

Relazione sulla Performance anno 2014

(Art.10, comma 1 punto b), DLgs. 27 ottobre 2009, n°150)

Il presente documento: “Relazione sulla performance 2014” mantiene la struttura dell’analogo “Relazione sulla performance 2013 del Politecnico di Milano” e viene proposto per approvazione nella seduta del CdA del 28 aprile 2015, in riferimento alle disposizioni previste dal d. Lgs. 150/2009.

Indice

Il riferimento normativo e il contesto esterno	2
L’evoluzione del contesto interno e le principali linee di azione del 2014	4
La performance della Direzione Generale	6
Il livello di performance della Direzione Generale, esiti anno 2014.....	7
Esito Obiettivi 2014 assegnati alla Direzione Generale	10
La valutazione delle performance dei Dirigenti responsabili delle Aree dell’Amministrazione dell’Ateneo	12
La valutazione delle Performance dei Responsabili Gestionali dei Dipartimenti e dei Poli Territoriali	23
L’esito del piano della performance le criticità e le opportunità: aspetti salienti	26

Il riferimento normativo e il contesto esterno

Per la corretta contestualizzazione dell'esito della performance dell'amministrazione dell'Ateneo, in riferimento all'anno 2014, è opportuno un preliminare richiamo al disposto normativo circa il Piano delle performance, ovvero al decreto legislativo del 27 ottobre 2009 n°150, di attuazione della legge del 4 marzo 2009, n°15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni e nello specifico all'art. 10, che disciplina la necessità di adottare un piano, che individui gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e definisca gli indicatori per la misurazione e la valutazione della performance dell'amministrazione, dia puntuale definizione degli obiettivi assegnati al personale dirigenziale ed espliciti i relativi indicatori di misurazione.

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono adottare per sviluppare il ciclo di gestione della performance, ovvero impostare un sistema mediante il quale attivare un processo di miglioramento continuo delle performance complessive ed individuali.

Il "Sistema di misurazione e valutazione della performance" è il documento in cui le amministrazioni pubbliche esplicitano le caratteristiche del modello complessivo di funzionamento alla base dei sistemi di misurazione e valutazione che intende adottare.

Il "Piano della Performance" è l'ambito in cui le amministrazioni pubbliche evidenziano gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire.

La "Relazione sulla performance" è il documento in cui le amministrazioni pubbliche evidenziano i risultati organizzativi ed individuali raggiunti rispetto ai target attesi, rispetto ai singoli obiettivi programmati ed alle risorse, con rilevazione degli eventuali scostamenti.

Anche nel 2014 il piano delle performance del Politecnico è stato definito in maniera funzionale agli indirizzi e agli obiettivi strategici deliberati dall'Ateneo, in coerenza alle linee di indirizzo del mandato del Rettore, in carica dal dicembre 2010, per il triennio 2014-16 (documento approvato nella seduta del Senato Accademico del 16 dicembre 2013 e nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 17 dicembre 2013). Gli indicatori per la misurazione dei risultati da conseguire sono pertanto stati definiti in considerazione di tali indirizzi.

Occorre poi evidenziare per quanto riguarda, nello specifico, il sistema di valutazione introdotto con la legge n. 150/2009 che, con la recente approvazione del decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, recante disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia (c.d. "decreto del fare"), in seguito convertito dalla legge n. 98/2013 pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale del 20 agosto 2013, è stato determinato il trasferimento dalla CiVIT all'ANVUR delle competenze relative al sistema di valutazione delle attività amministrative delle università e degli enti di ricerca vigilati dal MIUR. I nuovi compiti saranno svolti dall'Agenzia nel rispetto dei principi generali previsti dall'art. 3 del d.lgs. n. 150/2009 recante

disposizioni in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico, di efficienza e di trasparenza delle pubbliche amministrazioni¹.

Peraltro è da evidenziare, che all'art.2 comma1, punto r) della citata legge n. 240/2010 vi è uno specifico ed esplicito disposto relativo al sistema di valutazione delle strutture e del personale delle Università, che si riporta integralmente:

“attribuzione al nucleo di valutazione della funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica, anche sulla base degli indicatori individuati dalle commissioni paritetiche docenti-studenti, di cui al comma 2, lettera g), del presente articolo, nonché della funzione di verifica dell'attività' di ricerca svolta dai dipartimenti e della congruità del curriculum scientifico o professionale dei titolari dei contratti di insegnamento di cui all'articolo 23, comma 1, e attribuzione, in raccordo con l'attività' dell'ANVUR, delle funzioni di cui all'articolo 14 del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, relative alle procedure di valutazione delle strutture e del personale, al fine di promuovere nelle università, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, il merito e il miglioramento della performance organizzativa e individuale”

In attesa delle pertinenti linee guida dell'ANVUR per quanto attiene le funzioni del D.lgs. n. 150/2009, e delle eventuali disposizioni in materia, l'attuale “Relazione sulla performance” vuole essere un documento che risponde all'esigenza di esplicitare a consuntivo gli esiti relativi all'esercizio 2014 dell'applicazione del “Piano della Performance” e del “Sistema di misurazione e valutazione delle performance del Politecnico di Milano”.

¹ La Commissione indipendente per la valutazione, l'integrità e la trasparenza della pubblica amministrazione – Autorità nazionale anticorruzione (CIVIT), in conseguenza di quanto previsto dall'art. 5 del d.l. 31 agosto 2013, n. 101 “Disposizioni urgenti per il perseguimento di obiettivi di razionalizzazione delle pubbliche amministrazioni” ha poi trasferito all'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN) le funzioni previste dagli artt. 7, 10,12,13 e 14 del d.lgs.n. 150/09.

L'evoluzione del contesto interno e le principali linee di azione del 2014

Il 2014 è stato un anno di consolidamento delle innovazioni procedurali e organizzative indotte dall'impianto normativo derivante dalla legge n. 240 del 30 dicembre 2010.

Il 2014 è stato il secondo anno di esperienza della nuova organizzazione dipartimentale, che ha visto il passaggio dai precedenti 16 dipartimenti agli attuali 12 e l'affermazione della figura del Responsabile gestionale nei dipartimenti e nei Poli territoriali con l'attribuzione alla stessa di importanti responsabilità, quali quella delle procedure amministrative, della gestione del personale e della sicurezza lavorativa, responsabilità prima fortemente incardinate nella figura del Direttore del Dipartimento.

Nel 2014, a valle della conclusione delle procedure relative alle abilitazioni nazionali, si sono portate a compimento numerose procedure per l'assunzione di personale docente (sia in relazione alla dotazione ordinaria sia in relazione alla dotazione relativa al piano straordinario associati) tra cui quelle relative all'assunzione di personale straniero in attuazione delle politiche definite del Senato Accademico.

Anche il 2014 è stato caratterizzato dalla presenza in Ateneo di un significativo numero di personale docente, strutturato e non, proveniente da paesi stranieri ed è continuato l'impegno del personale, docente ed amministrativo, nello studio della lingua inglese e nell'accompagnamento del personale straniero allo svolgimento di tutte le pratiche amministrativo-gestionali legate alla permanenza presso l'Ateneo.

Il 2014 è stato l'anno di avvio della contabilità economico – patrimoniale, con il contestuale cambio del sistema contabile. Il cambio di sistema e la formazione alle nuove tecniche contabili hanno generato dei rallentamenti per l'espletamento delle attività amministrative principalmente legate alla gestione degli ordini e al pagamento delle missioni in fase di apertura e di chiusura dell'esercizio, ma grazie all'impegno del personale amministrativo dell'Ateneo coinvolto nella gestione dei processi contabili si è potuto garantire il normale svolgimento di tutte le attività di didattica e di ricerca. Sempre nel 2014 l'Ateneo si è preparato al passaggio alla fatturazione elettronica diventata obbligatoria per le pubbliche amministrazioni a partire dal 1 aprile 2015.

Nel corso dell'anno è stato avviato un importante processo di dematerializzazione con una pianificazione pluriennale che gradualmente porterà a modificare la modalità di gestione di molti processi amministrativi. In particolare nel 2014, oltre ad aver lavorato sulla fatturazione elettronica, si è lavorato sulla gestione on-line dei provvedimenti relativi alla gestione della carriera del personale docente e del personale tecnico amministrativo e si è avviata la dematerializzazione delle procedure concorsuali. E' ormai costante la progressiva dematerializzazione delle procedure relative alla gestione della carriera degli studenti: nel corso dell'anno sono state implementate in modo significativo le funzionalità informatizzate relative al piano di studi e al fascicolo elettronico dello studente.

Qualche criticità è rimasta nella gestione del nuovo applicativo legato alla gestione delle presenze del personale tecnico amministrativo, per via delle personalizzazioni non correttamente implementate dal fornitore del nuovo software. Anche in questo caso, tali problematiche, in corso di soluzione, si sono

tradotte in rallentamenti nella gestione amministrativa che hanno generato per il personale difficoltà nell'averne corretta visione della propria situazione rispetto alla gestione dell'orario di lavoro.

A valle della grande attenzione e del grande impegno posta continuamente dall'amministrazione nella informatizzazione di servizi e processi, la sfida per i prossimi anni, rimane quella di lavorare sulla integrazione degli applicativi e sulla automazione nella disponibilità di dati ed informazioni ai fini del controllo della gestione.

Nel 2014 l'intera amministrazione è stata impegnata nell'attuazione degli adempimenti previsti nel Piano anticorruzione con particolare riferimento all'adozione di procedure comparative nella selezione dei fornitori e del personale collaborante, alla rotazione del personale impegnato in commissioni di gare e di concorso.

Un significativo lavoro è stato svolto per l'aggregazione delle richieste di acquisto e l'integrazione delle procedure per soddisfare le esigenze delle diverse strutture.

Infine, è stata istituita una unità centrale di audit che ha cominciato la sua attività di verifica della correttezza delle procedure adottate presso le diverse strutture dell'Ateneo.

L'amministrazione ha operato per gestire al meglio l'impatto dei cambiamenti e l'appesantimento degli oneri amministrativo-gestionali generati dall'applicazione degli adempimenti normativi.

Nel corso dell'anno, infine, ci si è fortemente focalizzati su modalità di lavoro trasversali, grazie alla creazione di gruppi di lavoro tematici costituiti al fine di mettere insieme le diverse competenze necessarie per la gestione di processi complessi. Infatti, al fine di supportare meglio gli utenti nella gestione di alcuni servizi considerati particolarmente critici dagli stessi² (rimborso missioni, gestione degli acquisti, accoglienza e gestione dei visiting professors) si sono creati dei gruppi di lavoro che hanno visto il coinvolgimento di tutto il personale tecnico amministrativo delle diverse strutture (aree dirigenziali, dipartimenti, poli territoriali) coinvolte nella gestione di tali servizi.

Tali gruppi di lavoro hanno lavorato alla revisione delle modalità di gestione e alla realizzazione di documenti che hanno lo scopo di chiarire all'utente le procedure, le responsabilità e i servizi offerti dalle diverse strutture e, ove possibile, di definire i tempi previsti per l'erogazione dei servizi.

² Le aree di criticità sono state rilevate dalle analisi di *customer satisfaction* somministrate agli utenti dei servizi di supporto nel 2013 e dall'esito di specifici focus group realizzati al fine di avere indicazioni circa il miglioramento dei servizi.

La performance della Direzione Generale

Nell'anno 2014, la performance della Direzione Generale è stata valutata, come esplicitato nel Piano della Performance, rispetto agli obiettivi assegnati dal Consiglio d'Amministrazione su proposta del Rettore e dell' OIV.

Come definito nel piano delle performance approvato dagli Organi competenti, la performance del Direttore Generale è riconducibile a tre dimensioni di analisi:

- 1) Risultati sul livello di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati dall'amministrazione di Ateneo (*customer satisfaction*), con incidenza del 20% sulla valutazione complessiva;
- 2) risultati rispetto ad alcuni indicatori ed obiettivi di ateneo, con incidenza del 40% sulla valutazione complessiva;
- 3) risultati rispetto ad alcuni indicatori ed obiettivi specifici di amministrazione, con incidenza del 40% sulla valutazione complessiva.

Gli indicatori di Ateneo e gli obiettivi specifici di amministrazione (punti 2 e 3), nel 2014, sono focalizzati ad interventi sia in ambito organizzativo sia in ambito di gestione amministrativa dell'Ateneo, individuando alcune tematiche strategiche relativamente:

- alla valutazione sull'efficacia gestionale del riassetto dei Dipartimenti e dei Poli territoriali avviata nel 2013, con particolare riferimento all'introduzione della figura del Responsabile Gestionale;
- alla valutazione dell'efficacia dei servizi di reclutamento e accoglienza offerti dall'Ateneo alla faculty internazionale relativamente ai docenti stranieri;
- alla dematerializzazione dei processi amministrativi;
- alla realizzazione degli adempimenti previsti nel Piano Triennale Prevenzione e Corruzione (in attuazione di quanto previsto dalla Legge n. 190)

Gli obiettivi assegnati al Direttore Generale trovano formale rappresentazione in una scheda (tabella n.1) in cui:

- in fase di assegnazione degli obiettivi sono esplicitate: le misure di riferimento, rispetto a cui effettuare la rilevazione degli esiti delle attività intraprese per il raggiungimento degli obiettivi, i pesi % con cui ciascun obiettivo concorre alla performance della Direzione Generale, i livelli di performance attesi rispetto a valori soglia, target ed eccellenza;
- in fase di rilevazione degli esiti sono esplicitati i risultati conseguiti nel 2014.

Il livello di performance della Direzione Generale, esiti anno 2014

In questa sezione si presenta il risultato della performance della Direzione Generale nel 2014 a fronte degli esiti misurati per ciascun obiettivo riassunti secondo le dimensioni di analisi sopra specificate:

1. Risultati dell'indagine circa il livello di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi erogati dall'Amministrazione di Ateneo

L'indagine di *customer satisfaction* è stata somministrata al personale docente, al personale tecnico-amministrativo e agli studenti. Nel 2014 gli obiettivi definiti nella performance della Direzione Generale sono stati relativi alla soddisfazione del personale docente (con peso del 10%) e agli studenti (con peso del 10%) rispetto ai servizi di supporto ricevuti.

A valle dell'esperienza maturata negli anni passati si è deciso, nel 2014, di modificare il sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

Innanzitutto il questionario è stato semplificato cercando di spostare l'attenzione dell'utente dalla valutazione di singoli strumenti e partizioni di processi, alla valutazione di soddisfazione sui servizi "finali" ricevuti rispetto ad alcune dimensioni considerate rilevanti (chiarezza delle procedure, tempi di risposta, capacità di fornire soluzioni). È stato anche previsto, in apertura del questionario, l'elenco di tutti i servizi oggetto di valutazione, in modo che l'utente potesse preliminarmente selezionare quelli effettivamente utilizzati nel corso dell'anno, che sarebbero stati successivamente valutati.

Infine, diversamente dal passato in cui veniva chiesto agli utenti di valutare il contributo delle diverse strutture coinvolte nella erogazione dei servizi, è stata chiesta una valutazione sui servizi ricevuti senza prevedere valutazioni distinte tra servizi di amministrazione centrale e servizi dipartimentali, in quanto non sempre gli utenti sono in grado di distinguere in modo corretto il contributo delle diverse strutture coinvolte nell'erogazione del servizio.

- Per quanto riguarda la soddisfazione espressa dal personale docente, dottorandi assegnisti e collaboratori alla ricerca, a fronte di 1.283 rispondenti complessivi pari al 35,2% della popolazione (tra questi il personale docente strutturato ha risposto per il 46%, mentre gli assegnisti, dottorandi e personale collaborante per il 29%), il risultato di soddisfazione di sintesi (domanda finale di soddisfazione sui servizi di supporto) si colloca su **un valore di poco superiore al target**, corrispondente all'esito rilevato nel 2013 per l'analoga domanda di sintesi. Anche se non perfettamente con il passato confrontabili nei contenuti di dettaglio, gli esiti appaiono in lieve miglioramento rispetto all'anno precedente.

In particolare, rispetto al quesito inserito per la prima volta nell'indagine, di confronto rispetto all'esercizio precedente, il 12% dei rispondenti si è dichiarato meno soddisfatto dei servizi ricevuti, il 66% ugualmente soddisfatto, e il 22% più soddisfatto.

- Per quanto riguarda la soddisfazione espressa dagli studenti (il questionario sarà modificato secondo la nuova impostazione con la prossima rilevazione), a fronte di 9.789 rispondenti (24,6% della popolazione), il risultato di soddisfazione di sintesi si colloca su un **valore pari al target**, rispetto al livello di soddisfazione definito. Le valutazioni mostrano un risultato di soddisfazione stabile rispetto agli esiti dell'anno precedente.

2. Risultati rispetto agli indicatori ed obiettivi di Ateneo

- Efficacia riassetto Dipartimenti

Il risultato ottenuto su tale obiettivo è stato misurato attraverso una valutazione qualitativa da parte dei direttori di dipartimento e dai prorettori di polo territoriale che hanno espresso il loro giudizio nell'ambito di un'intervista strutturata (implementata sotto forma di questionario) sull'efficacia gestionale del riassetto amministrativo dei dipartimenti e dei poli territoriali avviata nel 2013. Particolare attenzione è stata data all'introduzione della figura del Responsabile Gestionale.

Le valutazioni sono state tutte positive (in particolare rispetto alla definizione puntuale dell'obiettivo nel livello di eccellenza non vi è stata nessuna valutazione ≤ 2) ed in miglioramento rispetto allo scorso anno: come già ricordato, anche per rispondere alle sollecitazioni e alle criticità evidenziate lo scorso anno da alcuni Direttori di dipartimento, nel 2014 è stato avviato un lavoro trasversale, con il coinvolgimento diretto di dirigenti e responsabili gestionali, finalizzato ad armonizzare, nella gestione di alcuni processi, le diverse procedure adottate nei dipartimenti, a chiarire ruoli e responsabilità delle diverse strutture e a definire degli standard nei tempi di erogazione di alcuni servizi nei confronti dell'utente finale.

- Efficacia servizi di reclutamento e accoglienza dei docenti stranieri

Il risultato ottenuto è stato misurato attraverso un'indagine somministrata ai docenti stranieri in ingresso nell'anno 2014/15. A fronte di 60 rispondenti (32% della popolazione), ai quali è stata chiesta una valutazione sulle attività di supporto fornite (nell'ambito dei servizi di supporto alla didattica, alla ricerca e ai servizi amministrativi, oggetto specifico di valutazione), le risposte sono state in genere molto positive. In particolare, rispetto alla definizione puntuale dell'obiettivo, il numero dei giudizi negativi è stato pari a zero. Tale esito conferma gli esiti del 2013, anche se il tasso di risposta quest'anno è stato inferiore di circa il 10%.

3. Risultati rispetto agli indicatori ed obiettivi specifici di amministrazione

- Adempimenti previsti per il responsabile della Prevenzione della corruzione relativamente alla predisposizione del Piano e della sua adozione

Come evidenziato nella relazione annuale del Responsabile della prevenzione della corruzione, pubblicata il 19 dicembre 2014 nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito dell'ateneo, tutte le azioni previste dal piano nel 2014 sono state adottate (come previsto nella definizione dell'obiettivo nel livello target) e, come riportato nella delibera del Consiglio di Amministrazione del 27 gennaio 2015, sono state anticipate 3 azioni inizialmente previste per il 2015 (come previsto nella definizione dell'obiettivo nel livello eccellenza):

- l'adozione del regolamento per la costituzione delle commissioni di gara (decreto direttoriale n. 4679 del 19.12.2014);
- l'adozione dei patti di integrità (è attualmente in fase di studio una modalità operativa di adozione semplificata);

- la costituzione di audit centrale (decreto direttoriale n. 3830 del 04.11.2014);

Dematerializzazione dei processi amministrativi per docenti e studenti

Tra diversi processi amministrativi oggetto di dematerializzazione nel corso del 2014, si è portata a termine la dematerializzazione dei seguenti 3 processi (come previsto nella definizione dell'obiettivo nel livello eccellenza):

- la dematerializzazione dei provvedimenti di carriera del personale docente: l'applicativo "VIDIMO" per la gestione dematerializzata dei provvedimenti di carriera del Personale Docente è stata attivata dal 10 luglio 2014 e l'applicativo è stato reso disponibile per i singoli docenti dal 14 gennaio 2015.
- L'estensione delle informazioni e funzionalità presenti nel fascicolo elettronico dello studente: in particolare vengono gestiti nel fascicolo il parametro NV (N= crediti formativi acquisiti e V=media pesata), necessario per la valutazione dell'ammissione ai corsi di Laurea Magistrale per studenti interni al Politecnico e la situazione OFA (Obblighi Formativi Aggiuntivi) per l'ammissione ai corsi di Laurea. E' stata sviluppata la navigazione tra le carriere, è stata rivista e rilasciata la nuova interfaccia per rendere lo strumento utilizzabile come centro di riferimento delle informazioni della persona.
- La gestione informatizzata nel piano degli studi per casistiche attualmente non coperte quali: passaggi di corso, trasferimenti in ingresso, abbreviazioni di carriera, gestione dei corsi singoli; è stato necessario rivedere completamente i processi di gestione compresa la parte relativa alla corrispondente delibera anticipando la valutazione della carriera pregressa rispetto alla presentazione del piano degli studi. Le attività hanno coinvolto le Scuole e le commissioni di valutazione per la calendarizzazione delle attività previste dalla revisione del processo.

Tabella n.1: Esito Obiettivi 2014 assegnati alla Direzione Generale

Scheda obiettivi 2014							Specifiche esiti 2014
Valutatore: Proposta Rettore/OIV, approvazione CdA Direzione Generale							
Obiettivi	Descrizione delle misure (riferite all' anno 2014)	Peso	Scala	Livelli di performance			apr-15
1 Risultato Customer satisfaction	Descrizione obiettivo	20%		Soglia	Target	Ecc. za	
1a	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (DOC 10%)	10%	+	3,5	4,01	5,2	Esito domanda di sintesi 2014 (su tutti i docenti, colabotatori, assegnisti, dottorandi): 4,10 . Esito 2013: 4,01 Non disponibile esito Good practice
				risultato 2013 (se risultato 2013 < 4,5, altrimenti 4,5)	Correttivo good practice: se risultato 2014 inferiore a TARGET e se Polimi tra i primi 3 atenei allora risultato = TARGET	Correttivo good practice: se risultato 2014 inferiore a ECCELLENZA e se Polimi primo ateneo allora risultato = ECCELLENZA	
	Soddisfazione utenti sui servizi erogati	10%	+	2,5	3	3,5	
1b	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (STUD 10%)	10%	+	2,5	3	3,5	Esito domanda di sintesi 2014 (su tutti i docenti, colabotatori, assegnisti, dottorandi): 4,10 . Esito 2013: 4,01 Non disponibile esito Good practice
				risultato 2013 (se risultato 2013 < 3 altrimenti 3)	Correttivo good practice: se risultato 2014 inferiore a TARGET e se Polimi tra i primi 3 atenei allora risultato = TARGET	Correttivo good practice: se risultato 2014 inferiore a ECCELLENZA e se Polimi primo ateneo allora risultato = ECCELLENZA	Esito domanda di sintesi 2014 (su tutti i docenti, colabotatori, assegnisti, dottorandi): 4,10 . Esito 2013: 4,01 Non disponibile esito Good practice
2 Risultato Obiettivi/Indicatori di Ateneo		40%					
	Descrizione obiettivo			Soglia	Target	Ecc. za	
2a	Efficacia servizi a supporto dell'internazionalizzazione	20%	-	30%	20%	10%	E' stato somministrato, nel mese di gennaio 2015, un questionario di soddisfazione ai visiting professors (per motivi di didattica e di ricerca) del 2014. Le valutazioni relative alla domanda di sintesi: <i>Overall, I'm satisfied with my experience at Politecnico di Milano</i> sono state le seguenti: - 1 valutazione con esito pari a 3 - 9 valutazioni con esito pari a 4 - 29 valutazioni con esito pari a 5 - 21 valutazioni con esito pari a 6
	a) Efficacia servizi di accoglienza per docenti stranieri: Valutazione qualitativa da parte dei docenti stranieri in ingresso per l'a.a. 2014/2015 sui servizi di supporto in ingresso offerti dall'Ateneo (senior/junior visiting, junior post doc resident - PIF, junior assistant resident, senior resident TD, senior resident TI)			N. giudizi non positivi (su scala [1-6] valutazione <= 2) al max pari al 30%	N. giudizi non positivi (su scala [1-6] valutazione <= 2) al max pari al 20%	N. giudizi non positivi (su scala [1-6] valutazione <= 2) al max pari al 10%	
2b	Anticorruzione	20%	+	0	700	1.000	Tutte le azioni previste dal piano nel 2014 sono state adottate come evidenziato nella Relazione consuntiva del dicembre 2014. La delibera di adozione di piano 2015 (cda 27.01.2015) riporta come siano state anticipate 3 azioni inizialmente previste per il 2015: - l'adozione del regolamento per la costituzione delle commissioni di gara (decreto direttoriale n. 4679 del 19.12.2014); - l'adozione dei patti di integrità (è attualmente in fase di studio una modalità operativa di adozione semplificata); - la costituzione di audit centrale (decreto direttoriale n. 3830 del 04.11.2014)
	In adempimento a quanto previsto all'art.1, comma 8, L. 190/2012, si prevede la proposta di obiettivi individuali per il responsabile della prevenzione della corruzione relativamente alla predisposizione del Piano e alla sua adozione				Attuazione delle azioni previste per il 2014 nel Piano Triennale Prevenzione e Corruzione (Programmazione delle attività, anno 2014) (Evidenza nella relazione annuale consuntiva)	Attuazione delle azioni previste per il 2014 nel Piano Triennale Prevenzione e Corruzione (Programmazione delle attività, anno 2014) e anticipo al 2014 di una delle azioni previste per il 2015 (Programmazione delle attività, anno 2015) (Evidenza nella relazione annuale consuntiva)	

Scheda obiettivi 2014							
Valutatore: Proposta Rettore, approvazione CdA Direzione Generale						apr-15	Specifiche esiti 2014
Direzione/Area: Rettorato							
Obiettivi	Descrizione delle misure (riferite all' anno 2014)	Peso	Scala	Livelli di performance			
3	Risultato Indicatori e obiettivi specifici di amministrazione	40%					
	Descrizione obiettivo			Soglia	Target	Ecc. za	
3a	Dematerializzazione	20%	+	1	2	3	<p>Tra le ipotesi di processi amministrativi da dematerializzare si è portato a termine:</p> <ul style="list-style-type: none"> la dematerializzazione dei provvedimenti di carriera del personale docente: l'applicativo "VIDIMO" per la gestione dematerializzata dei provvedimenti di carriera è stata attivata dal 10 luglio 2014 e l'applicativo è stato reso disponibile per i singoli docenti dal 14 gennaio 2015. L'estensione delle informazioni e funzionalità presenti nel fascicolo elettronico dello studente: in particolare vengono gestiti nel fascicolo il parametro NV (N= crediti formativi acquisiti e V=media pesata), necessario per la valutazione dell'ammissione ai corsi di Laura Magistrale per studenti interni al Politecnico e la situazione OFA (Obblighi Formativi Aggiuntivi) per l'ammissione ai corsi di Laurea. E' stata sviluppata la navigazione tra le carriere, è stata rivista e rilasciata la nuova interfaccia. La gestione informatizzata nel piano degli studi per casistiche attualmente non coperte quali: passaggi di corso, trasferimenti in ingresso, abbreviazioni di carriera, gestione dei corsi singoli.
	Dematerializzazione dei processi amministrativi per docenti e studenti (anche in coerenza con gli obiettivi previsti nel D.M. 14 febbraio 2013, n. 104 relativo alla programmazione triennale 13-15), es: - provvedimenti di carriera del personale docente - fascicolo elettronico dello studente (arricchimento di funzionalità) - piano degli studi (gestione informatizzata per casistiche attualmente non coperte) - gestione automatizzata dottorati di ricerca (nuove funzionalità informatizzate)			1 processo amministrativo dematerializzato (rilascio entro gennaio 2015)	2 processi amministrativi dematerializzati (rilascio entro gennaio 2015)	3 processi amministrativi dematerializzati (rilascio entro gennaio 2015)	
3b	Efficacia riassetto Dipartimenti e Poli territoriali	20%	-	2	1	0	<p>E' stato somministrato, nel mese di dicembre 2014, un questionario di soddisfazione, sottoforma di intervista strutturata, ai 12 direttori di dipartimento e ai 5 prorettori di polo territoriale. Le valutazioni relative alla domanda di sintesi (utilizzata per le valutazioni) sono state le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> zero valutazioni con esito pari a 2 una valutazione con esito pari a 3 due valutazioni con esito pari a 4 nove valutazioni con esito pari a 5 cinque valutazioni con esito pari a 6
	Valutazione qualitativa da parte dei Direttori di Dipartimento e dei Prorettori di Polo, mediante intervista strutturata, sull'efficacia della gestione amministrativa dei Dipartimenti/Poli, con particolare riferimento all'introduzione della figura del responsabile gestionale avvenuta nel 2013			N. giudizi negativi (su scala [1-6] valutazione <= 2) al max pari a 2	N. giudizi negativi (su scala [1-6] valutazione <= 2) al max pari a 1	N. giudizi negativi (su scala [1-6] valutazione <= 2) pari a 0	

La valutazione delle performance dei Dirigenti responsabili delle Aree dell'Amministrazione dell'Ateneo

Il contesto attuativo del piano delle Performance del Politecnico di Milano per l'anno 2014, prevede, oltre alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore Generale, anche la valutazione degli obiettivi assegnati ai singoli dirigenti responsabili delle aree dell'amministrazione di Ateneo. Alcuni obiettivi della Direzione Generale hanno trovato specifica esplicitazione nell'attività di alcune aree. La Direzione Generale, nel corso del 2014, ha comunque presidiato le attività delle Aree anche in ordine all'assegnazione delle risorse, finanziarie, umane e strumentali, per il conseguimento degli obiettivi specifici di area.

Si rammenta che il sistema di valutazione delle performance dirigenziali 2014 ha previsto una valutazione delle prestazioni in cui:

- Il 10 % del risultato dirigenziale discende dall'esito conseguito dal Direttore Generale, al fine di rafforzare il coinvolgimento e l'integrazione della squadra dirigenziale;
- il 40% è connesso ai comportamenti organizzativi del Dirigente;
- il 50% del risultato dirigenziale dipende da obiettivi specifici misurati su 3 dimensioni:
 - la soddisfazione degli utenti sui servizi di supporto rilevata mediante indagine di *customer satisfaction* (tale ambito di valutazione oscilla tra il 10% e il 25% a seconda della diversa significatività per le varie aree);
 - la realizzazione di specifici obiettivi di innovazione e sviluppo;
 - l'incremento di efficacia ed efficienza del sistema amministrativo, intervenendo rispetto a specifici processi presidiati dall'Area.

Si precisa che l'incidenza delle tre dimensioni oggetto di valutazione relativa agli obiettivi specifici (soddisfazione utenti per servizi erogati, obiettivi di innovazione e miglioramento, indicatori di efficienza ed efficacia) è stata definita, per ogni Area, in accordo tra il Direttore Generale e i singoli Dirigenti in relazione alle diverse specificità.

Si sottolinea come, in coerenza con la nuova impostazione del questionario di *customer satisfaction*, in accordo con i dirigenti, si è deciso di modificare le modalità di utilizzo degli esiti della rilevazione ai fini della valutazione. Invece di essere valutati sulla soddisfazione espressa dagli utenti in merito ai soli servizi di diretta responsabilità, per consolidare l'esperienza di un anno fortemente orientato alla gestione per processo e con il fine di favorire l'integrazione organizzativa, tutti i dirigenti hanno recepito come valutazione l'esito generale della valutazione espressa dal personale docente e tecnico amministrativo sui servizi di supporto.

Ogni dirigente è stato comunque valutato per la categoria di utente/utenti (studenti, docenti, personale tecnico amministrativo) per cui contribuisce nella erogazione dei servizi di supporto. Per quanto riguarda il personale tecnico amministrativo si precisa che hanno risposto 779 persone, ovvero

il 65% della popolazione (con un tasso di risposta sensibilmente più elevato rispetto a quelli del personale docente e degli studenti evidenziati in precedenza).

Si illustrano, brevemente, i risultati raggiunti dalle Aree dirigenziali, rammentando che il risultato globale sulla performance raggiunta è parametrato rispetto ad una scala che nel suo complesso arriva ad un valore di 1.000, considerando il range fra 700 e 1.000 quale esplicitazione del livello di eccellenza ovvero di un livello di raggiungimento dell'obiettivo superiore alle attese; in ogni caso il superamento del target, pari a 700 punti, non genera un valore del premio superiore al massimo definito.

Nella tabella sottostante sono riportati i pesi degli obiettivi assegnati alle aree, con le specifiche percentuali d'incidenza delle diverse dimensioni.

Tabella n. 2: Peso degli obiettivi 2014 assegnati alle aree dell'amministrazione di ateneo

Piano Performance 2014	% INCIDENZA	AAF Amministrazione e Finanza	ACRE Comunicazione e Relazioni Esterne	AGIS Gestione Infrastrutture e Servizi	ARC Ricerca (*)	ARUO Risorse Umane ed Organizzative	ASBA Sistema Bibliotecario di Ateneo (*)	ASICT Sistemi Informativi	ASVI Sviluppo e Rapporti con le Imprese	ASR Servizi Residenziali	ASED Servizi agli Studenti e Dottorandi	ATE Tecnico Edilizia	AVV Avvocatura di Ateneo
Soddisfazione utenti per servizi erogati (da indagine di customer satisfaction)	20,8%	15%	30%	15%	20%	35%	25%	20%	10%	25%	25%	15%	15%
Obiettivi di innovazione e miglioramento	22,9%	35%	10%	30%	20%	15%	25%	30%	15%	15%	25%	35%	20%
Indicatori efficacia/efficienza esiti da attività di Area	6,3%	0%	10%	5%	10%	0%	0%	0%	25%	10%	0%	0%	15%
Risultato Direzione Generale	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Comportamenti organizzativi	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

(*) aree con dirigente ad interim

La situazione della performance delle aree dell'amministrazione di ateneo, considerando gli esiti relativi agli obiettivi di struttura (customer satisfaction sui servizi erogati, obiettivi di innovazione ed indicatori di efficacia ed efficienza), è riassumibile nella sottostante tabella:

Tabella n.3: Performance complessiva delle Aree dell'amministrazione dell'ateneo

Piano Performance 2014	% INCIDENZA	ESITI COMPLESSIVI 2014	SCOSTAMENTO ESITI COMPLESSIVI DAL TARGET
Soddisfazione utenti per servizi erogati (da indagine di customer satisfaction)	20,83%	721,91	3,13%
Obiettivi di innovazione e miglioramento	22,92%	873,24	24,75%
Indicatori efficacia/efficienza	6,25%	813,73	16,25%
Esiti da attività di Area	50%		

La tabella sopra riportata evidenzia come i risultati di soddisfazione da parte degli utenti siano in target: tale risultato è la sintesi di un esito leggermente superiore al target per le rilevazioni di soddisfazione somministrate al personale docente e tecnico amministrativo, di valutazioni molto positive da parte dei visiting professors intervistati, di esiti in media leggermente sotto target relativamente alle valutazioni ricevute dagli studenti in quanto per alcune aree non si è riuscito a realizzare l'incremento di risultato rispetto all'anno precedente definito come target.

Gli esiti relativi agli obiettivi specifici, misurati sia attraverso una scala qualitativa, sia attraverso indicatori puntuali, sono superiori al target.

I risultati generali sono in miglioramento rispetto a quelli dell'anno precedente.

Nel prosieguo della relazione si riepiloga una sintesi dei risultati di ciascun dirigente rispetto agli obiettivi assegnati.

Area Comunicazione e Relazioni Esterne

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

Nel 2014 ha avuto un esito prossimo al target l'obiettivo di supporto del processo d'internazionalizzazione dell'Ateneo, misurato attraverso il numero di immatricolazioni degli studenti stranieri alle lauree magistrali. In particolare si è avuto un aumento degli studenti provenienti dall'America del Nord e del Sud sui cui era stato definito un ulteriore obiettivo specifico di incremento e su cui è stato ottenuto un esito intermedio tra target ed eccellenza.

L'area ha anche ottenuto buoni risultati, posizionandosi al livello di target, nell'obiettivo di coordinamento dei quattro gruppi di lavoro inter-ateneo, che hanno visto il coinvolgimento di personale delle aree dirigenziali, dei dipartimenti e dei poli, impegnato ad armonizzare, per i processi oggetto di analisi, le diverse procedure adottate nelle diverse strutture, a chiarire ruoli e responsabilità e a definire degli standard nei tempi di erogazione di alcuni servizi nei confronti dell'utente finale. In particolare l'impegno dell'area è stato significativamente rilevante per la stesura delle linee guida rivolte alla gestione e all'accoglienza degli ospiti internazionali.

Altri risultati che hanno concorso alla valutazione della performance, come negli anni passati, sono relativi alla somministrazione di questionari di *customer satisfaction* rivolti a docenti, personale tecnico amministrativo e studenti. Gli esiti, con lievi differenze nei risultati delle diverse indagini, e tenendo conto del diverso criterio utilizzato per la valutazione relativa all'indagine rivolta al personale docente e tecnico amministrativo, si sono assestati al livello di target.

Si evidenzia in particolare, per le domande poste nell'ambito dei servizi di comunicazione e informazione, un esito in linea rispetto a quello dello scorso anno.

Infine, eccellente è stato il risultato relativo alla *customer satisfaction* somministrata ai docenti internazionali in ingresso nel 2014, presente tra gli obiettivi dell'area come supporto diretto al medesimo obiettivo previsto nella performance del Direttore Generale.

Area Servizi agli Studenti e ai Dottorandi

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

Anche nel 2014, l'Area, in collaborazione con l'Area Servizi ICT, ha presidiato, conseguendo risultati di eccellenza, molteplici progetti di innovazione e miglioramento per la gestione dell'offerta didattica, orientati sia allo sviluppo di nuovi servizi a supporto della didattica di Ateneo, sia alla dematerializzazione di alcune procedure, con esito pari all'eccellenza.

In particolare, gli sviluppi relativi al piano degli studi hanno consentito di coprire con valutazione automatizzata casistiche prima non coperte; sono state realizzate due differenti applicazioni: una specifica per i corsi singoli ed una per la valutazione delle carriere pregresse per passaggi, trasferimenti, secondi titoli, abbreviazioni di corso. Sono state, inoltre, rilasciate nuove funzionalità relative al fascicolo elettronico dello studente, tramite l'arricchimento delle informazioni e il miglioramento della navigazione tra le carriere. E' continuata l'attività di sviluppo di procedure automatizzate per la gestione dei dottorati di ricerca relativamente alle borse, alle tasse e alla gestione della carriera dei dottorandi. Infine, sono stati realizzati, sempre in collaborazione con l'Area Servizi ICT, servizi a supporto della didattica su piattaforma mobile, come l'implementazione del servizio di consultazione del piano degli studi o la consultazione dello stato delle code agli sportelli delle segreterie studenti.

Altri risultati utili alla misurazione della performance sono stati acquisiti mediante la somministrazione agli studenti di questionari di *customer satisfaction* per la valutazione del servizio erogato (servizi di segreteria studenti ed altri servizi di supporto erogati dall'area). La nuova indagine di *customer satisfaction* è prevista a giugno 2015, pertanto ai fini della valutazione dell'area sono stati utilizzati i riscontri rilevati nei mesi di giugno/luglio 2014. Gli esiti risultano analoghi rispetto a quelli dell'anno precedente e leggermente al di sotto del target, definito in crescita rispetto all'anno precedente.

Anche la valutazione espressa da parte degli studenti stranieri, che hanno ricevuto un questionario specifico sui servizi gestiti dall'area, è in linea con quella dell'anno precedente e a livello di target.

Infine, nel 2014 l'Area ha lavorato a stretto contatto con le Scuole e i Dipartimenti per la revisione delle scadenze e della gestione del processo della didattica integrativa, in modo da anticipare le tempistiche di emissione dei bandi da parte dei dipartimenti e soprattutto ottenere la stipula dei

contratti con gli esercitatori contestualmente all'avvio delle attività didattiche. L'impegno ha consentito di raggiungere un risultato a livello di target.

Area Servizi Residenziali

L'Area mostra un posizionamento in linea con il target prefissato.

L'Area ha focalizzato la propria attività in obiettivi di efficienza gestionale ed ha perseguito, anche nel 2014, il presidio del *"tasso di occupazione delle residenze"*, ottenendo un risultato in target e in lieve aumento rispetto a quello dello scorso anno, consolidando l'attività promozionale e migliorando le prestazioni della prenotazione online. Contestualmente l'Area ha superato il target prefissato nell'obiettivo di incremento delle entrate derivanti dai servizi residenziali, presidiando le attività per il recupero delle entrate non riscosse e posizionandosi ad un livello leggermente superiore al target.

Sono proseguite le attività di reportistica specifica e di individuazione delle azioni di miglioramento per ridurre il tempo di risposta per le persone collocate in lista di attesa per il posto letto; è stato raggiunto il livello target con l'attuazione di azioni di miglioramento che hanno portato i tempi di risposta intorno ai quindici giorni, permettendo di posizionarsi sul target prefissato.

Inoltre l'Area, nel mese di giugno, ha pubblicato sul sito dell'Ateneo nella sezione dedicata alle residenze la *Carta dei Servizi Residenziali* erogati dal gestore e il Regolamento di alcune residenze.

L'Area ha partecipato alla stesura delle Linee guida rivolte alla gestione e accoglienza degli ospiti internazionali, per la sezione relativa alle residenze, collaborando con il gruppo di lavoro preposto.

L'indagine di *customer satisfaction*, finalizzata a conoscere le esigenze degli ospiti ed il loro giudizio sia sui servizi erogati sia sulla qualità di vita all'interno delle residenze universitarie, pone l'attuale livello di soddisfazione in posizione inferiore al target rispetto ai requisiti di performance prefissati dall'Amministrazione, e in lieve calo rispetto al 2013. In particolare, l'analisi dei dati ha mostrato un lieve incremento del livello di soddisfazione nelle residenze di proprietà, ed un calo significativo del livello di soddisfazione nelle residenze in convenzione. A valle di tali esiti è stato avviato un dialogo con gli enti gestori per comprendere le motivazioni ed attuare gli opportuni interventi correttivi.

Al contrario, eccellente è stato il risultato relativo alla *customer satisfaction* somministrata ai docenti internazionali in ingresso nel 2014, che hanno apprezzato i servizi di accoglienza ricevuti anche con riferimento alla location.

Area Ricerca di Ateneo

L'area Ricerca di Ateneo è diretta, ad interim, dal Direttore Generale e la performance di Area è derivata dalla sintesi degli obiettivi definiti per i Capi Servizio. L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

In particolare per quanto riguarda le attività relative al trasferimento tecnologico sono stati raggiunti i risultati in termini di target relativamente all'incremento dei brevetti depositati e di quelli ceduti/licenziati. Si sono costituite 5 nuove spin off, posizionandosi al livello di target e, al fine di rafforzare la presenza dell'ateneo in ambito nazionale e internazionale, l'Ateneo ha aderito a quattro nuove iniziative/progetti di respiro internazionale.

L'Area ha inoltre focalizzato la propria attività sull'analisi e lo studio di fattibilità per la richiesta dell'*acknowledgement* alla Commissione europea che consentirà al Politecnico l'utilizzo del logo "*HR Excellence in Research*", in grado di rafforzare la visibilità internazionale dell'Ateneo. Tali risultati hanno consentito, per tale obiettivo, il posizionamento al livello di eccellenza.

Per quanto riguarda le attività finalizzate alla valorizzazione della ricerca, è stata effettuata un'analisi delle competenze scientifiche dell'Ateneo con una mappatura dettagliata delle aree di ricerca di tutti i dipartimenti e con la predisposizione di un cruscotto.

Per agevolare la gestione amministrativa dei progetti di ricerca nei dipartimenti sono stati realizzati dei servizi di sportello per l'assistenza alla progettazione, al fine di migliorare il tasso di successo delle proposte Horizon 2020; l'Area si è posizionata al livello di eccellenza organizzando 32 incontri di formazione.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale docente dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target, evidenziando in particolare per le domande poste nell'ambito della ricerca un esito in linea con quello dello scorso anno.

Area Sistema Bibliotecario di Ateneo

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

Si evidenzia che l'Area è presidiata ad interim dal Dirigente dell'Area Risorse Umane.

Nell'attività ricompresa fra gli obiettivi di innovazione e miglioramento assegnati per il 2014, l'Area ha perseguito specifici obiettivi relativamente all'integrazione delle biblioteche dipartimentali del DICA all'interno del sistema bibliotecario di ateneo, realizzando tutte le attività previste nel livello di eccellenza; ha inoltre raggiunto gli obiettivi prefissati relativamente alla POLITECA, realizzandone la piena integrazione fisica nella Biblioteca Campus Durando.

Analogamente, con risultati prossimi al valore di eccellenza, è stato realizzato l'obiettivo relativo alla definizione delle policy per la revisione delle collezioni bibliografiche, comprendendo anche l'elaborazione di una policy sulle donazioni di materiale bibliografico ed archivistico che è stata approvata dal Senato Accademico il 15 e dal CdA il 16 dicembre 2014.

L'Area ha incrementato il numero degli ebooks posseduti dall'ateneo di oltre il 20% rispetto all'anno precedente, raggiungendo risultati di eccellenza con riferimento agli obiettivi di incremento prefissati.

L'indagine di *customer satisfaction* somministrata agli studenti evidenzia esiti positivi rispetto ai servizi erogati che, complessivamente, confermano livelli di performance in target.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale docente dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target, evidenziando in particolare per le domande poste nell'ambito dei servizi bibliotecari un esito in linea con quello dello scorso anno.

Area Servizi ICT

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

Il risultato dell'Area è in buona parte legato alla ponderazione dei risultati conseguiti nello sviluppo degli applicativi a supporto della didattica, implementati in sinergia con l'Area Servizi agli Studenti e Dottorandi, di cui si è data evidenza in precedenza, finalizzati all'introduzione di nuovi servizi e alla semplificazione delle procedure amministrative per studenti e dottorandi.

L'Area, in collaborazione con il Servizio di Prevenzione e Protezione, ha raggiunto un risultato di eccellenza relativamente all'implementazione del sistema per la gestione della sicurezza nei vari ambiti. E' stata effettuata l'integrazione con la piattaforma online Moodle, di METID, utilizzata per l'erogazione dei corsi e per la certificazione di superamento dei corsi per la sicurezza da parte degli studenti. Sono state mappate le attività di competenza per le diverse figure ai fini della sicurezza verificando quali tra queste sono già supportate da applicazioni e identificando per gli altri processi rilevanti una possibile informatizzazione. Sulla base di tale mappatura, è stata definita la pianificazione per il triennio 2014-2016.

Infine l'Area ha conseguito risultati intermedi tra il target e l'eccellenza relativamente all'obiettivo di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi relativi al personale docente e tecnico amministrativo, realizzato in collaborazione con l'Area Risorse Umane; è stata attivata a luglio 2014 nell'ambito di Vidimo la gestione dematerializzata e con firma digitale dei provvedimenti di carriera del personale docente ed è stata realizzata l'applicazione "Vidimo Richieste" per la gestione dematerializzata delle domande on line finalizzate alla produzione dei provvedimenti di carriera del personale docente e tecnico amministrativo disponibili per l'utenza dall'inizio del 2015. Infine, l'area ha svolto l'analisi per la gestione dematerializzata dei procedimenti legati alle procedure concorsuali ed alla firma dei contratti per i docenti a contratto come attività preliminare rispetto agli obiettivi 2015.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata agli studenti e finalizzata ad indagare la soddisfazione sui servizi ICT, ha consentito un posizionamento intermedio tra soglia e target.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target, evidenziando in particolare per le domande poste nell'ambito dei servizi ICT un esito in miglioramento rispetto a quello dello scorso anno.

Area Gestione Infrastrutture e Servizi

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

L'Area è stata impegnata nell'implementazione delle azioni previste per il 2014 nel Piano Triennale Prevenzione e Corruzione, anticipando inoltre al 2014 una delle azioni previste per il 2015 relativa al Regolamento per la nomina delle commissioni di gara e raggiungendo così il livello di eccellenza.

In collaborazione con i Responsabili Gestionali dei dipartimenti l'Area ha lavorato, raggiungendo il target prefissato, alla stesura di linee guida sugli acquisti. Sono stati definiti livelli standard di servizio e procedure da seguire per un ampio elenco di tipologie di acquisto; la definizione puntuale delle tempistiche di evasione delle richieste di acquisto, per le diverse categorie di beni, è stata rinviata in attesa dell'adozione da parte di tutti i dipartimenti di un sistema informatizzato condiviso per la gestione delle richieste di acquisto (RDA), grazie al quale sarà anche possibile effettuare un monitoraggio puntuale dei tempi. Tale attività sarà l'oggetto di uno degli obiettivi 2015 per molte strutture dell'ateneo.

Con risultati intermedi tra il valore di target e quello di eccellenza, è stato realizzato l'obiettivo di integrazione e gestione della documentazione amministrativa di strutture dipartimentali tramite lo spostamento del materiale documentale di diverse strutture nell'archivio generale di ateneo o lo scarto di numeroso materiale.

Infine, elemento di valutazione della performance di Area, è stata la riduzione dei consumi energetici in alcuni edifici di pertinenza (edifici adibiti ad aule), realizzando un'ulteriore riduzione dei consumi medi di circa il 2-3% rispetto al 2013, anno in cui la riduzione era stata del 10%. Con questo risultato, il posizionamento dell'Area è stato tra il livello di target e quello di eccellenza.

I risultati di soddisfazione da parte degli studenti per il 2014 sono stati lievemente superiori rispetto alla rilevazione precedente, consentendo un posizionamento quasi a livello di target.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target, evidenziando in particolare un esito leggermente in calo per le domande poste nell'ambito degli acquisti di beni/servizi, degli interventi di manutenzione, degli spazi e dei servizi di ristorazione.

Area Tecnico Edilizia

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance mostra l'ampio superamento del target prefissato.

Nel corso del 2014, in relazione alle attività oggetto di pianificazione pluriennale, l'Area ha presidiato diversi progetti di sviluppo edilizio riconducibili agli obiettivi strategici dell'Ateneo di potenziamento dei servizi residenziali. Obiettivo specifico raggiunto secondo quanto definito nel livello di eccellenza, è

stato l'ultimazione dei lavori, conclusi a gennaio 2015, relativi alla costruzione della Residenza A. Loos all'interno del Campus del Polo di Lecco nel rispetto del budget inizialmente assegnato. L'area ha inoltre completato i lavori per la realizzazione dell'edificio destinato al CNR, tramite il completamento del rustico e, anche in questo caso, rispettando il budget assegnato. Anche i lavori sulle facciate esterne dell'edificio 15 in via Bonardi sono stati completati entro i termini stabiliti.

Infine l'Area è stata impegnata nell'applicazione delle norme relative all'anticorruzione, con un posizionamento tra il livello target e il livello eccellenza rispetto agli obiettivi predefiniti, in particolare per quanto riguarda il conseguimento dell'accreditamento alla ISO 17020 e la riduzione delle procedure per affidamento diretto, che sono passate da 64 nel 2013 a 33 nel 2014.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target.

Tra gli obiettivi era inoltre contemplato l'esito dell'indagine di *customer satisfaction* rilevata presso gli utenti delle residenze di proprietà Galilei e Casa dello Studente, in quanto l'Area ha presidiato direttamente il modello di gestione e curato i rapporti con il gestore; il livello di soddisfazione si è posizionato sul target.

Area Risorse Umane e Organizzazione

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance mostra l'ampio superamento del target prefissato.

Eccellente è stato l'esito relativo alla *customer satisfaction* somministrata ai docenti internazionali in ingresso nel 2014, presente tra gli obiettivi dell'area come supporto diretto al medesimo obiettivo previsto nella performance del Direttore Generale.

L'Area ha supportato direttamente anche la realizzazione dell'obiettivo della Direzione Generale di semplificazione dei procedimenti amministrativi di cui si è dato evidenza in precedenza, realizzato in collaborazione con l'Area Servizi ICT condividendo l'esito complessivo di posizionamento tra target ed eccellenza.

L'Area ha inoltre realizzato, con esito eccellente, le attività previste a supporto del piano anticorruzione attraverso il completamento dell'analisi del rischio relativa all'area "A) acquisizione e progressione del personale e definizione delle azioni di miglioramento/mitigazione del rischio a livello di Ateneo".

Ha inoltre effettuato attività di sensibilizzazione nei confronti di poli e dipartimenti organizzando incontri formativi con il personale.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target, evidenziando in particolare per le domande poste nell'ambito dei servizi di gestione del personale un esito in linea con quello dello scorso anno, con un lieve miglioramento sull'esito delle domande poste al PTA.

Area Amministrazione e Finanza

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

L'Area ha focalizzato la propria attività sull'implementazione del nuovo sistema contabile U-Gov contabilità producendo nei tempi previsti, in collaborazione con l'area Servizi ICT, le tabelle da importare su U-Gov per la definizione dello stato patrimoniale iniziale dell'ateneo. Ha inoltre rilasciato i manuali applicativi di contabilità, approvati in CdA nel mese di marzo 2014.

La gestione del passaggio alla contabilità economico-patrimoniale ha richiesto un grosso impegno, che dovrà perdurare nel 2015 per consolidare le attività svolte e per formare adeguatamente tutto il personale interno delle diverse strutture coinvolto nella gestione dei processi contabili.

In collaborazione con i Responsabili Gestionali dei dipartimenti ha lavorato, con risultati a livello di target, alla stesura di linee guida sulla gestione delle missioni. E' stato definito un Service Level Agreement (SLA), finalizzato ad impegnare tutte le strutture dell'amministrazione nel rispetto di determinate prestazioni in termini di tempistica garantita per il rimborso delle missioni.

Con risultati a livello di eccellenza, è stato realizzato l'obiettivo relativo al miglioramento dei servizi offerti dalle polizze assicurative di ateneo; è stato approvato in CdA il rinnovo delle polizze ottenendo miglioramenti sulle condizioni di stipula rispetto al contratto precedente.

Infine, con esiti prossimi all'eccellenza, è stato raggiunto l'obiettivo di dematerializzazione dei provvedimenti amministrativi, con riferimento ai contratti immobiliari e alla digitalizzazione degli archivi di contabilità. Quest'ultima attività è stata svolta in collaborazione con l'area Servizi ICT e, in via sperimentale, con i dipartimenti DFIS e DABC.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target, evidenziando in particolare per le domande poste al personale tecnico amministrativo un esito in linea con quello dello scorso anno relativamente a domande sul supporto per la gestione contabile e l'utilizzo del sistema di contabilità, il supporto per la gestione fiscale e la normativa in tema di gestione finanziaria e il rimborso missioni.

Servizio di staff Avvocatura d'Ateneo

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

L'attività dirigenziale è stata valutata, come lo scorso anno, rispetto ad indicatori di efficacia ed efficienza utili a misurare sia l'incidenza dei contenziosi risolti in via stragiudiziale rispetto al numero di contenziosi assistiti, sia l'attività di consulenza legale, misurata rispetto al numero di pareri rilasciati, conseguendo livelli di performance pari al target.

Un obiettivo specifico per il 2014 è stato rivolto all'organizzazione di attività di formazione legale su temi amministrativi e tutela dei crediti che ha visto coinvolti quattro dipartimenti, tre poli e diverse strutture dell'amministrazione centrale. L'esito dell'attività formativa, chiesto ai partecipanti al termine delle giornate di formazione, è stato positivo. L'obiettivo è stato realizzato con risultati intermedi tra il valore di target e quello di eccellenza.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata al personale tecnico amministrativo dell'Ateneo, al pari degli altri dirigenti, porta ad una valutazione superiore al target, evidenziando in particolare per le domande poste nell'ambito del supporto relativo al contenzioso giudiziario un esito in linea con quello dello scorso anno.

Area Sviluppo e Rapporti con le Imprese

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance dell'Area mostra l'ampio superamento del target prefissato.

In particolare all'Area, al secondo anno di attività, sono stati posti obiettivi quantitativi definiti in termini di potenziamento della fidelizzazione degli *ex-alumni*, calcolata attraverso l'incremento degli ex-studenti stranieri iscritti al sito, dell'incremento del numero di annunci di offerte di lavoro all'estero sul sito del career service e della raccolta fondi dalle attività di fund raising.

L'esito complessivamente raggiunto per questi obiettivi in termini di performance dell'Area mostra il posizionamento tra i valori di target e di eccellenza.

Inoltre, attività specifiche di formazione manageriale realizzate in collaborazione con consorzi e dipartimenti hanno portato a valori economici tra la soglia e il target, evidenziando comunque un incremento rispetto al dato dell'anno precedente.

Infine, l'Area ha focalizzato le proprie attività nel costruire un database contenente informazioni sulle aziende contattate, i contratti siglati e le azioni promosse mappando più di 350 aziende.

L'esito della *customer satisfaction*, somministrata agli studenti e finalizzata ad indagare la soddisfazione sui servizi di raccordo tra università e impresa, pone l'attuale livello di soddisfacimento in posizione leggermente inferiore al target.

La valutazione delle Performance dei Responsabili Gestionali dei Dipartimenti e dei Poli Territoriali

Oltre alla valutazione del raggiungimento degli obiettivi assegnati al Direttore Generale e ai singoli Dirigenti responsabili delle Aree dell'amministrazione di Ateneo, viene effettuata una sintesi della valutazione dei risultati conseguiti dai Responsabili Gestionali unitamente alla performance organizzativa del Dipartimento/Polo Territoriale a cui fanno riferimento.

Anche per il 2014 il sistema di valutazione delle performance dei Responsabili Gestionali prevede una valutazione delle prestazioni ancorata preliminarmente alla performance organizzativa del Dipartimento/Polo Territoriale in un sistema a cascata.

La valutazione della performance organizzativa del Dipartimento/Polo avviene secondo i seguenti criteri:

- il 10 % del risultato discende dall'esito conseguito dal Direttore Generale, al fine di rafforzare il coinvolgimento e l'integrazione delle strutture decentrate con quelle centrali;
- Il 45% dipende dai risultati di indicatori generali di Dipartimento/Polo: anche nel 2014 gli indicatori generali di Dipartimento/Polo, si sono focalizzati su alcune tematiche strategiche per l'Ateneo relativamente:
 - alla valutazione del tasso di internazionalizzazione misurato sul numero di docenti, dottorandi e studenti stranieri attratti dal Dipartimento/Polo;
 - alla misurazione dell'autofinanziamento realizzato nel 2014.
- Il 45% dipende dalla soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dal Dipartimento/Polo rilevata mediante indagine di *customer satisfaction*.

La valutazione della performance del Responsabile Gestionale avviene con criteri analoghi a quelli impiegati per i Capi Servizio e Responsabili delle funzioni di Staff dell'Amministrazione di Ateneo:

- il 20 % del risultato discende dal risultato della struttura di appartenenza (performance organizzativa);
- Il 40% deriva dalla realizzazione di specifici obiettivi;
- il 40% è connesso ai comportamenti organizzativi richiesti al ruolo.

Gli obiettivi e indicatori specifici sono assegnati in parte dal Direttore Generale ed in parte dal Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo, con uguale incidenza sul risultato finale.

Per il 2014 gli obiettivi assegnati dal Direttore Generale si sono focalizzati:

- sulla soddisfazione degli utenti per il supporto ricevuto, rilevata mediante indagine di *customer satisfaction*. Vista la rilevanza della soddisfazione degli utenti per i servizi ricevuti e la possibilità per le strutture periferiche di agire per orientare e organizzare i servizi, si è ritenuto di riproporla, oltre che come obiettivo di performance organizzativa, anche tra gli obiettivi del Responsabile Gestionale con un peso pari al 6%;

- sull'attuazione di azioni previste dal Piano Triennale Prevenzione e Corruzione per il 2014, con particolare riferimento all'adozione di procedure comparative nella selezione dei fornitori e del personale collaborante e alla verifica della effettiva rotazione dei componenti delle commissioni di valutazione;
- sulla definizione di policy di interazione Polo territoriale – Aree dell'amministrazione a seguito dell'integrazione di parte della gestione amministrativa dei Poli territoriali da parte delle aree dirigenziali dell'Amministrazione di ateneo;
- sulla revisione delle modalità di gestione di alcuni processi considerati maggiormente critici da parte dell'utenza come la gestione degli acquisti, l'accoglienza e la gestione degli ospiti internazionali, il rimborso delle missioni, attraverso la partecipazione ai gruppi di lavoro trasversali di cui si è parlato in precedenza e a cui hanno partecipato i responsabili gestionali sia dei dipartimenti, che dei poli territoriali.

Gli obiettivi assegnati dal Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo sono obiettivi progettuali e/o indicatori sui processi presidiati, specifici per ogni struttura sia in termini di definizione che di valori obiettivo individuati.

La situazione complessiva della Performance dei 12 Dipartimenti e dei 5 Poli Territoriali, quale esito della valutazione rispetto al raggiungimento dei livelli di target prefissati nel Piano della performance 2014, è riassumibile nelle sottostanti tabelle:

Tabella n.4: Performance complessiva dei Dipartimenti

<u>Performance Organizzativa Dipartimenti 2014</u>	% INCIDENZA	ESITI COMPLESSIVI 2014	SCOSTAMENTO ESITI COMPLESSIVI DAL TARGET
Indicatori generali di Dipartimento	45%	784,041	12,01%
Soddisfazione utenti per servizi erogati (da indagine di customer satisfaction)	45%	717,563	2,51%
Risultato Direzione Generale	10%		

Tabella n.5: Performance complessiva dei Responsabili Gestionali di Dipartimenti

<u>Performance Responsabili Gestionali Dipartimento 2014</u>	% INCIDENZA	ESITI COMPLESSIVI 2014	SCOSTAMENTO ESITI COMPLESSIVI DAL TARGET
Performance organizzativa Dipartimento	20,00%		
Obiettivi assegnati dal Direttore Generale	20,00%	779,100	11,30%
Obiettivi assegnati dal Direttore di Dipartimento	20,00%	902,750	28,96%
Comportamenti organizzativi	40%		

Tabella n.6: Performance complessiva dei Poli Territoriali

Performance Organizzativa Polo Territoriale 2014	% INCIDENZA	ESITI COMPLESSIVI 2014	SCOSTAMENTO ESITI COMPLESSIVI DAL TARGET
Indicatori generali di Polo	45%	912,959	30,42%
Soddisfazione utenti per servizi erogati (da indagine di customer satisfaction)	45%	958,960	36,99%
Risultato Direzione Generale	10%		

Tabella n.7: Performance complessiva dei Responsabili Gestionali di Polo Territoriale

Performance Responsabili Gestionali Polo Territoriale 2014	% INCIDENZA	ESITI COMPLESSIVI 2014	SCOSTAMENTO ESITI COMPLESSIVI DAL TARGET
Performance organizzativa Polo	20,00%		
Obiettivi assegnati dal Direttore Generale	20,00%	917,760	31,11%
Obiettivi assegnati dal Prorettore di Polo	20,00%	937,000	33,86%
Comportamenti organizzativi	40%		

Dalle tabelle emerge un risultato positivo relativo alla performance organizzativa dei Dipartimenti e dei Poli Territoriali, che hanno lavorato efficacemente nel perseguimento degli obiettivi strategici di autofinanziamento e di internazionalizzazione secondo le linee individuate dal Senato Accademico, nonostante il generale calo nel dato dell'autofinanziamento che in alcuni casi ha portato, relativamente all'indicatore specifico, a posizionamenti su valori soglia o poco superiori alla soglia.

Gli esiti delle *customer satisfaction* rivolte al personale docente per le strutture dipartimentali evidenziano un miglioramento rispetto ai valori medi del 2013, anche considerando la diversa impostazione dei questionari somministrati per la valutazione del 2014. Permangono differenziazioni tra le diverse strutture che evidenziano situazioni diversificate e, in alcuni casi, di potenziale miglioramento.

Gli esiti delle *customer satisfaction* per i poli territoriali sono molto positivi con un valore medio vicino ai valori definiti come eccellenza. Tale risultato si può spiegare con il fatto che il polo gestisce servizi locali aggiuntivi rispetto a quelli del dipartimento e rivolti ad un numero molto limitato di docenti.

Anche l'esito della performance individuale del Responsabile Gestionale (sia per i dipartimenti che per i poli territoriali) ha dato risultati molto positivi.

Presso i dipartimenti sono stati realizzati obiettivi volti al miglioramento e all'organizzazione degli aspetti gestionali: nel caso dei dipartimenti di recente costituzione, nati dalla integrazione di diverse strutture, si è perfezionato l'assetto organizzativo già avviato nel 2013; nel caso invece di strutture più consolidate, il Responsabile Gestionale si è focalizzato sulla realizzazione di report e cruscotti di indicatori per misurare l'andamento delle prestazioni o per definire una carta dei servizi dipartimentali.

Molto lavoro è stato indirizzato alla revisione e ottimizzazione degli spazi dipartimentali, alla riorganizzazione di alcuni servizi critici quali la segreteria didattica, la segreteria di dottorato o la struttura preposta ai tirocini. Alcuni dipartimenti si sono concentrati sulla revisione delle modalità di esposizione del budget/bilancio di dipartimento o dei fondi disponibili, si sono adoperati per fornire un più efficace supporto amministrativo nella gestione delle credenziali scientifiche e per creare servizi di supporto alla rendicontazione dei progetti di ricerca anche tramite la creazione di “banche ore” dei progetti rendicontati. Infine, i Responsabili Gestionali di alcuni dipartimenti hanno migliorato la gestione amministrativa del processo delle missioni riducendo i tempi di rimborso e hanno creato procedure o strumenti volti alla ottimizzazione delle pratiche per gli organi di governo di dipartimento.

I Poli Territoriali hanno presidiato progetti volti al miglioramento dei servizi logistici di supporto agli studenti e ai docenti, hanno focalizzato le proprie attività su progetti di comunicazione finalizzati ad aumentare la visibilità del Polo e dell’Ateneo nell’area circostante, hanno curato il rapporto con il territorio potenziando le iniziative di orientamento. Ulteriore attenzione è stata rivolta ad obiettivi di funzionamento delle strutture, quali l’introduzione di controlli per il risparmio energetico o la sicurezza dei luoghi di lavoro.

L’esito degli obiettivi assegnati dal Direttore Generale nel 2014, finalizzati soprattutto all’attuazione di azioni previste dal Piano Triennale Prevenzione e Corruzione e alla definizione di linee guida per alcuni processi amministrativi ritenuti critici e di interesse per tutte le strutture dell’amministrazione, si assesta in generale sul livello di target per quanto riguarda i Responsabili Gestionali di dipartimento, e su valori anche superiori per i Responsabili Gestionali dei poli.

In generale, gli obiettivi affidati ai Responsabili Gestionali sono stati molto onerosi perché hanno richiesto, soprattutto nei dipartimenti, un forte impegno nella revisione di molti processi pur dovendo mantenere molto elevata l’attenzione sul livello qualitativo dei servizi offerti. I Responsabili gestionali saranno impegnati anche nel corso del 2015 per rivedere ed armonizzare le procedure di gestione relative alla formazione permanente, alla gestione degli aspetti assicurativi del personale e alla revisione e semplificazione delle procedure relative alla gestione della sicurezza.

L’esito del piano della performance le criticità e le opportunità: aspetti salienti

L’adozione del piano della performance ha consentito una visione complessiva sia delle attività amministrative di fondamentale supporto alla missione e alla strategia del Politecnico, sia delle modalità con cui sono state misurate in termini di performance. E’ opportuno precisare che si tratta del terzo anno in cui il Politecnico ha adottato l’attuale sistema di pianificazione degli obiettivi, consentendo un utilizzo sempre più consapevole dello strumento che ha sicuramente aiutato alla interiorizzazione delle persone del corretto significato della valutazione quale strumento per migliorare le prestazioni e per orientare l’azione organizzativa.

Complessivamente si può affermare che le azioni attuate nel corso del 2014, la definizione degli indicatori, lo stesso sistema di valutazione delle performance hanno consentito di pianificare e mettere

in campo obiettivi sfidanti, condivisi dalle diverse strutture che stanno vivendo un profondo cambiamento culturale e si sono adoperate per orientare sempre di più l'azione organizzativa al risultato finale rivolto agli utenti interni ed esterni all'ateneo. Si può ormai affermare che si è arrivati ad un livello di maturazione tale da poter definire e condividere risultati comuni tra le diverse strutture, dopo aver affrontato e superato gli stimoli per migliorare il livello di efficienza delle singole strutture e quello della definizione di policy di azione comuni. In questo scenario sono pienamente impegnate tutte le strutture sia quelle dirigenziali che quelle di Dipartimento/Polo territoriale. In tal senso gli esiti del 2014, che si considerano positivi alla luce del profondo processo di cambiamento che ha caratterizzato l'ateneo negli ultimi anni e che ha come obiettivo ultimo quello di creare una comunità fortemente coesa nell'affrontare le varie sfide, hanno orientato l'azione organizzativa per il 2015.

Per quanto riguarda le rilevazioni di *customer satisfaction*, pur evidenziando tassi di risposta in crescita rispetto al passato ed in media più alti rispetto agli altri atenei che effettuano analoghe rilevazioni, ci si propone per il futuro di effettuare azioni di sensibilizzazione soprattutto per quelle categorie di personale con tassi di risposta più bassi.

In particolare per quanto riguarda il personale collaborante alla ricerca (dottorandi, assegnisti e collaboratori) i Responsabili Gestionali, più vicini al personale docente, si impegneranno in maggior misura a spiegare agli utenti la rilevanza delle informazioni acquisite attraverso tali indagini per motivarli alla compilazione.

Per quanto riguarda gli studenti, pur rilevando la difficoltà nel raggiungere una popolazione così ampia come quella studentesca, si è avviato un dialogo con le Rappresentanze Studentesche per sollecitare anche gli studenti ad esprimere una valutazione sui servizi ricevuti e a formulare proposte per il miglioramento.

L'amministrazione si impegnerà, infine, a divulgare maggiormente i risultati delle customer in forma aggregata e a indicare le conseguenti azioni di miglioramento che saranno messe in capo a valle dei suggerimenti ricevuti.

Per quanto riguarda l'implementazione del piano delle performance, alla luce delle esperienze sin qui realizzate, e della diffusione ormai capillare del sistema per tutto il personale tecnico amministrativo dell'Ateneo, appare ancora importante apportare ulteriori semplificazioni rispetto a quelle già attuate nel corso del 2014 (semplificazione della scheda di performance organizzativa dipartimentale/di polo, semplificazione del questionario per la rilevazione della soddisfazione sui servizi ricevuti da parte degli utenti). E' attualmente in fase di implementazione, e diventerà operativo entro il 2015, un sistema informatizzato per la gestione delle schede e la rilevazione dei dati, al fine di rendere più efficace e tempestiva la gestione dell'intero processo di pianificazione e valutazione.