

# Relazione sulla performance 2012 del Politecnico di Milano

POLITECNICO DI MILANO



DIREZIONE GENERALE



# Relazione sulla performance 2012 del Politecnico di Milano

POLITECNICO DI MILANO



DIREZIONE GENERALE

*Approvato nella seduta di Consiglio di Amministrazione  
del 23 Aprile 2013*

# Relazione sulla Performance anno 2012

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

Il riferimento normativo .....	2
Il contesto .....	3
La performance complessiva dell'Amministrazione del Politecnico di Milano .....	5
La performance della Direzione Generale .....	7
Il livello di performance della Direzione Generale, esiti anno 2012.....	7
La valutazione delle performance dei Dirigenti responsabili delle Aree dell'Amministrazione dell'Ateneo .....	10
Area Comunicazioni e Relazioni Esterne .....	13
Area Servizi agli Studenti e ai Dottorandi .....	13
Area Servizi Residenziali .....	14
Area Servizi ICT .....	15
Area Gestione Infrastrutture e Servizi .....	16
Area Tecnico Edilizia .....	16
Area Risorse Umane e Organizzazione .....	17
Area Amministrazione e Finanza .....	17
Servizio di staff avvocatura d'Ateneo .....	17
L'esito del piano della performance le criticità e le opportunità: aspetti salienti .....	19
Sintesi degli obiettivi del 2013.....	21
Pari opportunità e bilancio di genere .....	22

*Il presente documento mantiene la struttura dell'analoga "Relazione sulla performance 2011 del Politecnico di Milano" adottata con delibera del SA e del CdA nelle sedute del 16 e 17 aprile 2012, con la finalità di consentire un aggiornamento informativo del ciclo di gestione della performance attivato nel Politecnico di Milano, anche in riferimento al disposto dell'art. 4 del d. Lgs. 150/2009.*

### **Il riferimento normativo**

Per la corretta contestualizzazione dell'esito della performance dell'Amministrazione dell'Ateneo, in riferimento all'anno 2012, 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.

Preliminarmente, si evidenzia che il piano delle performance del Politecnico per l'anno 2012 è stato definito in maniera funzionale agli indirizzi e agli obiettivi strategici ed operativi deliberati dall'Ateneo, in coerenza alle linee di indirizzo del mandato del nuovo Rettore, in carica dal dicembre 2010, per il triennio 2012-14. Gli indicatori per la misurazione dei risultati da conseguire sono pertanto stati definiti in considerazioni di tali indirizzi. La definizione degli standard dei livelli di performance attesi, rispetto a cui misurare lo scostamento degli indicatori, ha consentito di individuare i target qualitativi di riferimento necessari per la consequenziale valutazione dell'esito raggiunto rispetto agli obiettivi prefissati.

## Il contesto

E' fondamentale evidenziare il contesto in cui il Politecnico di Milano ha operato nel 2012. Infatti, la legge 240 del 30 dicembre 2010, cosiddetta riforma Gelmini, ha disciplinato le norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario.

Pertanto nel 2012 si sono attuate profonde innovazioni nell'organizzazione degli Atenei, recepite nei nuovi Statuti, anche ai fini della revisione del sistema organizzativo e di attribuzione delle funzioni di indirizzo strategico. Inoltre, la citata legge 240/2010 ha introdotto norme di delega legislativa al Governo in materia di interventi per **la qualità e l'efficienza del sistema universitario** da attuarsi mediante l'emanazione di decreti legislativi in cui disciplinare le modalità per il raggiungimento di specifici obiettivi:

- valorizzazione della qualità e dell'efficienza delle università, mediante un sistema periodico di accreditamento
- introduzione di un sistema di valutazione dell'efficienza e dei risultati conseguiti nell'ambito della Didattica e della Ricerca a fronte di criteri stabiliti ex ante da parte dell'ANVUR
- revisione della disciplina contabile
- introduzione di un sistema di valutazione delle politiche di reclutamento degli Atenei a fronte di parametri definiti ex ante
- revisione della normativa in materia di diritto allo studio
- introduzione di un costo standard per studente

oltre, ad introdurre norme in materia d'istituzione di abilitazione scientifica nazionale e di reclutamento del personale accademico.

Nel corso del 2012 sono stati emanati alcuni dei decreti legislativi attuativi della legge 240/2010 per:

- la valorizzazione dell'efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione di risorse pubbliche (d. Lgs. 27 gennaio 2012, n. 19), cui hanno fatto seguito le deliberazioni del consiglio direttivo dell'ANVUR del 24 luglio 2012 per il sistema di Autovalutazione, valutazione e accreditamento del sistema universitario
- la revisione della disciplina contabile (d. Lgs. 27 gennaio 2012, n. 18)
- la programmazione, il monitoraggio e la valutazione delle politiche di bilancio e di reclutamento degli atenei (d. Lgs. 29 marzo 2012, n. 49)
- l'attribuzione dell'abilitazione scientifica nazionale ai professori universitari (d. Lgs. 7 giugno 2012, n. 76)
- la revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio (d. Lgs. 29 marzo 2012, n. 68)

Peraltro è da evidenziare, che all'art.2 comma1, punto r) della citata legge 240 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. 150/2009, e delle eventuali disposizioni in materia, l'attuale redazione della “Relazione sulla performance” vuole essere un documento che risponda all'esigenza di esplicitare a consuntivo gli esiti dell'applicazione del “Piano della Performance” e del “Sistema di misurazione e valutazione delle performance del Politecnico di Milano”, adottati con deliberazione del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione del Politecnico di Milano nelle sedute del 16 e 17 aprile 2012.

Pertanto, costanti saranno i riferimenti al Piano della performance 2012 in ordine al presente consuntivo che riassume gli esiti delle azioni nello stesso deliberate.

Preliminarmente, si rammenta che il nuovo sistema di valutazione è stato adottato con graduale applicazione, limitandosi per il 2011 alle sole figure dirigenziali dell'Amministrazione dell'Ateneo, ed estendendolo nel 2012 ai capi servizio, responsabili di funzioni di staff e capi progetto.

## La performance complessiva dell'Amministrazione del Politecnico di Milano

In prima istanza, a fronte di quanto emerso dalla puntuale analisi dei risultati rispetto agli obiettivi delineati nel Piano della performance 2012, risulta che il Politecnico di Milano ha raggiunto, nelle proprie aree amministrative, **livelli di performance che soddisfano i target prefissati per il 2012.**

Si rammenta che il piano della performance 2012 ha disciplinato gli ambiti di valutazione della performance, formalizzata mediante una scheda riassuntiva di valutazioni degli esiti:

- rilevati con indagini di customer satisfaction somministrate ai principali stakeholder esterni ed interni per conoscere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi dell'Amministrazione di Ateneo,
- conseguiti in obiettivi di innovazione e miglioramento,
- di azioni finalizzate al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività amministrativa
- relativi alla valutazione dei comportamenti organizzativi del personale.

In riferimento a tali ambiti di valutazione, e rispetto ai livelli di performance attesa dell'Amministrazione, esplicitati nel citato Piano 2012 nei 3 livelli di soglia, target ed eccellenza si evidenzia:

- un indice di soddisfazione dei servizi erogati con esiti mediamente superiori ai livelli di target prefissati dall'Amministrazione
- una sostanziale capacità di raggiungimento degli obiettivi di innovazione e miglioramento che complessivamente supera il target
- un riscontro di livelli in un range fra target ed eccellenza in ordine al presidio delle attività di efficacia ed efficienza dell'Azione amministrativa nella gestione di servizi.

L'adozione del piano della performance 2012 ha consentito una visione sia delle attività amministrative salienti sia delle modalità con cui sono state perseguite, inoltre le tipologie di obiettivi sono riconducibili a 4 principali assi d'analisi in una logica Balanced Scorecard rispetto: all'intervento sui processi d'Ateneo, a finalità economiche-finanziarie, a favorire l'innovazione e lo sviluppo, al presidio dei servizi agli stakeholder interni o esterni. La successiva tabella riclassifica, secondo la logica Balanced Scorecard, la composizione della performance attesa dell'Amministrazione d'Ateneo:

	PIANO PERFORMANCE 2012	% incidenza
<b>C</b>	C = Clienti interni e stakeholders	<b>18,2%</b>
	<i>di cui indagini di Customer Satisfaction</i>	<i>17,7%</i>
<b>P</b>	P = Processi	<b>20,1%</b>
<b>Z</b>	Z = Innovazione e sviluppo	<b>7,5%</b>
<b>F</b>	F = Economico-finanziaria	<b>4,3%</b>
		<b>50%</b>
<b>C</b>	risultato DG	<b>10%</b>
	comportamenti organizzativi del dirigente	<b>40%</b>
		<b>100%</b>

Rispetto alla performance attesa, l'Amministrazione dell'Ateneo nel 2012 ha ritenuto opportuno rafforzare la misurazione delle proprie prestazioni rispetto ai processi interni quale miglior supporto alle strategie dell'ateneo.

Emerge, complessivamente, un rilevante orientamento delle attività dell'Amministrazione dell'Ateneo a presidio:

- dei processi amministrativi d'Ateneo

- dei servizi erogati agli stakeholders, nello specifico, circa il 18 % dell'esito della valutazione delle attività dell'Amministrazione discende dai risultati delle indagini di customer satisfaction.

Al fine di seguire anche il principio di una visione "in cascata" degli obiettivi, dalla Direzione Generale alle Aree dell'Amministrazione dell'Ateneo, si presentano gli esiti della Performance della Direzione Generale e quindi delle Aree dirigenziali.



## La performance della Direzione Generale

La performance della Direzione Generale, relativamente all'anno solare 2012, come esplicitato nel Piano della Performance, è valutata 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 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, nel 2012, sono focalizzati ad interventi puntuali sia in ambito organizzativo sia in ambito di gestione amministrativa dell'Ateneo, individuando alcune tematiche strategiche per l'Ateneo relativamente:

- allo sviluppo della capacità propositiva dell'Ateneo nell'ambito dei Progetti di Ricerca Europei
- ad un ulteriore miglioramento nel perseguire l'efficienza dei costi di gestione degli spazi dell'Ateneo, riconfermando l'obiettivo già oggetto di valutazione nel 2011
- al presidio del processo di internazionalizzazione intrapreso dal Politecnico di Milano, anche in previsione di erogare in lingua inglese tutti i corsi delle LM dall'a.a. 2014/15
- al potenziamento e alla semplificazione nella gestione del servizio di posta elettronica per tutti gli utenti dell'Ateneo, in considerazione dei rilevanti volumi gestiti (oltre 39.000 studenti, 3.000 dipendenti, 1.700 tra dottorandi ed assegnisti).

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 2012.

## Il livello di performance della Direzione Generale, esiti anno 2012

In questa sezione si presenta il risultato della performance della Direzione Generale 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

### - Customer Satisfaction

L'obiettivo ha superato il **livello di target**, rispetto al livello di soddisfazione definito per i servizi amministrativi di supporto erogati dall'Amministrazione di Ateneo (l'indicatore di risultato è stato ottenuto effettuando una media delle valutazioni del personale docente e del personale tecnico amministrativo). Si precisa che per il personale docente ci sono stati 517 rispondenti tra il personale docente (38,4%) e 771 rispondenti tra il personale tecnico amministrativo (65,2%) e che le valutazioni mostrano un miglioramento medio del 4% circa rispetto al 2011.

## 2. Risultati rispetto agli indicatori di Ateneo

### - Internazionalizzazione Ricerca

L'obiettivo ha raggiunto il **livello di eccellenza**, perseguendo lo sviluppo delle capacità propositive di Ateneo nell'ambito di presentazione dei progetti europei con specifico riferimento a ERC e Marie Curie: nel corso del 2012 sono stati infatti presentati 53 progetti mostrando un incremento di capacità propositiva del 65% circa rispetto al 2011.

### - Costo di gestione degli spazi dell'Ateneo

L'obiettivo ha raggiunto il **livello di soglia**, misurato rilevando il rapporto fra le spese sostenute per locazioni, utenze, servizi di manutenzione, pulizia, vigilanza, portierato e traslochi rispetto ai mq delle superficie utili di Ateneo. Tale risultato, pari a 121 €/mq, che evidenzia un incremento di costo del 4% circa rispetto al 2011, è da imputarsi principalmente al notevole incremento del costo dell'energia dovuto ad un aumento di prezzo del 20% medio nel corso dell'anno, solo in parte compensato dall'impegno dell'ateneo nel contenimento dei costi di alcuni servizi quali portierato e pulizia.

## 3. Risultati rispetto agli indicatori ed obiettivi specifici di amministrazione

### - Progetto internazionalizzazione LM

L'obiettivo, ha raggiunto il **livello di target**, misurato rilevando l'attuazione del piano formativo del personale PTA alla lingua inglese, che è stato avviato nel mese di ottobre 2012, quale supporto al processo d'internazionalizzazione intrapreso dal Politecnico di Milano anche in relazione all'obiettivo di erogare in lingua inglese tutti i corsi delle LM dall'aa 2014/15

### - Progetto esternalizzazione e potenziamento e-mail

L'obiettivo, ha raggiunto il **livello di eccellenza**, misurato qualitativamente rispetto al potenziamento e alla semplificazione nella gestione del servizio di posta elettronica per tutti gli utenti dell'Ateneo: si sono infatti migrate le caselle di tutti gli studenti e si è avviata la migrazione delle caselle dei docenti e del personale tecnico amministrativo.

Tabella n.1: Esito Obiettivi 2012 assegnati alla Direzione Generale

<b>Scheda obiettivi 2012</b>						
Valutatore: Proposta OIV , approvazione CdA						
<b>Banda: Manager</b>		<b>Direzione Generale</b>				
Obiettivi	Misure (riferite all' anno 2012 - s.d.i.)	Peso	Livelli di performance			Risultati 2012
			Soglia	Target	Ecc. za	
<b>1 Risultato Customer satisfaction</b>		<b>20%</b>				
<b>Soddisfazione STUD/DOC/PTA</b>	Indice di soddisfazione da indagine customer satisfaction (media PTA/DOC) Tenendo conto degli aspetti considerati, sono complessivamente soddisfatto dei servizi amministrativi di supporto erogati dall'amministrazione centrale di Ateneo [scala 1-6]	20%	3,7	4,2	5,2	<b>4,40</b>
<b>2 Risultato Indicatori di Ateneo</b>		<b>40%</b>				
<b>Internazionalizzazione ricerca</b>			Soglia esiti 2011 (32)	Target esiti 2011+ 10% (35)	Ecc. za esiti 2011 + 20% (38)	
<b>2a</b> Sviluppo capacità propositiva ateneo nell'ambito dei progetti europei (focalizzazione ERC, Marie Curie)	Numero progetti presentati (ERC, Marie Curie)	20%	32	35	38	<b>53</b>
<b>Costo gestione spazi al m quadro</b>						
<b>2b</b> Spese gestione strutture + locazione	Spese di gestione spazi: (cap F.S.1.02.05 tranne U24401, U24501, U24601 + cpa. F.S.1.02.04 + F.S.3.02.03 + F.S.1.02.06)	20%	121	117	113	<b>121</b>
<b>3 Risultato Indicatori e obiettivi specifici di amministrazione</b>		<b>40%</b>				
<b>3a Progetto internazionalizzazione LM</b>						
			1	3	4	
<b>Piano formativo per il personale PTA</b>		20%	Completamento della fase di analisi del bisogno formativo per il PTA e selezione dei fornitori	a) Test di valutazione in ingresso e definizione del piano di interventi di formazione per il PTA b) Avvio dei percorsi formativi che necessitano frequenza biennale entro novembre 2012 per il PTA	Avvio dei percorsi formativi che necessitano frequenza biennale entro settembre 2012 per il PTA	<b>SOGLIA:</b> Bando pubblicato il 20/07/2012 . Gara aggiudicata il 10/09/2012 . <b>TARGET:</b> a) Test di valutazione terminati il 11/10/2012 . Formazione di 40 gruppi di studio con differenti percorsi (DA 30 A 150 ore di frequenza) b) Avviati i percorsi il 25 OTTOBRE 2012 (sono stati avviati tutti i percorsi non esclusivamente i biennali)
<b>3b Progetto esternalizzazione e potenziamento e-mail</b>				2012 (dicembre)		
			1	3	4	
Ci si propone di migliorare il servizio di posta elettronica offrendo una casella di dimensioni adeguate (max 25Gb) integrata nel sistema di autenticazione dell'Ateneo accessibile indipendentemente dal dispositivo utilizzato (PC, smartphone, tablet, ecc.), dal sistema operativo adottato (MS, Mac, linux) e dalle modalità di connessione (rete di Ateneo wired/wireless, UMTS, ADSL...) con un adeguato livello di servizio contrattualmente garantito		20%	Migrazione dei domini di posta amministrativa (dimensioni 25 Gb)  Avvio entro il 2012 e completamento successivamente al dicembre 2012 (revisione del 28 maggio 2012)	Dic 2012: migrazione di tutti i domini (studenti/laureati, docenti ed utenze dipartimentali attestata su mail server in gestione ASICT) (dimensioni 25 Gb).	In aggiunta: gestione automatica ed integrata con AUnica del ciclo provisioning/deprovisioning degli utenti.	<b>SOGLIA/TARGET:</b> Si è concordato di dilazionare nel tempo il processo di migrazione dei domini di posta amministrativa del personale tecnico amministrativo e docente, senza effettuare una migrazione ONE SHOT, come inizialmente previsto, ma procedendo mediante un contatto diretto con il singolo utente, al fine di minimizzare il rischio di disservizi. <b>ECCELLENZA</b> E' stato automatizzato il ciclo di provisioning/deprovisioning delle caselle di posta integrandolo con l'anagrafica unica di ateneo ed implementando le policy concordate per le differenti categorie di utenti

## 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 2012, consente, 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 D'Ateneo. Alcuni obiettivi della Direzione Generale hanno trovato specifica esplicitazione nell'attività di alcune Aree, la Direzione Generale, nella sua attività nel corso del 2012, 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 2012 ha previsto una valutazione delle prestazioni in cui:

- Il 10 % del risultato dirigenziale discenda dall'esito conseguito dal Direttore Generale, al fine di rafforzare il coinvolgimento e l'integrazione della squadra dirigenziale
- il 40% sia connesso ai comportamenti organizzativi del Dirigente
- il 50% del risultato dirigenziale dipenda da obiettivi specifici misurati su 3 dimensioni:
  - dalla soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dalla specifica Area 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);
  - dalla realizzazione di specifici obiettivi di innovazione e sviluppo
  - dall'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.

Il focus dell'attività delle Aree dell'amministrazione di Ateneo nel 2012, declinato negli obiettivi dirigenziali, ha formalizzato la definizione di un quadro organico di supporto delle linee strategiche deliberate dall'Ateneo.

Si illustrano i risultati raggiunti dai dirigenti dell'Ateneo, rammentando che il risultato globale sulla performance raggiunta a cui si fa riferimento è parametrato rispetto ad una scala di riferimento che nel suo complesso arriva ad un valore di 1000, considerando il range fra 700 e 1000 quale esplicitazione del livello di eccellenza ovvero di un livello di raggiungimento dell'obiettivo superiore alle attese, e che in ogni caso il superamento del target non genera un valore del premio superiore al massimo definito.

La situazione complessiva della performance delle 11 Aree dell'amministrazione dell'Ateneo quale esito della valutazione rispetto al raggiungimento dei livelli di target prefissati nel Piano della performance 2012 è riassumibile nella sottostante tabella:

Piano Performance 2012	% incidenza	ESITI COMPLESSIVI 2012	SCOSTAMENTO ESITI COMPLESSIVI DAL TARGET
<i>Soddisfazione utenti per servizi erogati</i> (da indagini di customer satisfaction)	17,7%	759,11	+ 8,4%
<b>Obiettivi di innovazione e miglioramento</b>	20,9%	711,41	+ 1,6%
<b>Indicatori efficacia/efficienza</b>	11,4%	752,68	+ 7,5%
<b>esiti da attività di Area</b>	<b>50%</b>		

Nel prosieguo della relazione si riepiloga l'esito della performance individuale di ciascun dirigente rispetto alle azioni intraprese per il raggiungimento degli obiettivi assegnati. Nel dettaglio di Area verrà esposto l'esito complessivo raggiunto in termini di performance, gli obiettivi che hanno concorso significativamente al raggiungimento della performance e l'esito della customer satisfaction. L'analisi puntuale delle Aree evidenzia che solo 3 aree hanno uno scostamento lievemente inferiore dal target. A fronte degli attuali sistemi di rilevazione adottati con il Piano della performance, è da evidenziare che la presenza di indagini di customer satisfaction consente un'estensione della visione della performance anche ai servizi dell'Area, di cui si dà puntuale riscontro al fine di individuare il grado di soddisfazione dei principali stakeholder, esterni ed interni, rispetto ai servizi erogati dall'Amministrazione dell'Ateneo.

Nella tabella sottostante si riporta il peso relativo delle tre dimensioni di analisi considerate per l'individuazione degli obiettivi specifici di area e che complessivamente rappresentano il 50% della prestazione; mentre il 10% dell'esito della performance di Area è connesso al risultato del Direttore Generale, ed il rimanente 40% ai comportamenti organizzativi del dirigente.

Piano Performance 2012	% incidenza	AAF Amministrazione e Finanza	ACRE Comunicazione e Relazione Esterne	AGIS Gestione Infrastrutture e Servizi	ARC Ricerca (*)	ARUO Risorse Umane ed Organizzative	ASBA Sistema Bibliotecario (*)	ASICT Sistemi Informativi	ASR Servizi Residenziali	ASSD Servizi agli Studenti e Dottorandi	ATE Tecnico Edilizia	Dir. Generale - funzione di staff avvocatura di Ateneo
<i>Soddisfazione utenti per servizi erogati</i> (da indagini di customer satisfaction)	17,7%	15%	20%	20%	10%	20%	20%	20%	20%	25%	15%	10%
<b>Obiettivi di innovazione e miglioramento</b>	20,9%	25%	10%	20%	20%	30%	15%	25%	10%	20%	35%	20%
<b>Indicatori efficacia/efficienza</b>	11,4%	10%	20%	10%	20%		15%	5%	20%	5%		20%
<b>esiti da attività di Area</b>	<b>50%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>50,0%</b>
Risultato Direzione Generale	10,0%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Comportamenti organizzativi	40,0%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

L'Area Sistema Bibliotecario (\*) è attualmente diretta ad interim dal Dirigente dell'Area Risorse Umane e Organizzative

L'Area Ricerca è attualmente diretta ad interim dal Direttore Generale

Preliminarmente alla esposizione dei risultati 2012 appare opportuna una comparazione con gli esiti della performance conseguita nel 2011 per evidenziare il miglioramento conseguito nel 2012 rispetto ai target prefissati.

Per opportuna memoria si riporta quanto esposto nella "Relazione sulla performance 2011 del Politecnico di Milano":

*"la situazione complessiva della performance delle Aree dell'amministrazione dell'Ateneo quale esito della valutazione rispetto al raggiungimento dei livelli di target prefissati nel Piano della performance 2011 evidenzia che 4 aree hanno superato il target, 5 aree hanno uno scostamento dal target inferiore al 10%, ed una sola area ha uno scostamento del 20% rispetto al risultato atteso"*

al fine di avere un'immediata consapevolezza del miglioramento conseguito nel 2012 in cui l'esito della valutazione rispetto al raggiungimento dei livelli di target prefissati nel Piano della performance 2012 evidenzia che: 8 aree hanno superato il target e 3 aree hanno solo un lieve scostamento inferiore al target del risultato atteso.

## **Area Comunicazioni e Relazioni Esterne**

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

La performance dell'Area è stata conseguita grazie all'esito degli obiettivi di efficacia ed efficienza a supporto del processo d'internazionalizzazione dell'Ateneo, sostenendo l'obiettivo di immatricolazione degli studenti stranieri alle lauree magistrali mediante il presidio del processo di promozione, selezione ed iscrizione alle LM degli studenti stranieri, raggiungendo il livello di eccellenza all'incremento del valore pubblicitario equivalente, ovvero sviluppando lo spazio occupato dagli articoli sul Polimi, promossi dall'ufficio stampa, sulle testate giornalistiche a diffusione nazionale e locale; , oltre all'incremento dell'efficacia comunicativa della intranet, valutando il numero di visitatori unici che accedono a tale servizio con frequenza settimanale.

Significativo il conseguimento dei risultati prefissati per i due obiettivi di innovazione e miglioramento, l'uno di sviluppo della comunicazione sui social media, rafforzando la presenza di Polimi su twitter, facebook, youtube rispetto alle università che già hanno implementato tali strumenti e valutando l'esito conseguito rispetto ad un'analisi di benchmark; l'altro di sostegno della community degli Alumni per consolidare il senso di appartenenza a Polimi.

Ulteriore attestazione della performance dell'Area è l'esito della soddisfazione sui servizi erogati, come emerso dall'indagine di customer satisfaction sulle attività di placement, orientamento e comunicazione interna; il giudizio degli utenti interni si attesta ad un livello di target, la valutazione degli studenti supera ampiamente il target prefissato.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 4%.

## **Area Servizi agli Studenti e ai Dottorandi**

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è di target.

L'Area ha presidiato molteplici progetti di innovazione e miglioramento dei processi di Ateneo per la gestione dell'offerta didattica, orientati sia allo sviluppo di nuovi servizi a supporto della didattica di Ateneo, sia alla semplificazione delle procedure amministrative per studenti e dottorandi. Sono stati ampiamente raggiunti i target prestabiliti per gli obiettivi di razionalizzazione del sistema di gestione dell'offerta didattica e di semplificazione delle applicazioni a supporto della didattica. L'esito di tali attività ha consentito la contestuale revisione del previgente processo di gestione del piano di studi e, in sinergia con l'Area sistemi ICT, il rilascio di un nuovo applicativo, corredato anche di tutorial video, per la presentazione dei piani di studio per l'a.a. 2012/13. Definitivamente informatizzato il processo di gestione dei dottorandi, ampliando gli attuali moduli per le sessioni di laurea con la gestione delle tesi da parte del relatore, a completamento di quanto implementato nel 2011 per il deposito on line delle tesi da parte dei dottorandi.

L'area al fine di garantire l'equità nell'assegnazione dei benefici DSU, anche in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti, ha implementato un efficace processo di controllo sulle dichiarazioni ISEU presentate dagli studenti, raggiungendo livelli di eccellenza dell'esito prefissato grazie al numero elevato di controllo effettuati.

Altri risultati utili alla misurazione della performance, con specifica ponderazione del 25%, sono stati acquisiti mediante la somministrazione di questionari di customer satisfaction per la valutazione del servizio erogato. L'indagine di customer satisfaction 2012 per gli studenti è prevista a maggio 2013, pertanto ai fini della valutazione dell'Area sono stati mantenuti i precedenti riscontri circa gli esiti 2011, mentre l'esito dell'indagine somministrata agli studenti internazionali evidenzia un posizionamento lievemente sotto il target prefissato.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento complessivo del 5%.

### **Area Servizi Residenziali**

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance mostra un leggero scostamento dal pieno raggiungimento del target prefissato dall'Ateneo.

L'Area ha focalizzato la propria attività in obiettivi di efficienza gestionale ed ha perseguito, anche nel 2012, il presidio del *"tasso di occupazione delle residenze"* consolidando l'attività promozionale, la semplificazione dei processi di ammissione e pagamento delle tariffe e avvalendosi della prenotazione online. Contestualmente ha superato il target prefissato nell'obiettivo di incremento delle entrate derivanti dai servizi residenziali. Sempre a supporto delle attività di riscossione delle entrate, e con la finalità di semplificazione delle procedure amministrative, si è ridefinito il sistema di tariffazione prevedendo l'introduzione di una tariffa annuale, anziché solo mensile come accadeva nel 2011, con pagamento della quota in tre tranche, anziché in dodici rate nel caso di permanenza annuale e si è introdotto il sistema dei MAV per il pagamento delle rette.

L'indagine di customer satisfaction, rilevata in tutte le residenze di Milano, 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 superiore al target rispetto ai requisiti di performance prefissati dall'Amministrazione.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 20% in particolare grazie al miglioramento dei saldi economici e alla semplificazione delle procedure amministrative..

### **Area Sistema Bibliotecario di Ateneo**

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

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

Nell'attività ricompresa fra gli obiettivi di innovazione e miglioramento assegnati per il 2012, l'area ha implementato un Discovery Tool finalizzato ad agevolare la ricerca documentale all'interno della molteplice disponibilità di materiali per la didattica e la ricerca; incrementato la disponibilità dei documenti consultabili nel centro Archivi di Ateneo, conseguendo per questo specifico obiettivo, un livello di performance eccellente; analoga eccellenza è conseguita nella capacità di utilizzo del patrimonio documentario disponibile grazie alla elevata circolazione di libri mediante prestito, mentre l'obiettivo di integrazione delle Biblioteche dipartimentali all'interno dell'Area Servizi Bibliotecari di Ateneo ha superato il livello di target, sia mediante l'integrazione del patrimonio bibliografico di alcune biblioteche



dipartimentali e l'implementazione di archivi centralizzati, sia ricorrendo alle procedure di acquisto centralizzato delle monografie.

L'indagine di customer satisfaction somministrata a studenti, docenti e personale tecnico amministrativo evidenzia esiti di gradimento, rispetto ai servizi erogati, in cui i livelli di performance si attestano ampiamente sopra target.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 6%.

### **Area Servizi ICT**

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è di superamento del target.

L'area ha supportato direttamente la realizzazione dell'obiettivo della Direzione Generale mediante il **Progetto esternalizzazione e potenziamento e-mail**, l'obiettivo, come anticipato, ha raggiunto il **livello di eccellenza**, misurato qualitativamente rispetto al potenziamento e alla semplificazione nella gestione del servizio di posta elettronica per tutti gli utenti dell'Ateneo, in considerazione dei rilevanti volumi gestiti.

Il risultato dell'area è anche legato ai risultati conseguiti nello sviluppo degli applicativi a supporto della didattica, implementati in sinergia con l'Area servizi agli Studenti e Dottorandi, finalizzati all'introduzione di nuovi servizi e alla semplificazione delle procedure amministrative per studenti e dottorandi. Inoltre nel corso del 2012 è stata completamente attivata la procedura del sistema di firma digitale Infocert per i docenti del Politecnico, raggiungendo il livello di eccellenza rispetto all'esito prefissato.

Nel 2012, l'Area consolidando il riassetto organizzativo avvenuto nel 2011 e razionalizzando i rapporti con i fornitori, le procedure di acquisto, la gestione dei fondi disponibili, ha raggiunto il livello di eccellenza rispetto all'indicatore di efficienza nel risparmio del budget assegnato.

Per quanto attiene l'esito della quota di performance rilevata mediante customer satisfaction, i potenziali utenti dei servizi, studenti, docenti e personale TA, hanno valutato i servizi erogati come ampiamente positivi con un risultato di pieno raggiungimento del target.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 5 %.

## **Area Gestione Infrastrutture e Servizi**

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è conforme al target richiesto.

L'area ha supportato l'obiettivo della Direzione Generale relativo al **Costo di gestione degli spazi dell'Ateneo**, l'esito è posizionato nel livello di soglia.

E' stata realizzata una attività, ricompresa negli obiettivi di innovazione e miglioramento nel 2012, in è in sinergia con l'area Amministrazione e Finanza, per la ridefinizione del ciclo di gestione degli acquisti, nell'ottica di integrazione in previsione dell'adozione del sistema di contabilità economico – patrimoniale, disegnando l'idoneo modello di gestione del ciclo passivo integrato anche con U-Gov contabilità, il nuovo applicativo gestionale della contabilità in fase d'implementazione, l'esito dell'obiettivo si posiziona fra il target e l'eccellenza.

Per quanto attiene l'obiettivo di sviluppo del sistema di gestione dei privilegi di accesso agli spazi del Politecnico, è stata integrata la vigente regolamentazione degli accessi agli edifici con autorizzazioni in h.24, individuando i nuovi sistemi di gestione, la pertinente tecnologia di supporto e l'idoneo fornitore, ed implementando il sistema in due edifici campione, l'obiettivo ha superato il target prefissato.

L'indagine di customer satisfaction somministrata a studenti, docenti e personale tecnico amministrativo evidenzia esiti di gradimento, rispetto ai servizi erogati, i cui i livelli di performance risultano conformi ai target di erogazione del servizio prefissati dall'Amministrazione.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 7 %.

## **Area Tecnico Edilizia**

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è di target.

Nel corso del 2012, in relazione alle attività oggetto di pianificazione pluriennale, l'Area ha presidiato molteplici progetti di sviluppo edilizio riconducibili agli obiettivi strategici dell'Ateneo di potenziamento dei servizi residenziali, avvalendosi dei finanziamenti per le Residenze universitarie 338/2011. L'area ha continuato l'attività sia di riqualificazione del campus Leonardo, anche in occasione degli interventi previsti per il 150° anniversario dell'Ateneo, sia di potenziamento del campus La Masa, mediante gli interventi previsti a fronte della realizzazione del nuovo Dipartimento di Energia. Ha proseguito nel presidio della realizzazione della nuova sede del POLO regionale di Lecco, consentendo l'inaugurazione del nuovo Campus universitario del Politecnico di Milano a Lecco il 14 gennaio 2013, oltre 30mila mq nei pressi del centro cittadino, destinati ad attività didattica e di ricerca, insediamenti scientifici e culturali, laboratori e uffici per il trasferimento tecnologico tra università e imprese.

I risultati di tali obiettivi d'innovazione e miglioramento hanno conseguito livelli di performance in un range di ampio superamento della soglia fino all'eccellenza in alcune specifiche attività.

Gli esiti della customer satisfaction per i servizi connessi allo sviluppo edilizio hanno ampiamente superato i target prefissati dall'Amministrazione.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 6 %.

## **Area Risorse Umane e Organizzazione**

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance è di superamento del target.

L'area ha supportato direttamente la realizzazione dell'obiettivo di internazionalizzazione assegnato alla Direzione Generale per l'attuazione del piano formativo del personale PTA alla lingua inglese, l'avviamento dei percorsi formativi dal 25 ottobre 2012 ha consentito di raggiungere il livello di target prefissato.

L'Area ha superato ampiamente la soglia prefissata per il raggiungimento dell'obiettivo di recruiting del personale tecnico amministrativo. Nel corso del 2012 sono stati implementati progetti di sviluppo della policy retributiva, quale supporto al piano della performance adottato dal Politecnico di Milano e nell'ottica di conseguire un sistema premiante coerente con il sistema di valutazione della performance adottato, si riscontra un ampio superamento del target prefissato per l'obiettivo.

L'esito della customer satisfaction, somministrata al personale docente e tecnico amministrativo dell'Ateneo, ha superato il livello di target.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 7 %.

## **Area Amministrazione e Finanza**

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

L'Area ha focalizzato la propria attività in obiettivi di innovazione e miglioramento relativamente alle nuove disposizioni normative di redazione del Bilancio Unico d'Ateneo, ha, pertanto, coordinato un processo d'integrazione per le attività contabili tra amministrazione di Ateneo e dipartimenti, mediante definizione delle modalità di gestione delle operazioni amministrativo contabili dei dipartimenti definendo anche le modalità di gestione dei travasi di tutte le operazioni in corso a fine 2012, l'obiettivo ha conseguito il target prefissato.

Inoltre, l'Area ha raggiunto l'eccellenza nell'obiettivo di efficienza nel recupero dei crediti scaduti.

Anche l'esito della customer satisfaction sulla gestione dei servizi contabili ha ampiamente superato il target prefissato.

Rispetto al 2011 l'area ha conseguito un miglioramento del 10 %.

## **Servizio di staff avvocatura d'Ateneo**

L'esito complessivamente raggiunto in termini di performance mostra un leggero scostamento dal pieno raggiungimento del target prefissato dall'Ateneo.

Il servizio ha focalizzato la propria attività in obiettivi di innovazione e miglioramento consolidando l'attività giudiziale volta al recupero dei crediti con la finalità di istituire un servizio articolato a supporto delle varie strutture d'Ateneo, l'obiettivo ha raggiunto un livello fra il target e l'eccellenza.

L'attività dirigenziale è stata valutata anche 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'incremento dell'attività di consulenza legale rispetto al numero di pareri rilasciati, conseguendo rispettivamente livelli di performance di superamento della soglia e del target.

Gli esiti della Customer Satisfaction rivelano che l'erogazione dei servizi si posiziona fra la soglia e il target prefissato dall'Amministrazione.

Rispetto al 2011 è stato conseguito un miglioramento del 4 %.

## 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 secondo anno in cui il Politecnico ha adottato il nuovo sistema di pianificazione degli obiettivi, consentendo una migliore comprensione della connotazione caratterizzante gli obiettivi assegnati attraverso i già esplicitati 4 principali assi d'analisi, ovvero, rispetto all'intervento sui Processi d'Ateneo, a finalità economiche-finanziarie, a favorire l'innovazione e lo sviluppo, al presidio dei servizi agli stakeholder interni o esterni.

La successiva tabella riepiloga la percentuale d'incidenza delle dimensioni rispetto alle quali è stata effettuata la misurazione della performance attesa dell'Amministrazione d'Ateneo.

		AREE DELL'AMMINISTRAZIONE D'ATENE0											
PIANO PERFORMANCE 2012		% incidenza	AAF Amministrazione e Finanza	ACRE Comunicazione e Relazione Esterne	AGIS Gestione Infrastrutture e Servizi	ARC Ricerca (*)	ARUO Risorse Umane ed Organizzative	ASBA Sistema Bibliotecario (*)	ASICT Sistemi Informativi	ASR Servizi Residenziali	ASSD Servizi agli Studenti e Dottorandi	ATE Tecnico Edilizia	Dir. Generale - funzione di staff avvocatura di Ateneo
<b>C</b>	C = Clienti interni e stakeholders	<b>18,2%</b>	15%	25%	20%	10%	20%	20%	20%	20%	25%	15%	10%
	di cui indagini di Customer Satisfaction	17,7%	15%	20%	20%	10%	20%	20%	20%	20%	25%	15%	10%
<b>P</b>	P = Processi	<b>20,1%</b>	35%	15%	15%	40%	30%	20%	11%	15%	15%	0%	25%
<b>Z</b>	Z = Innovazione e sviluppo	<b>7,5%</b>	-	5%	3%	-	-	10%	14%	5%	10%	35%	-
<b>F</b>	F = Economico-finanziaria	<b>4,3%</b>	-	5%	12%	-	-	-	5%	10%	-	-	15%
		<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>
<b>C</b>	risultato DG	<b>10%</b>	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
	comportamenti organizzativi del dirigente	<b>40%</b>	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Emerge per l'anno 2012 un rilevante orientamento dell'Amministrazione d'Ateneo a presidio:

- dei servizi erogati, nello specifico circa il 18% dell'esito della valutazione delle attività dell'Amministrazione discende dai risultati delle indagini di customer satisfaction somministrate agli stakeholders, in cui i livelli di performance si sono posizionati tra il target e l'eccellenza
- dei processi d'Ateneo in cui il livello di performance ha ampiamente superato i livelli previsti per il target.

L'indagine di customer satisfaction è uno degli strumenti di misurazione della Performance di cui il Politecnico si è avvalso nel 2012, integrando opportunamente l'indagine rispetto a nuovi e differenti servizi. Nella "prospettiva del cliente", interno o esterno, l'obiettivo dell'Amministrazione è il miglioramento del servizio, rilevato anche mediante l'impiego delle indagini di customer satisfaction che, oltre ad essere utilizzate per la misurazione della qualità percepita, attraverso un confronto tra le aspettative rispetto al servizio erogato e le percezioni conseguenti alla fruizione del servizio stesso, servono anche come un utile supporto di analisi delle aspettative degli stakeholders, oltre ad essere uno strumento mediante il quale individuare eventuali criticità e rilevare gli esiti degli interventi innovativi nell'erogazione dei servizi.

Si fa presente che il buon esito dell'Amministrazione derivante dalle valutazioni degli utenti sui servizi amministrativi e di supporto erogati, misurato anche in relazione ad un benchmark effettuato con altri

sedici atenei<sup>1</sup> che ci vede quest'anno nei primi posizionamenti per la maggior parte dei servizi analizzati, ha portato ad un generale incremento delle prestazioni complessive delle diverse aree.

La prospettiva sui processi, ed il connesso peso in termini di misurazione della performance, esprime l'attenzione al costante miglioramento dei processi "core", processi interni in cui l'Amministrazione ritiene di dover eccellere.

Minor peso complessivo riveste la prospettiva di innovazione e sviluppo, la conseguente misurazione di performance è circoscritta solo ad alcune aree dell'Ateneo, in cui si sono conseguiti risultati ampiamente superiori al target, e di cui è opportuno evidenziare la significatività per le aree Tecnico Edilizia, in considerazione del rilevante impegno finanziario, e per l'area Servizi ICT.

La prospettiva economico – finanziaria ha un peso residuale sia in termini di incidenza sia in termini di misurazione della performance delle aree amministrative, è una dimensione di cui si richiede esplicita valutazione in meno della metà delle Aree amministrative dell'Ateneo, proprio perché la vigente procedura di assegnazione del budget già sovrintende l'aspetto finanziario, mediante un'accurata pianificazione nell'assegnazione delle risorse.

La contestualità del processo di analisi degli esiti raggiunti nella performance 2012 e assegnazione degli obiettivi 2013 ha consentito di individuare sia gli obiettivi da riconfermare per l'anno 2013 sia gli obiettivi di nuovo intervento, anche in considerazione delle linee strategiche 2012-2014 adottate dall'Ateneo e di quanto anticipato a livello di applicazione del sistema.

---

<sup>1</sup> L'ateneo partecipa da anni al progetto *Good practice* che pone a confronto le prestazioni amministrative degli atenei partecipanti in termini di efficienza e di efficacia, quest'ultima misurata anche mediante indagini di customer satisfaction e che l'ateneo utilizza come uno dei parametri di valutazione per le aree dirigenziali ed i servizi.

## Sintesi degli obiettivi del 2013

L'individuazione e assegnazione degli obiettivi del 2013 è fortemente connessa, sia per vincoli temporali agli obiettivi pluriennali, sia per logiche di processo anche agli obiettivi rispetto a cui è stata rilevata la performance 2012.

Nel Piano della performance 2013-15, adottato dal CdA nella seduta del 30/01/2013, sono confermati per il 2013 gli obiettivi pluriennali del piano di sviluppo edilizio dell'Ateneo, con riferimento agli interventi presso il polo di Lecco, in cui si realizzerà anche un edificio per l'insediamento del CNR, alla costruzione delle residenze universitarie e al potenziamento del Campus Bovisa, gli obiettivi di integrazione delle biblioteche dipartimentali e di valorizzazione del materiale del Centro archivi di Ateneo, di presidio del tasso di occupazione delle residenze. Sono introdotti specifici obiettivi di supporto all'internazionalizzazione dell'Ateneo, mediante la valutazione dell'efficacia del processo di accoglienza dei visiting professor, ovvero dei servizi di reclutamento e accoglienza dei docenti stranieri, all'incremento degli studenti stranieri alle LM, all'espansione dei social media quale veicolo promozionale dell'Ateneo. Sono presenti obiettivi in aderenza alle disposizioni della legge 240/2010 per l'adozione della contabilità economico patrimoniale, anche mediante l'idoneo supporto del nuovo applicativo U-gov contabilità, al riassetto dipartimentale attuato dall'Ateneo ed alla realizzazione del fascicolo elettronico dello studente. Nel citato Piano della performance 2013 permane l'assegnazione di obiettivi tesi ad elevare il livello qualitativo dei servizi offerti agli stakeholders interni ed esterni, nello specifico sono previsti obiettivi connessi alla revisione delle procedure amministrative, sia di gestione dell'offerta didattica, semplificandone le modalità di fruizione degli applicativi per gli studenti, sia di minimizzazione dei tempi richiesti per l'espletamento di procedure amministrative in cui siano coinvolti i docenti, sia di minimizzazione dei tempi gestione delle liste d'attesa per usufruire dei servizi residenziali. Sempre nell'ottica di implementazione dei servizi customer oriented è previsto il raggiungimento del regime operativo delle aule cablate, realizzando un'infrastruttura disponibile per la contemporanea fruizione di un migliaio di postazioni per le attività didattiche che richiedono l'impiego di software, oltre alla garanzia della continuità operativi dei servizi ICT. Sono presenti obiettivi amministrativi di contenimento della spesa, in ottemperanza alle linee di spending review emanate dal governo, con particolare riferimento alla riduzione dei consumi energetici, oltre ad obiettivi di fund raising, sia in occasione del 150° del Politecnico sia nella previsione di un maggior coinvolgimento degli ex Alumni, analogamente alle attività svolte dalle università straniere. Nell'ottica di un corretto presidio dell'aspetto finanziario sono stati individuati indicatori di efficienza per la riscossione delle rette dei servizi residenziali e per il recupero dei crediti scaduti, adeguatamente supportati dall'obiettivo di adottare una policy di Ateneo per le attività di recupero crediti di pertinenza dell'Area amministrazione e finanza e della funzione di staff avvocatura d'Ateneo per la risoluzione dei contenziosi in via stragiudiziale.

Le disposizioni del DLgs. 150/2009 sono state recepite dal Politecnico di Milano quale occasione di sviluppo di un sistema organico nell'assegnazione degli obiettivi, coerente con l'evoluzione del modello di valutazione della performance adottato, con la finalità è di garantire adeguati livelli d'incentivazione del merito nonché l'ottimale utilizzo delle connesse risorse economiche.

## Pari opportunità e bilancio di genere

Il Politecnico di Milano nel 2012 ha adottato un nuovo Statuto, emanato con Decreto Rettorale n. 623/AG del 23 febbraio 2012 e pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 52 del 2 marzo 2012, in cui all'art.35 trova puntuale esplicitazione, tra i principi d'indirizzo, la garanzia per le pari opportunità anche mediante l'istituzione di un Comitato unico di garanzia:

### *Art. 35 Comitato unico di garanzia*

- 1. Il Politecnico istituisce il Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni e per la diffusione e il monitoraggio del Codice etico, secondo quanto previsto dalla legge 4 novembre 2010, n. 183.*
- 2. Il Comitato promuove le pari opportunità di ogni persona nel lavoro e nello studio, attraverso misure volte a prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione fondata sul sesso e l'orientamento sessuale, la razza, l'origine etnica, la religione, le convinzioni personali e politiche, le condizioni di disabilità, l'età.*
- 3. In particolare, il Comitato promuove iniziative volte a:*
  - a) diffondere la cultura delle pari opportunità tra i docenti, il personale e gli studenti del Politecnico;*
  - b) promuovere condizioni di effettiva parità di genere;*
  - c) prevenire e rimuovere le discriminazioni, dirette e indirette, nella formazione professionale, nell'accesso e nelle condizioni di lavoro, nelle progressioni di carriera e nella retribuzione;*
  - d) diffondere la conoscenza del Codice etico di Ateneo e a monitorarne il rispetto.*
- 4. Il Comitato è composto, nel rispetto delle pari opportunità tra uomini e donne, da:*
  - a) un componente designato da ciascuna delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello di Ateneo;*
  - b) un numero di rappresentanti eletti a suffragio universale fra docenti e personale, pari al numero dei componenti di cui alla lettera a);*
  - c) tre rappresentanti eletti degli studenti, di cui un dottorando.*
- 5. Le decisioni inerenti il benessere nell'ambiente lavorativo e la gestione del rapporto di lavoro sono adottate dai rappresentanti delle organizzazioni sindacali, dei docenti e del personale.*
- 6. Il mandato dei componenti del Comitato è di tre anni, rinnovabile una volta, ad eccezione del mandato dei rappresentanti degli studenti che è di due anni, rinnovabile una volta.*
- 7. L'organizzazione e il funzionamento del Comitato sono disciplinati da un apposito regolamento, nel rispetto della normativa vigente.*
- 8. Con l'istituzione del Comitato unico di garanzia è soppresso il Comitato pari opportunità.*

Il Politecnico di Milano nella seduta del CdA del 15/12/2009 ha deliberato il Piano triennale di azioni positive ai sensi del D. Lgs. 198/2006 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna" in cui propone i possibili obiettivi, nel periodo 2010-2012, di misure finalizzate alla rimozione degli eventuali ostacoli che impediscono la realizzazione di pari opportunità tra uomini e donne nel contesto lavorativo dell'Ateneo.

Tutta l'attività deliberata a tali fini, quanto ad oggi attuato e le iniziative in corso sono consultabili sul sito:

<http://www.cpo.polimi.it/>

Sono state individuate 6 principali azioni di riferimento rivolte al mantenimento e consolidamento di quanto già realizzato, alla conciliazione della vita familiare e personale con specifico riferimento alla fase del rientro dalla maternità, alla qualità dell'ambiente di lavoro e dei servizi, alla comunicazione mediante sito web dedicato, a favorire lo sviluppo delle capacità personali mediante l'inserimento in piani di formazione e studio, all'analisi statistica e all'individuazione delle politiche di promozione.

Pertanto brevemente si relazione dell'attività svolta, rispetto alle azioni deliberate, con specifico riferimento alla conciliazione della vita familiare e personale.

Si menziona quanto attuato, sin dal 2010, con il progetto " Percorso di accompagnamento rivolto alle donne che nel 2010 sono rientrate o rientreranno dal congedo di maternità". Il progetto ha la dichiarata finalità di migliorare la conciliazione lavoro e famiglia per le donne al loro rientro dalla maternità grazie ad azioni di sostegno e formazione, anche in considerazioni di eventuali variazioni di ruoli organizzativi intercorsi nel periodo di assenza.



Il percorso nel 2011 aveva previsto una fase di focus group per la definizione degli item delle interviste strutturate a cui sottoporre le donne sia nell'immediatezza del rientro dalla maternità, sia trascorsi i primi tre mesi dal loro rientro, oltre ad intervistare i diretti responsabili della funzione organizzativa, una fase di interviste, coinvolgendo 11 dipendenti in servizio nelle varie sedi dell'Ateneo, alle quali era stato somministrato un questionario di 34 domande rispetto a tre sezioni salienti d'indagine: punto di vista personale, fase prima del rientro e la fase successiva al rientro.

Nel 2012 si è pertanto consolidato il processo stabilmente presidiato dall'area Risorse Umane anche aggiungendo un'intervista pre congedo, al fine di avere un quadro completo della situazione e favorire un supporto esaustivo di tutte le necessità emerse, pertanto, sin da giugno 2012 sono iniziate anche le interviste pre congedo, coinvolgendo nella fase di pre congedo quattro dipendenti e nel post congedo due dipendenti.