predette analisi	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020			27/11/2020
50	<b>AREA RISORSE FINANZIARIE</b>		<b>Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2020	Numero di obiettivi delle strutture dell'Area che hanno raggiunto il target	4			4
51	SERVIZIO BILANCIO E CONTABILITÀ		Curare le procedure amministrative di competenza per l'affidamento del servizio di cassa	Predisposizione della documentazione amministrativa interna di competenza del Servizio per l'affidamento del servizio di cassa	Trasmissione della documentazione amministrativa interna di competenza al Direttore Generale	Entro il 30/09/2020			17/07/2020
52	SERVIZIO TRATTAMENTI ECONOMICI	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Riconciliazione dati DMA2 in CSA	Riconciliazione dati DMA2 in Carriere Stipendi Ateneo anno 2018 e 2019 per permettere l'invio del flusso ListaPosPA a variazione (Dati contributivi allineati alla normativa vigente dell'Ente Previdenziale). Redazione Report da inviare al Direttore Generale	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			07/12/2020
53	SERVIZIO TRATTAMENTI ECONOMICI	MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	Adeguamento tabelle riguardanti la retribuzione dei Docenti di Ruolo a seguito del DPCM del 03/09/2019	Adeguamento delle tabelle riguardanti la retribuzione dei Docenti di Ruolo a seguito del DPCM 03/09/2019. Aggiornamento prospetto nella pagina web del Servizio Trattamenti Economici	Prospetto aggiornato nella pagina web del Servizio Trattamenti Economici	Entro il 30/11/2020	X		09/07/2020

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
54	U.O. FISCALE	MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	Contribuire al processo di dematerializzazione attraverso la pubblicazione nella pagina web dedicata all'U.O. Fiscale della modulistica aggiornata destinata al personale esterno	Aggiornamento della modulistica destinata al personale esterno e pubblicazione della stessa nella pagina web dedicata all'U.O. Fiscale	Pubblicazione della modulistica nella pagina web dedicata	Entro il 30/11/2020	X		30/11/2020
55	<b>AREA PATRIMONIO E CONTRATTI</b>		<b>Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2020	Numero di obiettivi delle strutture dell'Area che hanno raggiunto il target	5			5
56	SERVIZIO ACQUISTI, APPALTI E CONTRATTI	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Potenziamento della normativa interna attraverso la Revisione dell'art. 63 del Regolamento di Ateneo	Redazione testo dell'articolo aggiornato ( lavoro propedeutico all'iter di approvazione dei competenti organi)	Testo da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X		30/11/2020
57	SERVIZIO ACQUISTI, APPALTI E CONTRATTI	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Potenziamento della normativa interna attraverso la predisposizione del Regolamento ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. n.50/2016	Redazione del testo del regolamento	Testo del Regolamento da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO EDILIZIA	30/11/2020
58	SERVIZIO ACCOGLIENZA E PATRIMONIO		Contribuire a migliorare la gestione dei beni mobili attraverso la ricognizione inventariale di Palazzo Gallenga	Ricognizione dei beni collocati in ogni singolo spazio, inserimento dati e foto su programma GeBeMo, applicazione etichetta inventario su ogni singolo bene, firma di ogni singola scheda	Numero dei piani oggetto di ricognizione al 31/12/2020	7			7
59	SERVIZIO ACCOGLIENZA E PATRIMONIO		Razionalizzazione degli spazi attraverso la riorganizzazione dell'archivio dei documenti cartacei e beni materiali del Servizio Accoglienza e patrimonio	Ricognizione di documenti/faldoni, di attrezzature, di bandiere, altro materiale; ricatalogazione (per argomento e data) e riallocazione.	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			02/12/2020
60	US MANUTENZIONI	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Concorrere al miglioramento della sicurezza di Palazzo gallenga attraverso l'aggiornamento della mappatura antincendio Palazzo Gallenga	Realizzazione dell'aggiornamento degli elaborati grafici della mappatura antincendio di Palazzo Gallenga	Numero di elaborati grafici	4			4
61	<b>AREA SERVIZI GENERALI</b>		<b>Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo</b>	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2020	Numero di obiettivi delle strutture dell'Area che hanno raggiunto il target	10			<b>TARGET NON RAGGIUNTO</b>
62	SERVIZIO EDILIZIA	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Potenziamento della normativa interna attraverso la predisposizione del Regolamento ai sensi dell'art.113 del D.Lgs. n.50/2016	Predisposizione del Regolamento con particolare riferimento al settore "lavori"	Testo del Regolamento da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 30/11/2020	X	SERVIZIO ACQUISTI, APPALTI E CONTRATTI	30/11/2020
63	SERVIZIO EDILIZIA		Contribuire al miglioramento della sicurezza, attraverso la prosecuzione del progetto di messa a norma antincendio e impiantistica e di manutenzione straordinaria di Palazzo Gallenga	Predisposizione della documentazione per l'affidamento dei servizi tecnici di verifica della progettazione e indizione della conferenza dei servizi per approvazione progetto.	Rendiconto attività nella Relazione annuale relativa alla programmazione triennale delle opere pubbliche e biennale delle acquisizioni• da sottoporre al Consiglio di Amministrazione	Entro il 31/12/2020			23/12/2020

Numero obiettivo	Strutture Amministrative	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi assegnati al Responsabile della Struttura	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione anticorruzione e trasparenza	Altre strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo	RISULTATI 2020
64	SERVIZIO INFRASTRUTTURE INFORMATICHE	MO3 - Supporto alla realizzazione Agenda Digitale	Migrazione in cloud di tutti i server d'Ateneo	predisposizione report su realizzazione migrazione in cloud dei server d'Ateneo	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			30/11/2020
65	SERVIZIO INFRASTRUTTURE INFORMATICHE	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Implementazione sistema di Didattica a distanza (DAD) mediante l'utilizzo di Microsoft Teams	predisposizione report	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			30/11/2020
66	SERVIZIO INFRASTRUTTURE INFORMATICHE	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Implementazione sistema di Smart Working mediante l'utilizzo di Microsoft Teams	predisposizione report	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			30/11/2020
67	SERVIZIO SUPPORTO TECNICO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Migliorare la strumentazione tecnica audio/video della Sala Goldoni	Cura del capitolato tecnico di competenza finalizzato all'acquisto e all'integrazione di strumentazioni audio/video finalizzate all'adeguamento tecnico della Sala Goldoni. Installazione delle predette attrezzature e redazione di un documento di collaudo	Documento (capitolo tecnico) da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			TARGET NON RAGGIUNTO
68	SERVIZIO SUPPORTO TECNICO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire a rendere più efficiente il sistema di conservazione del materiale audio/video/fotografico attraverso la sua classificazione/catalogazione	Classificazione/catalogazione del materiale audio/video/fotografico, già archiviato in formato digitale e produzione di un indice per la consultazione	Indice di consultazione da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			30/11/2020
69	SERVIZIO SUPPORTO TECNICO	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al potenziamento delle infrastrutture tecnologiche per la digitalizzazione della didattica e dei servizi agli studenti (nota MUR 4 aprile 2020, prot. n. 798)	Aula multimediale 2.0 - Adeguamento aule con attrezzature per la didattica in modalità mista (blended) ovvero on-line e in presenza.	Report da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020			30/07/2020
70	SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Migliorare l'efficienza gestionale del Centro CVCL attraverso lo sviluppo del nuovo sistema gestionale	L'obiettivo si svilupperà sul biennio. Dopo la fase di analisi, conclusasi come da obiettivo nel 2019, inizia la fase di sviluppo del nuovo software	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario del Centro CVCL	Entro il 30/11/2020	X	U.O. SVILUPPO E PROMOZIONE CONVENZIONI CENTRI ESAME	TARGET NON RAGGIUNTO
71	SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire alla dematerializzazione attraverso lo Sviluppo del nuovo sistema di Riconoscimento CFU	Analisi e Sviluppo del nuovo sistema informatizzato di Riconoscimento CFU per gli studenti dei corsi di laurea; messa in produzione e raggiungimento della piena funzionalità	Report di collaudo da trasmettere al Direttore Generale	Entro il 31/12/2020	X	DIPARTIMENTO SCIENZE UMANE E SOCIALI	21/12/2020

**ALL. 4 - RISULTATI OBIETTIVI OPERATIVI 2020 - SETTORI "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA" e "CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA"**

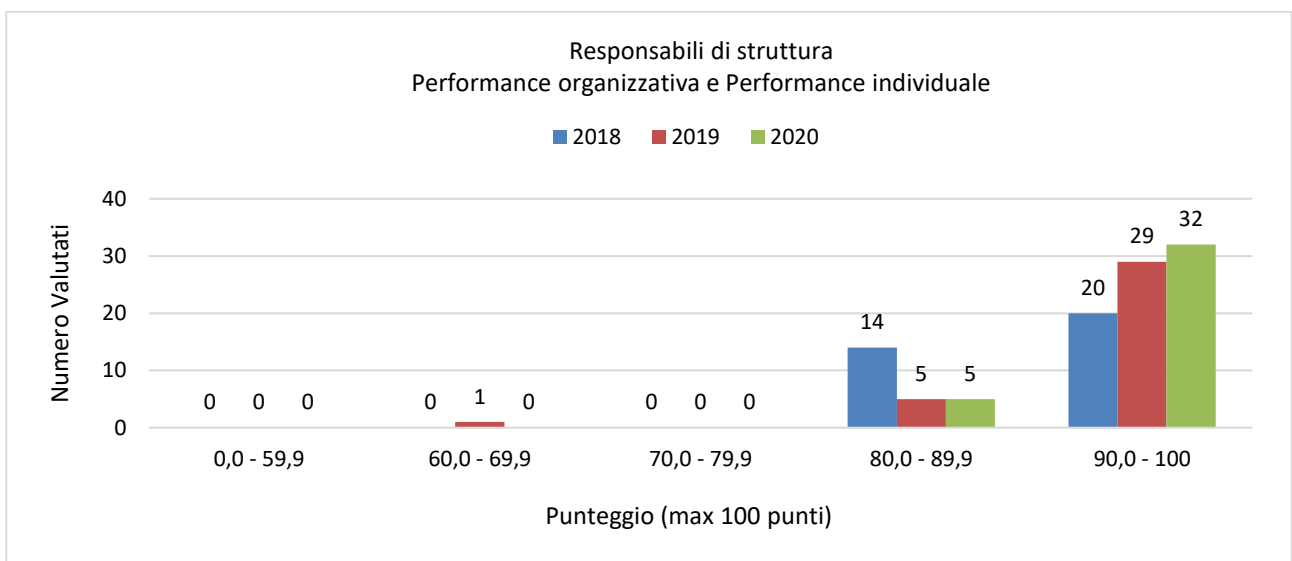
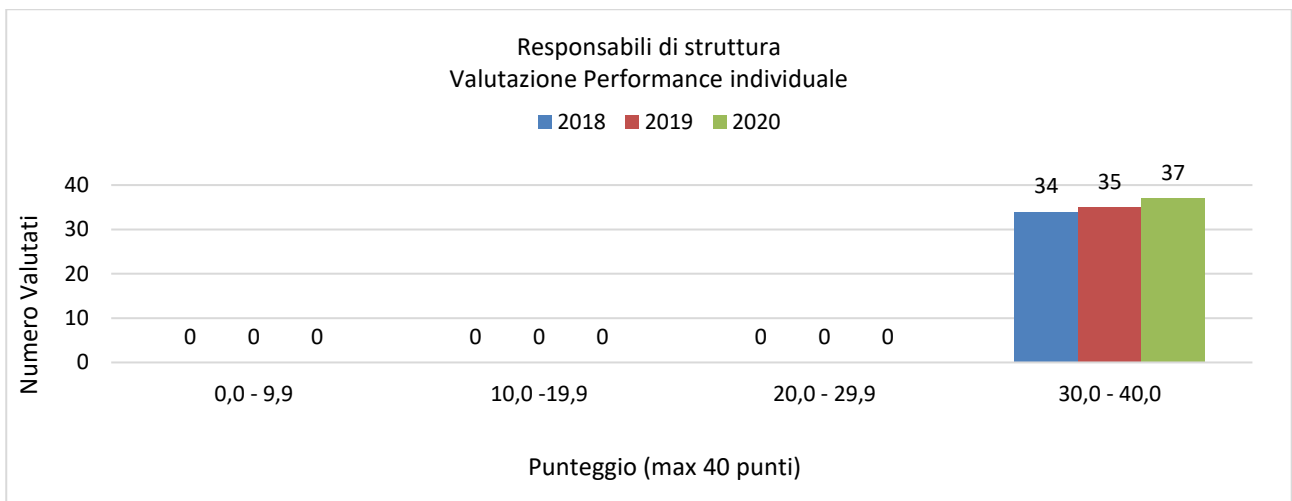
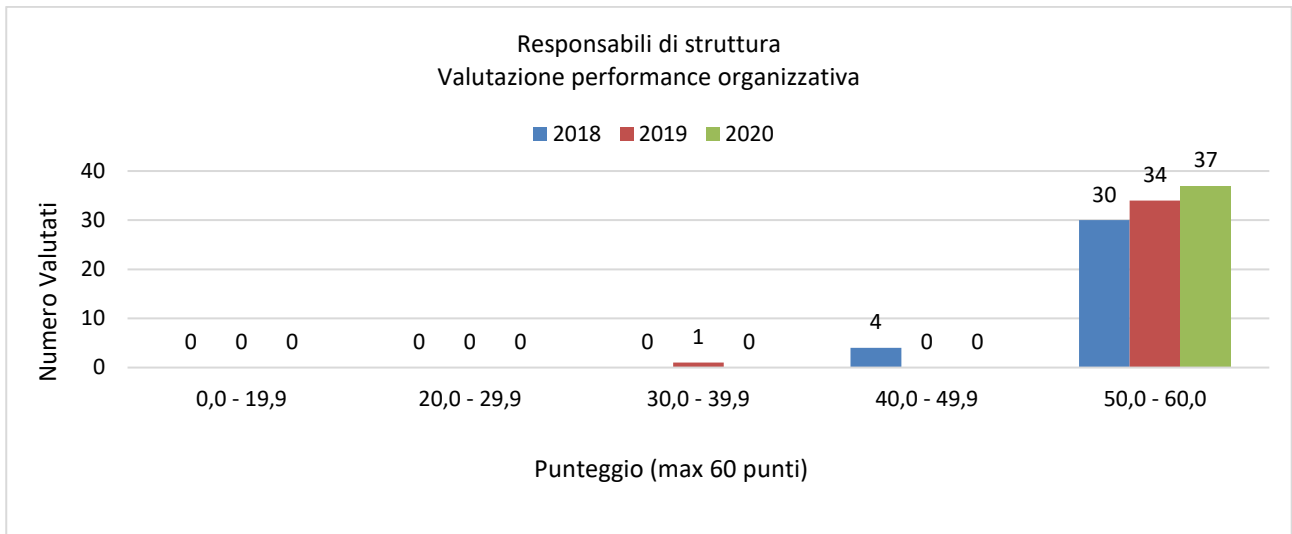
I risultati sono riportati nella tabella con i seguenti colori:

- rosso, se inferiore al valore "target";
- verde, se uguale o superiore al "target"

Numero obiettivo	Struttura / Settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	RISULTATI 2020
1 - SETTORE CEL	<b>Corsi di Lingua e Cultura Italiana</b>	MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Contribuire a migliorare la qualità dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Incentivare la compilazione on line dei questionari di valutazione dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana da parte degli iscritti ai Corsi predetti, dedicando uno spazio durante le lezioni per far comprendere l'importanza del questionario	Percentuale di questionari compilati rispetto al numero delle iscrizioni nell'anno solare 2020 (iscrizioni: uno studente può iscriversi a diverse tipologie di corsi di lingua e cultura italiana)	50%	<b>X</b>	<b>50,60%</b>
2 - SETTORE CEL	<b>CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 1</b>	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Implementare la qualità degli item oggettivi presenti all'interno delle prove CELI	Proseguimento dell'attività di 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	300		<b>TARGET NON RAGGIUNTO</b>
3 - SETTORE CEL	<b>CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 1</b>	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Consolidare e migliorare la customer satisfaction, attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI	Messa a regime della rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI e analisi dei risultati.	Numero di questionari analizzati (con riferimento a quelli somministrati nel 2019)	400		<b>400</b>

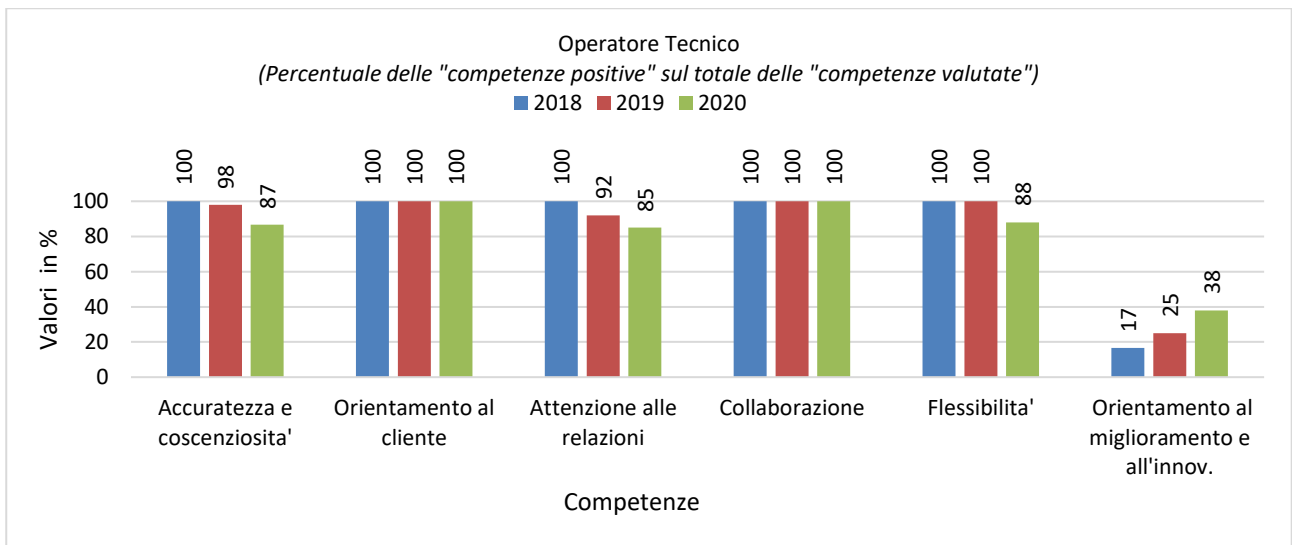
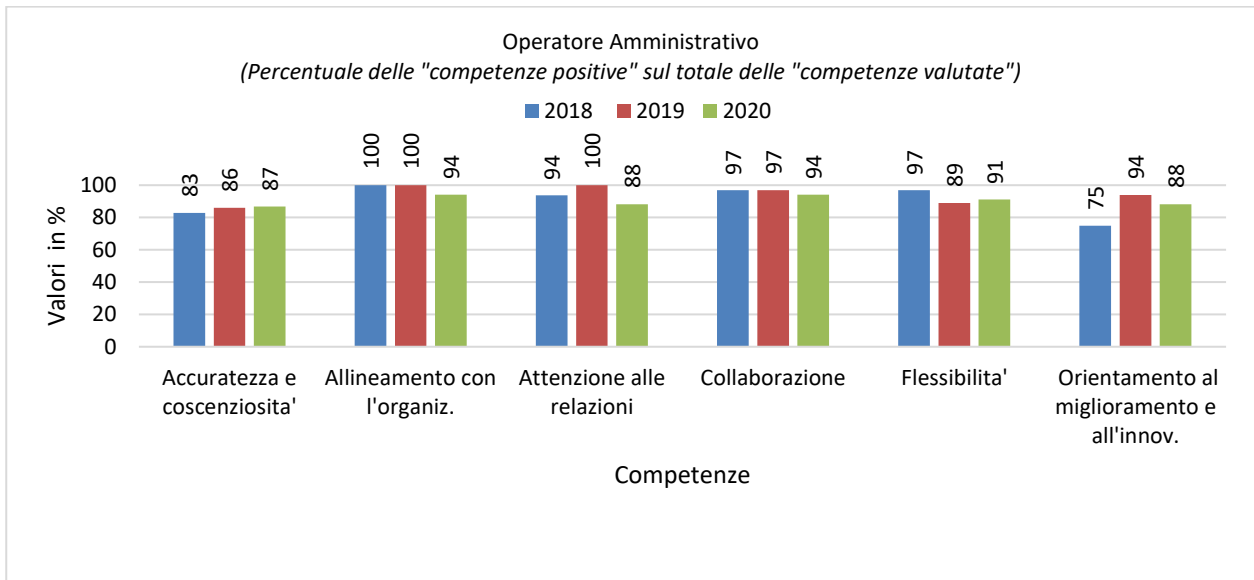
Numero obiettivo	Struttura / Settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Indicatore	Target 2020 (Valori attesi)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	RISULTATI 2020
4 - SETTORE CEL	<b>CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA</b> <b>GRUPPO 1</b>	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Consolidare e migliorare la customer satisfaction attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI	Avvio rilevazione sperimentale del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI e analisi dei risultati.	Numero di questionari analizzati (con riferimento a quelli somministrati nel 2019)	50		<b>50</b>
5 - SETTORE CEL	<b>CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA</b> <b>GRUPPO 2</b>	MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame ha evidenziato lacune da parte dei candidati	Impostazione della struttura del corso on line di preparazione alla DILS-PG di II livello e redazione di un report concernente la struttura del corso predetto	Report da trasmettere al Direttore Generale e agli organi del CVCL entro il 15/12/2020	Entro il 15/12/2020		<b>15/12/2020</b>
6 - SETTORE CEL	<b>CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA</b> <b>GRUPPO 2</b>	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame DILS-PG di I e di II livello ha evidenziato lacune da parte dei candidati	Analisi dei risultati dei candidati nelle prove d'esame relative alla certificazione in Didattica dell'italiano a stranieri• DILS-PG di I e di II livello (costituite da tre fascicoli)	Report da trasmettere al Direttore Generale e al Segretario Amministrativo del CVCL entro il 15/12/2020	Entro il 15/12/2020		<b>15/12/2020</b>

## ALL. 5 - ANALISI VALUTAZIONE RESPONSABILI STRUTTURE AMMINISTRATIVE

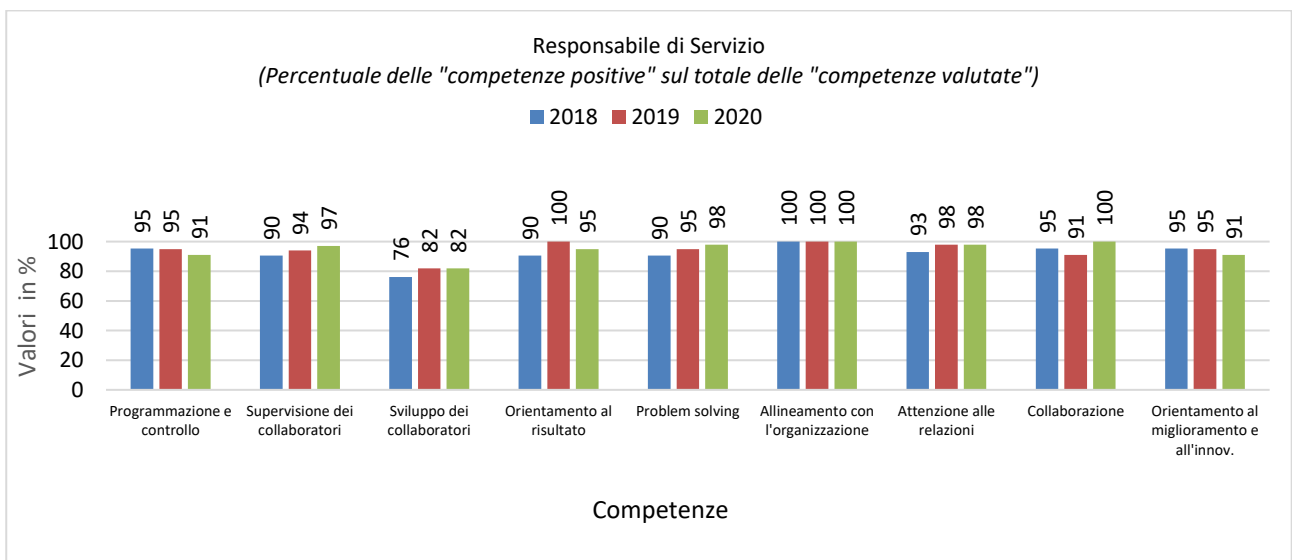
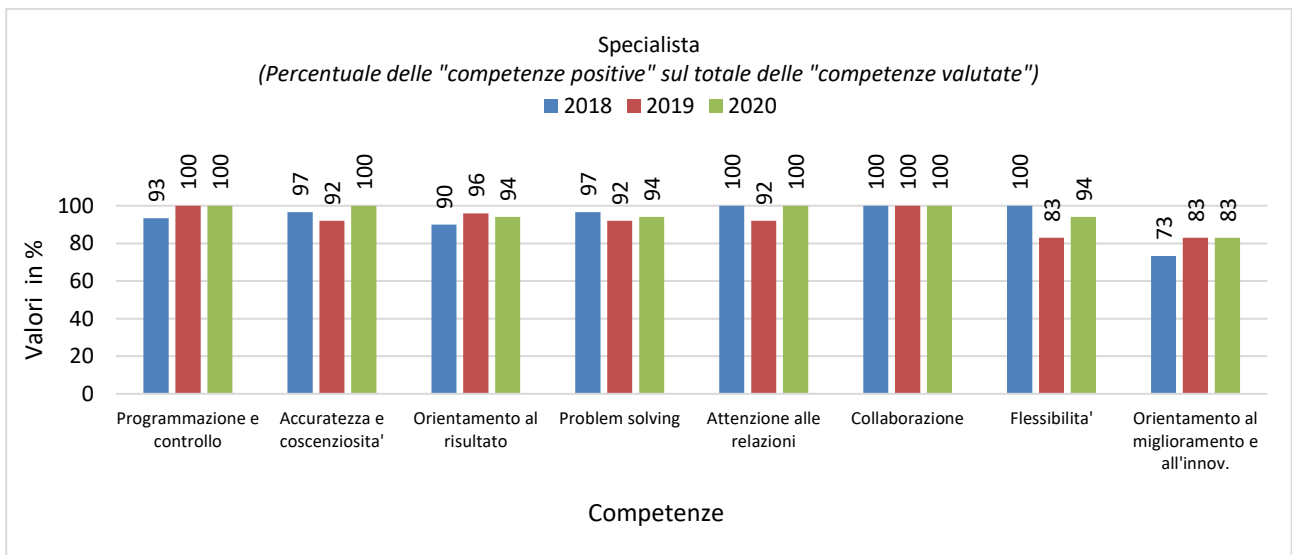
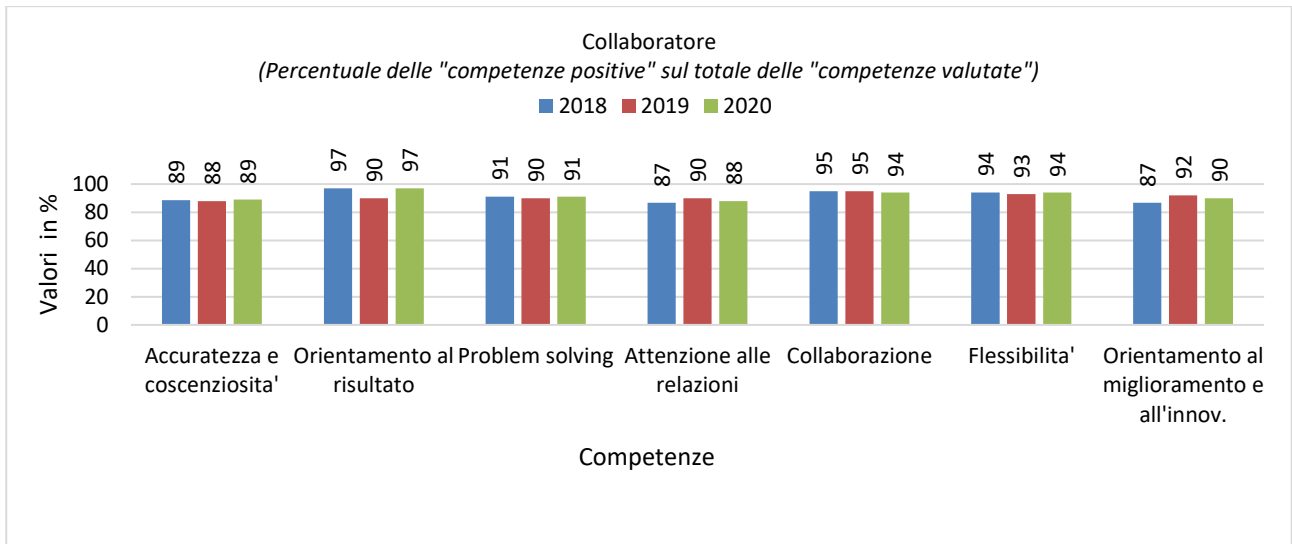


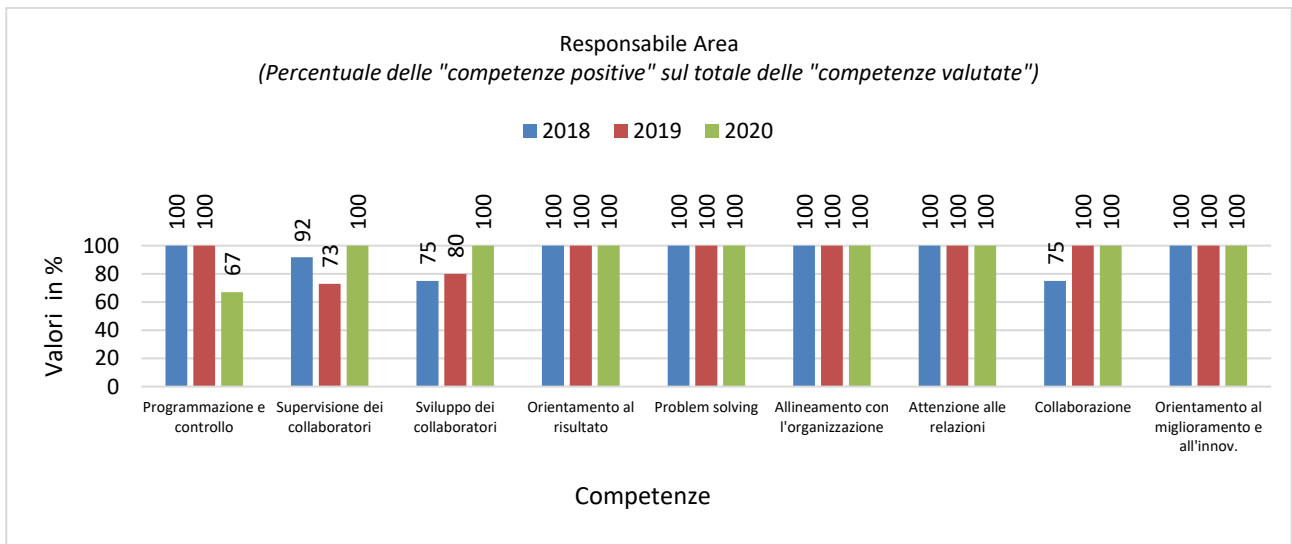
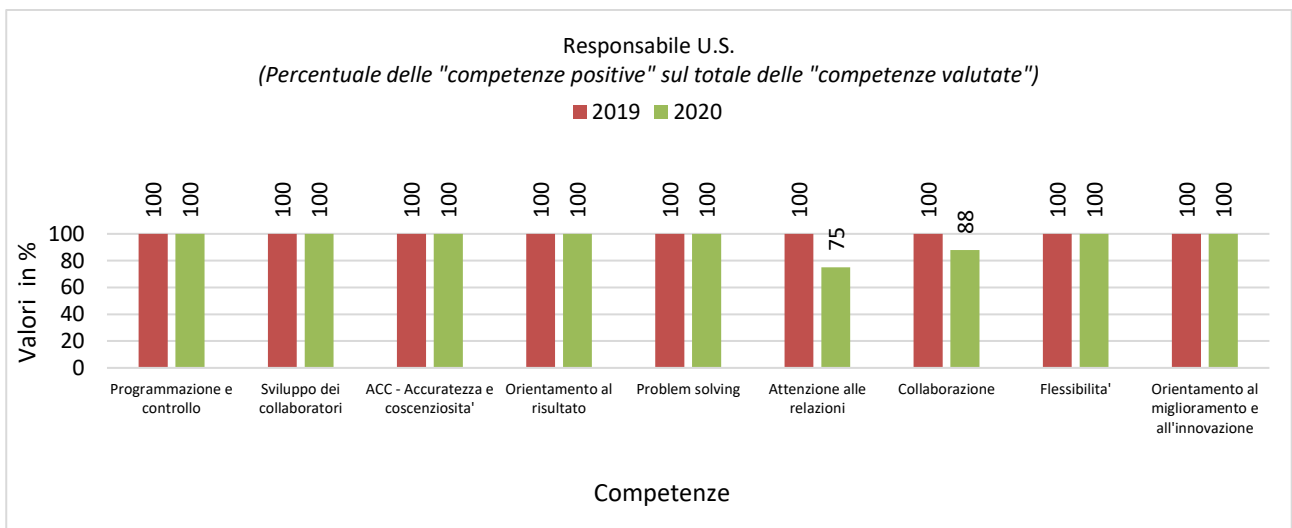
**ALL. 6 - ANALISI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DEL PERSONALE TECNICO-AMMINISTRATIVO SUDDIVISO PER CATEGORIA AMMINISTRATIVA**

**(Percentuale delle "competenze positive" sul totale delle "competenze valutate")**









**ALL 7 - INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE – Edizione  
Good Practice 2019-2020 - Rilevazione 2020**

		Valore medio totale	2017 Valore medio	2018 Valore medio	2019 Valore medio	
<b>L'AMBIENTE DI LAVORO</b>						
A.01	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	<b>3,46 (2019)</b>	<b>3,35</b>	<b>3,60</b>	<b>4,00</b>	
A.02	Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro		<b>4,15</b>	<b>4,47</b>	<b>4,70</b>	
A.03	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili		<b>3,25 (2018)</b>	<b>3,84</b>	<b>3,87</b>	<b>4,25</b>
A.04	Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente		<b>3,18 (2017)</b>	<b>3,72</b>	<b>3,74</b>	<b>4,21</b>
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 ...)		<b>3,59</b>	<b>3,42</b>	<b>3,70</b>	
A.06	Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente		<b>2,17</b>	<b>2,18</b>	<b>2,20</b>	
A.07	Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili		<b>2,42</b>	<b>2,48</b>	<b>2,25</b>	
A.08	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo		<b>2,06</b>	<b>2,23</b>	<b>2,00</b>	
A.09	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3,79</b>	
<b>LE DISCRIMINAZIONI</b>						
B.01	Sento che la mia identità di genere NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	<b>4,98 (2019)</b>	<b>3,07</b>	<b>4,87</b>	<b>5,13</b>	
B.02	Sento che la mia età NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	<b>4,98 (2018)</b>	<b>3,22</b>	<b>4,85</b>	<b>5,15</b>	
B.03	Sento che la mia disabilità NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	<b>3,14 (2017)</b>	<b>-</b>	<b>5,23</b>	<b>4,67</b>	
<b>L'EQUITÀ NELLA MIA ORGANIZZAZIONE</b>						

		Valore medio totale	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
C.01	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	<b>3,13 (2019)</b> <b>2,82 (2018)</b> <b>2,85 (2017)</b>	<b>3,04</b>	<b>3,11</b>	<b>3,21</b>
C.02	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità		<b>3,17</b>	<b>3,10</b>	<b>3,31</b>
C.03	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione		<b>2,73</b>	<b>2,66</b>	<b>3,25</b>
C.04	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto		<b>2,48</b>	<b>2,40</b>	<b>2,75</b>
<b>CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE</b>					
D.01	Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	<b>3.27 (2019)</b> <b>3,09 (2018)</b> <b>2,86 (2017)</b>	<b>2,48</b>	<b>2,71</b>	<b>3,05</b>
D.02	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito		<b>2,49</b>	<b>2,61</b>	<b>2,95</b>
D.03	L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli		<b>2,70</b>	<b>2,95</b>	<b>3,07</b>
D.04	La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale		<b>3,51</b>	<b>3,66</b>	<b>3,72</b>
D.05	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione		<b>3,10</b>	<b>3,50</b>	<b>3,57</b>
<b>IL MIO LAVORO</b>					
E.01	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	<b>4.54 (2019)</b> <b>4,32 (2018)</b> <b>4,10 (2017)</b>	<b>4,15</b>	<b>4,56</b>	<b>4,64</b>
E.02	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro		<b>4,55</b>	<b>4,76</b>	<b>4,97</b>
E.03	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro		<b>4,08</b>	<b>4,05</b>	<b>4,41</b>
E.04	Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro		<b>4,15</b>	<b>4,29</b>	<b>4,72</b>

		Valore medio totale	2017	2018	2019
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
E.05	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale		<b>3,55</b>	<b>3,92</b>	<b>3,95</b>
<b>I MIEI COLLEGHI</b>					
F.01	Mi sento parte di una squadra	<b>4,57 (2019)</b>	<b>3,59</b>	<b>3,87</b>	<b>4,03</b>
F.02	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	<b>4,99 (2018)</b>	<b>5,14</b>	<b>5,19</b>	<b>5,36</b>
F.03	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	<b>4,20 (2017)</b>	<b>4,48</b>	<b>4,92</b>	<b>4,85</b>
F.04	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti		<b>4,28</b>	<b>4,29</b>	<b>4,48</b>
F.05	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare		<b>3,53</b>	<b>3,68</b>	<b>4,15</b>
<b>IL CONTESTO E IL MIO LAVORO</b>					
G.01	L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	<b>3,72 (2019)</b>	<b>2,96</b>	<b>3,48</b>	<b>3,59</b>
G.02	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro		<b>3,77</b>	<b>3,81</b>	<b>3,95</b>
G.03	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	<b>3,49 (2018)</b>	<b>3,29</b>	<b>3,39</b>	<b>3,49</b>
G.04	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	<b>3,28 (2017)</b>	<b>3,17</b>	<b>3,32</b>	<b>3,61</b>
G.05	L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita		<b>3,34</b>	<b>3,47</b>	<b>4,00</b>
G.06	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili		<b>3,59</b>	<b>3,73</b>	<b>3,97</b>
G.07	Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro		<b>2,83</b>	<b>3,18</b>	<b>3,44</b>
<b>IL SENSO DI APPARTENENZA</b>					
H.01	I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali	<b>4,28 (2019)</b>	<b>3,18</b>	<b>3,56</b>	<b>3,62</b>
H.02	Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a	<b>4,17</b>	<b>3,49</b>	<b>4,05</b>	<b>4,11</b>

		Valore medio totale	2017	2018	2019
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
H.03	Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso	<b>(2018)</b> <b>3,79</b> <b>(2017)</b>	<b>4,44</b>	<b>4,89</b>	5,00
H.04	Mi sento parte della mia organizzazione		<b>3,79</b>	<b>4,19</b>	4,21
H.05	Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società		<b>4,03</b>	<b>4,15</b>	4,46
<b>LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA</b>					
L.01	Sono informato sulle strategie dell'organizzazione	<b>3,53</b> <b>(2019)</b> <b>3,28</b> <b>(2018)</b> <b>3,04</b> <b>(2017)</b>	<b>2,91</b>	<b>3,24</b>	3,36
L.02	Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione		<b>3,01</b>	<b>3,29</b>	3,48
L.03	Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione		<b>2,98</b>	<b>3,06</b>	3,46
L.04	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione		<b>3,27</b>	<b>3,55</b>	3,84
<b>LE MIE PERFORMANCE</b>					
M.01	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	<b>4,16</b> <b>(2019)</b> <b>3,62</b> <b>(2018)</b> <b>3,50</b> <b>(2017)</b>	<b>3,37</b>	<b>3,45</b>	<b>4,03</b>
M.02	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro		<b>3,52</b>	<b>3,60</b>	<b>4,05</b>
M.03	Sono informato sulla valutazione del mio lavoro		<b>3,86</b>	<b>4,00</b>	<b>4,48</b>
M.04	Sono informato su come migliorare i miei risultati		<b>3,25</b>	<b>3,44</b>	<b>4,10</b>
<b>IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA</b>					
N.00	Per la sua posizione è prevista una valutazione della performance?		-	-	<b>No 7%</b> <b>Si 93%</b>
N.01	Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	<b>3,88</b> <b>(2019)</b> <b>3,35</b> <b>(2018)</b> <b>3,32</b> <b>(2017)</b>	<b>3,31</b>	<b>3,65</b>	<b>4,14</b>
N.02	Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance		<b>3,38</b>	<b>3,58</b>	<b>4,09</b>
N.03	I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance		<b>3,38</b>	<b>3,47</b>	<b>4,18</b>
N.04	L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano		<b>2,70</b>	<b>2,77</b>	<b>3,30</b>
N.05	I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale		<b>3,15</b>	<b>3,06</b>	<b>3,77</b>

		Valore medio totale	2017	2018	2019	
			Valore medio	Valore medio	Valore medio	
N.06	La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione		3,22	3,13	3,74	
N.07	Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione		3,63	3,60	4,04	
N.08	La tempistica prevista dal sistema viene rispettata		3,89	3,82	4,16	
N.09	Nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche intermedie		3,22	3,11	3,51	
<b>IL MIO RESPONSABILE E LA MIA CRESCITA</b>						
O.01	Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	4,48 (2019)	3,22	3,55	4,03	
O.02	Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro		4,08 (2018)	3,24	3,53	3,98
O.03	Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali		3,79 (2017)	4,27	4,34	4,80
O.04	Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro			4,14	4,53	4,82
O.05	Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte			4,10	4,45	4,77
<b>IL MIO RESPONSABILE E L'EQUITÀ</b>						
P.01	Il mio responsabile agisce con equità	4,38 (2019)	3,82	4,08	4,44	
P.02	Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti		3,91 (2018)	3,66	3,87	4,28
P.03	Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore		3,80 (2017)	4,03	4,15	4,56
P.04	Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti			3,91	3,95	4,39
P.05	Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro			3,69	3,74	4,26
P.06	Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni			3,66	3,74	4,26
P.07	Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo			3,89	3,85	4,46

		Valore medio totale	2017	2018	2019
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
<b>IL MIO RESPONSABILE E IL SISTEMA DI VALUTAZIONE</b>					
Q.01	Il mio responsabile mi valuta con equità	<b>4,38 (2019)</b> <b>3,97 (2018)</b> <b>3,73 (2017)</b>	<b>4,00</b>	<b>4,26</b>	<b>4,75</b>
Q.02	Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione		<b>3,86</b>	<b>4,17</b>	<b>4,43</b>
Q.03	Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione		<b>3,48</b>	<b>3,58</b>	<b>4,16</b>
Q.04	Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione		<b>3,56</b>	<b>3,58</b>	<b>4,18</b>