



**RELAZIONE
DELLA PERFORMANCE
-
ANNO 2011**

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

Sommario

1.	<i>Premessa</i>	3
2.	<i>Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni</i>	3
2.1	Il contesto esterno di riferimento	3
2.2	L'amministrazione	3
2.3	I risultati raggiunti	3
2.4	Le criticità e le opportunità.....	3
3.	<i>Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti</i>	4
3.1	Albero della performance	4
3.2	Obiettivi strategici.....	5
3.3	Obiettivi e piani operativi	6
3.4	Obiettivi individuali	11
4.	<i>Risorse, efficienza ed economicità</i>	14
5.	<i>Pari opportunità e bilancio di genere</i>	15
6.	<i>Processo di redazione della Relazione sulla performance</i>	17
6.1	Fasi, soggetti, tempi e responsabilità.....	17
6.2	Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance	17

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

1. Premessa

Oggetto del presente documento è Relazione della performance realizzata nell'anno 2011 dall'Università degli Studi di Milano - Bicocca, predisposta in attuazione delle disposizioni di cui all'art. 10 del DLgs. 150/09, tenendo altresì in considerazione quanto previsto dalla delibera CIVIT (Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche) n. 5/2012 e ricordando la delibera CIVIT n.9/2010 in tema di applicabilità del decreto legislativo n.150/2009 alle Università.

2. Sintesi delle informazioni di interesse per i cittadini e gli stakeholder esterni

2.1 Il contesto esterno di riferimento

Nel corso dell'anno 2011 sono intervenuti alcuni fattori esterni che hanno influenzato in modo rilevante la realizzazione degli obiettivi prefissati, in particolare:

- importanti decreti attuativi della legge 240/2010 (c.d. Riforma Gelmini) hanno visto la luce a inizio 2012¹;
- le modalità di recepimento del D.lgs. 150/2009 (c. d. Riforma Brunetta) in ambito universitario non sono ancora pervenute ad una definizione puntuale delle procedure e della relativa tempistica da parte dell'ANVUR e del CONVUI;
- il programma ICT4University² previsto dal Piano e-Government 2012³ è proseguito per tutto il 2011 con la massima priorità di intervento.

2.2 L'amministrazione

La situazione dell'amministrazione (in termini di caratteristiche del personale, entità delle risorse finanziarie, organizzazione territoriale) è già descritta nel capitolo 3 del Piano della Performance – triennio 2012/2014 – obiettivi 2012, al quale si rinvia.

Nel 2011 non è stata svolta l'indagine sul benessere organizzativo, né la rilevazione della valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale (come indicato all'art. 14, comma 5 del D.lgs. 150/2009), ma, nell'ambito della partecipazione al progetto Good Practice 2011, si è rilevata invece la soddisfazione degli utenti interni rispetto alla qualità dei servizi amministrativi. A partire dal 2012, le due rilevazioni saranno associate in una indagine unica.

2.3 I risultati raggiunti

Nel corso del 2011 tutti gli obiettivi strategici previsti per il triennio 2011/2013 sono stati perseguiti con elevato grado di raggiungimento dei risultati prefissati, in particolar modo per quanto riguarda la soddisfazione dell'utenza (per cui l'Ateneo si è sempre collocato all'interno del primo quadrante, o nella fascia alta del secondo, rispetto alla classifica stilata nell'ambito del progetto GP2011 di cui si allega una relazione finale allegato 2.3.1) e la maggior parte degli indicatori di performance organizzativa (ad esempio, registrando +20% per il numero di iscritti impegnati in programmi di internazionalizzazione o + 13% per l'autofinanziamento come rilevato da dati Pro3 e indicatori di bilancio che verranno dettagliati nel seguito della relazione).

2.4 Le criticità e le opportunità

Dato il grado di soddisfazione espresso per i servizi amministrativi⁴, si evidenzia l'opportunità di migliorare l'efficienza e l'efficacia di tali servizi nel corso del triennio, investendo ulteriormente in digitalizzazione e mettendo in opera la riorganizzazione (dei

¹ Si veda <http://www.crui.it/HomePage.aspx?ref=2017>

² Si veda <http://www.ict4university.gov.it/>

³ Si veda <http://www.e2012.gov.it/>

⁴ Relazione progetto Good Practice 2011

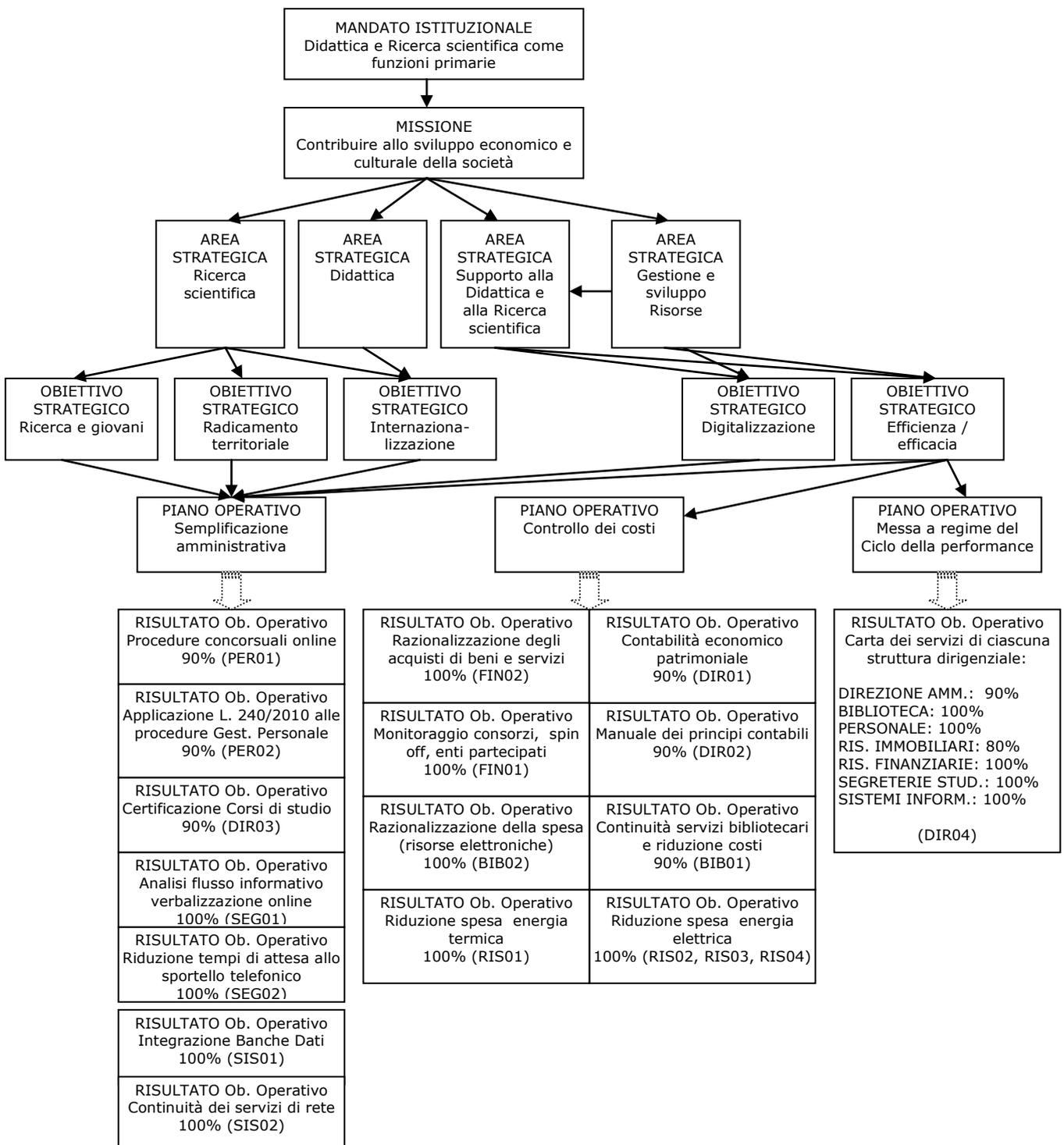
RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

processi e del personale) che consegue inevitabilmente dall'applicazione della Legge 240/2010 in Ateneo.

3. Obiettivi: risultati raggiunti e scostamenti

3.1 Albero della performance

Ai fini di una rappresentazione visuale sintetica e complessiva della performance dell'amministrazione, viene proposto l'albero della performance integrato con l'indicazione dei risultati raggiunti per ciascun obiettivo (per dettagli, si veda il successivo paragrafo 3.4.1).



RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

3.2 Obiettivi strategici

Nella tabella che segue si rende conto dei risultati ottenuti (*outcome*) nel corso del 2011 rispetto agli obiettivi strategici descritti nel capitolo 5 del Piano della Performance di questa amministrazione per il triennio 2011/2013⁵.

Obiettivo strategico	Indicatore	Valore medio attuale	Valore di confronto	Fonte	Commento
Ricerca e Giovani	Età media docenti di ruolo	Anno 2011: 48,4 anni	Media triennio 2008/2010: 47,8 anni	Data Base Personale (Super)	Crescita del valore medio di +1,2% ⁶
	Grado di Soddisfazione del personale docente per i servizi di supporto alla Ricerca	4,38 (scala crescente 1-6)	Valore medio di 16 Atenei: 4,03 (scala crescente 1-6)	GP2011	Posizionamento: 2 su 16 (il n.1 è il migliore)
Internazionalizzazione	Proporzione di iscritti che hanno partecipato a programmi di mobilità internazionale	a. a. 2010/11: 3,14%	a. a. 2009/10: 2,62%	Annuario 2011	Andamento: crescita valore medio +20%
	Proporzione di studenti stranieri iscritti a corsi di laurea magistrale	a. a. 2010/11: 3,7%	a. a. 2009/10= 4,2%	PRO3	Andamento: crescita valore medio +13,5%
	Grado di Soddisfazione degli iscritti ad anni successivi al primo	2,41 (scala crescente 1-4)	Media 20 Atenei: 2,40 (scala crescente 1-4)	GP2011	Posizionamento: 14 su 20 (il n.1 è il migliore)
Digitalizzazione	Integrazione applicativi	Si veda risultato obiettivo operativo SIS02 (paragrafo 3.4.1)			
	Grado di Soddisfazione degli studenti	4,42 (scala crescente 1-6)	Media 20 Atenei: 4,11 (scala crescente 1-6)	GP2011	Posizionamento: 9 su 20 (il n.1 è il migliore)
	del personale TA	4,66 (scala crescente 1-6)	Media 16 Atenei: 4,35 (scala crescente 1-6)	GP2011	Posizionamento: 3 su 16 (il n.1 è il migliore)
	del personale docente	4,57 (scala crescente 1-6)	Media 16 Atenei: 4,16 (scala crescente 1-6)	GP2011	Posizionamento: 1 su 16 (il n.1 è il migliore)
Radicamento territoriale	Autofinanziamento (altre entrate rispetto a FFO / totale entrate)	Anno 2011: 50,9%	Media periodo 200/2010: 45%	Bilancio di Ateneo	Andamento: crescita del valore medio di +13,1%
Efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa	Costo personale/FFO	Anno 2011: 73,1%	Media periodo 2008/2010: 73,1%	MIUR	Andamento: invariato
	Spese per il diritto allo studio /Valore della contribuzione student.	Anno 2010: 66%	Media triennio 2007/2009: 65%	MIUR	Andamento: +1,5%
	Valore debito/Entrate correnti	Anno 2010: 3,55%	Media triennio 2007/2009:2,9%	MIUR	Andamento: +22,4% ⁷
	Grado di Soddisfazione di studenti, personale docente e TA: valore medio su tutti i servizi	UNIMIB: 4,49 / 6	Atenei partecipanti: 4,23 / 6	GP2011	Andamento: +6,3%

⁵ In tale documento non sono stati definiti il peso degli obiettivi strategici, il peso degli indicatori, il target, le risorse (umane e finanziarie) e le strutture di riferimento, per cui non se ne prevede la rendicontazione in questa sede.

⁶ Crescita determinata dall'effetto combinato del contingentamento del turn over e dell'innalzarsi dell'età media

⁷ Il valore di questo indice aumenta a fronte della diminuzione delle entrate correnti

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

3.3 Obiettivi e piani operativi

I risultati ottenuti nel corso dell'anno 2011 rispetto ai Piani Operativi avviati dall'amministrazione per il perseguimento degli obiettivi strategici del triennio 2011-2013, sono riassunti nella seguente tabella⁸.

Descrizione Obiettivo	Indicatori	Target	Valore Consuntivo Indicatori	Grado di Raggiungimento Obiettivo
Messa a regime del ciclo di gestione della performance	chiara attribuzione di deleghe ed incarichi	entro 31/12/2011	Parziale applicazione di QuickJob per personale dirigente ed EP. Sistema a regime per personale B,C,D.	90%
	monitoraggio e feed-back in itinere	entro 31/12/2011	Tempistica e procedure per feed-back in itinere ancora da definire, causa incertezze di applicazione in ambito universitario	
Semplificazione amministrativa	completamento del processo di immatricolazione online	entro 31/12/2011	Il processo di immatricolazione si svolge interamente online	100%
	estensione a tutte le Facoltà della verbalizzazione online degli esami superati	entro 31/12/2011	Il processo di verbalizzazione completo anche di firma digitale del verbale è stato introdotto per tutte le facoltà	
	estensione a tutta l'Amministrazione dell'adozione del protocollo informatico	entro 31/12/2011	Il protocollo informatico è adottato dalla sola amministrazione centrale	
Controllo dei costi	implementazione di un sistema di contabilità generale	entro 31/12/2011	Manuale principi contabili predisposto, in attesa di approvazione	90%
	misure atte a diffondere la cultura e i concetti fondamentali della contabilità economico-patrimoniale e a formare il personale che opera nell'organizzazione	entro 31/12/2011	Formazione svolta in 3 corsi per un totale di 88 giorni/uomo, coinvolgendo 44 persone	

⁸ La rendicontazione delle attività di cui la realizzazione è stata prevista successivamente all'anno 2011, negli anni 2012 o 2013, sarà oggetto delle relative Relazioni della Performance.

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

3.3.1 Risultati conseguiti in base al Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità

L'Università degli Studi di Milano – Bicocca deve ancora adottare il Programma per la Trasparenza e l'Integrità avendo. Tuttavia, già nel corso dell'anno 2011 sono state avviate iniziative in tal senso, ovvero:

- definizione della Carta dei Servizi dell'amministrazione (di cui si rende conto nel successivo paragrafo 3.3.2);
- formazione in materia di trasparenza e integrità: nel corso del 2011 sono state erogate 14 ore di formazione per circa 500 dipendenti tecnico amministrativi, da parte di docenti interni (esperti in diritto pubblico e organizzazione aziendale), approfondendo le tematiche dell'efficacia, efficienza ed economicità delle amministrazioni pubbliche (con l'obiettivo formativo di far acquisire la consapevolezza che l'amministrazione pubblica è non solo attività di esecuzione di norme, ma soprattutto funzione di cura concreta di interessi generali) e degli aspetti organizzativi della produzione dei servizi;
- estensione del protocollo informatico a tutte le procedure dell'amministrazione centrale (per cui si veda nel precedente paragrafo 3.3);
- tracciabilità online delle pratiche da parte dell'utente (per la quale l'estensione del protocollo informatico, il completamento dei processi di immatricolazione online e di verbalizzazione online degli esami superati, per cui si veda il precedente paragrafo 3.3, costituiscono le attività preparatorie).

La sezione del sito web istituzionale denominata "Trasparenza, valutazione e merito" è stata pubblicata nel corso dell'anno 2011, ma ancora in modo ancora incompleto, come risulta dallo schema seguente:

Categoria di dati	Publicato al 30/06/2012	Da pubblicare al 30/06/2012
Piano e Relazione sulla performance	Piano della Performance 2011/2013	La sezione sarà aggiornata successivamente all'approvazione dei nuovi documenti.
Dati sull'organizzazione e sui procedimenti	Organizzazione. Caselle di posta elettronica istituzionali. Procedimenti amministrativi.	Dimensioni della qualità dei servizi erogati. Carta della qualità dei servizi.
Dati sul personale	Curriculum e retribuzioni dei dirigenti. Curriculum di titolari di posizioni organizzative. Tassi di assenza e di maggiore presenza del personale. Codici di comportamento.	Curriculum, retribuzioni, compensi ed indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto. Nominativi e curriculum dei componenti dell'Organismo Interno di Valutazione. Nominativo e curriculum del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance. Ammontare complessivo dei premi collegati alla performance. Grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità.
Dati relativi a incarichi e consulenze	Dati relativi a incarichi e consulenze	Occorre solo garantire l'aggiornamento dei dati
Dati sulla gestione economica finanziaria dei servizi	Contrattazione integrativa. Consorzi, enti e società partecipate dall'Ateneo.	Servizi erogati agli utenti finali e intermedi

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

Categoria di dati	Publicato al 30/06/2012	Da pubblicare al 30/06/2012
Dati sulla gestione dei pagamenti	Tempestività dei pagamenti	Occorre garantire l'aggiornamento dell'indicatore di tempestività.
Dati sulle buone prassi		Dati sulle buone prassi
Dati sul public procurement		Dati sul public procurement

Per quanto riguarda la raccolta di feedback sui dati pubblicati ed il coinvolgimento degli stakeholder sulle iniziative da intraprendere, si avvierà un processo di definizione degli obiettivi nei prossimi piani per la Trasparenza e l'integrità.

3.3.2 Risultati conseguiti in tema di standard di qualità dei servizi

Nel corso del 2011, l'amministrazione ha avviato il processo di definizione della Carta dei Servizi di Ateneo, concentrandosi sull'individuazione degli standard di qualità specifici di alcune Aree dell'amministrazione centrale. Le successive fasi (individuate nel Piano della Trasparenza e l'Integrità) consisteranno nell'estensione a tutti i servizi erogati dall'amministrazione centrale e, quindi, ai servizi amministrativi erogati presso i Dipartimenti.

Nel 2011 l'Ateneo ha partecipato alla settima edizione del progetto Good Practice, in occasione del quale è stata rilevata la soddisfazione dell'utenza per i servizi amministrativi, tramite questionari somministrati agli studenti ed al personale docente e tecnico-amministrativo (allegato 3.2.2), come riassunto nella seguente tabella:

SUPPORTO ALLA DIDATTICA	<p>Orientamento in ingresso strumento: questionario a risposta multipla destinatari: iscritti al 1 anno di corso a. a. 2010/11 periodo: maggio 2011 n. rispondenti totali: 10.078 su 147.740 (7%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 2.198 su 9.158 (24%) indicatore: valore medio risposte a domande attinenti il servizio scala: da 1 (non soddisfatto) a 4 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo : 2,2 Tutti gli Atenei, valore massimo: 3,0 Tutti gli Atenei, valore medio: 2,6 media risposte Milano - Bicocca: 2,7 posizionamento Milano - Bicocca: 6° su 20 Atenei</p>
	<p>Diritto allo studio strumento: questionario a risposta multipla destinatari: iscritti al 1 anno di corso a. a. 2010/11 periodo: maggio 2011 n. rispondenti totali: 10.078 su 147.740 (7%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 2.198 su 9.158 (24%) indicatore: valore medio risposte a domande attinenti il servizio scala: da 1 (non soddisfatto) a 4 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 2,2 Tutti gli Atenei, valore massimo: 3,0 Tutti gli Atenei, valore medio: 2,6 media risposte Milano - Bicocca: 2,7 posizionamento Milano - Bicocca: 11° su 20 Atenei</p>
	<p>Didattica in itinere strumento: questionario a risposta multipla destinatari: iscritti ad anni successivi al primo a. a. 2010/11 periodo: maggio 2011 n. rispondenti totali: 30.228 su 648.613 (5%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 4.197 su 29.179 (14%) scala: da 1 (non soddisfatto) a 4 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 2,3 Tutti gli Atenei, valore massimo: 2,9 Tutti gli Atenei, valore medio: 2,6 media risposte Milano - Bicocca: 2,5 posizionamento Milano - Bicocca: 11° su 20 Atenei</p>
	<p>Internazionalizzazione strumento: questionario a risposta multipla destinatari: iscritti ad anni successivi al primo a. a. 2010/11 periodo: maggio 2011 n. rispondenti totali: 30.228 su 648.613 (5%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 4.197 su 29.179 (14%) scala: da 1 (non soddisfatto) a 4 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 1,6 Tutti gli Atenei, valore massimo: 3,6 Tutti gli Atenei, valore medio: 2,4 media risposte Milano - Bicocca: 2,4 posizionamento Milano - Bicocca: 14° su 20 Atenei</p>

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

SUPPORTO AL PERSONALE	<p>Contabilità</p> <p>strumento: questionario a risposta multipla destinatari: personale tecnico amministrativo periodo: dicembre 2011 n. rispondenti totali: 5.683 su 14.573 (39%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 293 su 733 (40%) indicatore: valore medio risposte a domande attinenti il servizio scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 3,6 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,8 Tutti gli Atenei, valore medio: 4,3</p> <p>media risposte Milano - Bicocca: 4,8 posizionamento Milano - Bicocca: 1° su 16 Atenei</p>
	<p>Comunicazione</p> <p>strumento: questionario a risposta multipla destinatari: personale tecnico amministrativo periodo: dicembre 2011 n. rispondenti totali: 5.683 su 14.573 (39%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 293 su 733 (40%) indicatore: valore medio risposte a domande attinenti il servizio scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 2,8 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,2 Tutti gli Atenei, valore medio: 3,8</p> <p>media risposte Milano - Bicocca: 4,2 posizionamento Milano - Bicocca: 2° su 16 Atenei</p>
	<p>Gestione del personale PTA</p> <p>strumento: questionario a risposta multipla destinatari: personale tecnico amministrativo periodo: dicembre 2011 n. rispondenti totali: 5.683 su 14.573 (39%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 293 su 733 (40%) indicatore: valore medio risposte a domande attinenti il servizio scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 2,9 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,3 Tutti gli Atenei, valore medio: 3,8</p> <p>media risposte Milano - Bicocca: 4,0 posizionamento Milano - Bicocca: 6° su 16 Atenei</p>
	<p>Supporto alle attività di ricerca</p> <p>strumento: questionario a risposta multipla destinatari: docenti periodo: dicembre 2011 n. rispondenti totali: 3.913 su 15.691 (25%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 201 su 914 (22%) indicatore: valore medio risposte a domande attinenti il servizio scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 2,8 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,5 Tutti gli Atenei, valore medio: 4,0</p> <p>media risposte Milano - Bicocca: 4,4 posizionamento Milano - Bicocca: 2° su 16 Atenei</p>
SERVIZI BIBLIOTECARI	<p>Efficacia percepita Studenti</p> <p>strumento: questionario a risposta multipla destinatari: totale iscritti a. a. 2010/11 % media di rispondenti: 10% % media di rispondenti Milano - Bicocca: 24% scala: da 1 (decisamente non soddisfatto) a 4 (decisamente soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 2,6 Tutti gli Atenei, valore massimo: 3,2 Tutti gli Atenei, valore medio: 2,9</p> <p>valore Milano - Bicocca: 3,2 posizionamento Milano - Bicocca: 2° su 14 Atenei</p>
	<p>Efficacia percepita Docenti</p> <p>strumento: questionario a risposta multipla destinatari: docenti anno solare 2011 % media rispondenti: 80% % media di rispondenti Milano - Bicocca: 73% scala: da 1 (decisamente non soddisfatto) a 6 (decisamente soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 3,6 Tutti gli Atenei, valore massimo: 5,1 Tutti gli Atenei, valore medio: 4,7</p> <p>valore Milano - Bicocca: 5,1 posizionamento Milano - Bicocca: 1° su 16 Atenei</p>

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

SUPPORTO ALLE INFRASTRUTTURE	<p>Approvvigionamenti strumento: questionario a risposta multipla destinatari: docenti e PTA periodo: dicembre 2011 n. rispondenti totali: 9596 su 30264 (32%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 494 su 1646 (30%) scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 3,1 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,1 Tutti gli Atenei, valore medio: 3,8 media risposte Milano - Bicocca: 4,1 posizionamento Milano - Bicocca: 5° su 16 Atenei</p>
	<p>Servizi generali e logistici strumento: questionario a risposta multipla destinatari: iscritti ad anni successivi al primo a. a. 2010/11 periodo: maggio 2011 n. rispondenti totali: 30.228 su 648.613 (5%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 4.197 su 29.179 (14%) scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 3,3 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,6 Tutti gli Atenei, valore medio: 4,0 media risposte Milano - Bicocca: 4,3 posizionamento Milano - Bicocca: 4° su 20 Atenei</p>
	<p>Sistemi informativi Efficacia percepita Studenti strumento: questionario a risposta multipla destinatari: iscritti ad anni successivi al primo a.a. 2010/11 periodo: maggio 2011 n. rispondenti totali: 30.228 su 648.613 (5%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 4.197 su 29.179 (14%) scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 3,3 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,9 Tutti gli Atenei, valore medio: 4,1 media risposte Milano - Bicocca: 4,4 posizionamento Milano - Bicocca: 9° su 20 Atenei</p>
	<p>Efficacia percepita Docenti strumento: questionario a risposta multipla destinatari: docenti periodo: dicembre 2011 n. rispondenti totali: 3913 su 15.691 (25%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 201 su 914 (22%) scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 3,3 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,6 Tutti gli Atenei, valore medio: 4,2 media risposte Milano - Bicocca: 4,6 posizionamento Milano - Bicocca: 1° su 16 Atenei</p>
	<p>Efficacia percepita PTA strumento: questionario a risposta multipla destinatari: personale tecnico amministrativo periodo: dicembre 2011 n. rispondenti totali: 5.683 su 14.573 (39%) n. rispondenti Milano - Bicocca: 293 su 733 (40%) scala: da 1 (non soddisfatto) a 6 (soddisfatto)</p>	<p>Tutti gli Atenei, valore minimo: 3,3 Tutti gli Atenei, valore massimo: 4,8 Tutti gli Atenei, valore medio: 4,3 media risposte Milano - Bicocca: 4,7 posizionamento Milano - Bicocca: 3° su 16 Atenei</p>

Non è stata ancora attivata una procedura per la gestione degli eventuali reclami.

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

3.4 Obiettivi individuali

Nel presente capitolo si riportano informazioni sintetiche sul grado di raggiungimento degli obiettivi individuali del personale dirigente e sul grado di differenziazione dei giudizi relativi ai risultati conseguiti dal personale di categoria B, C, D ed EP.

3.4.1 Risultati conseguiti dal personale dirigente

FUNZIONE	PRIORITÀ	COD	OBIETTIVO	RISULTATO	GRADO RAGGIUNGIMENTO
Direzione Amministrativa	0%	/	Riassetto struttura organizzativa dell'Ateneo alla luce delle modifiche e razionalizzazione strutturali previste dalle L.240/10	Obiettivo rinviato al 2012 (riorganizzazione provvisoria) e al 2013 (riorganizzazione definitiva) a causa dei tempi di approvazione del nuovo Statuto di Ateneo	/
	25%	DIR01	Contabilità economico patrimoniale: Sezione contabilità generale	I costi del personale sono stati verificati nella loro natura e destinazione e dopo la verifica sui centri di costo di imputazione sono stati rielaborati nella procedura di contabilità economico patrimoniale riducendo il margine di errore al 30%	90%
	25%	DIR02	Stesura manuale dei principi contabili	Manuale principi contabili predisposto, in attesa di approvazione	90%
	25%	DIR03	Certificazione Corso di Studi	100% corsi certificati	90%
	25%	DIR04	Razionalizzazione e declinazione dei servizi e definizione dei relativi standard: - definizione Carta dei Servizi - Piano triennale Performance	È stata definita la Carta dei Servizi dell'amministrazione centrale. È stato approvato il primo Piano della Performance di Ateneo, per il triennio 2011/2013.	90%
Capo Area Biblioteca di Ateneo	50%	BIB01	Garantire la continuità del funzionamento dei servizi migliorando la qualità percepita, contenendo i costi di gestione	È stata effettuata la gestione unificata dei servizi interbibliotecari passivi per la Sede Centrale e la Sede di Scienze e centralizzazione delle procedure automatiche per la messaggistica agli utenti presso la Sede di Medicina È stato predisposto il servizio di consultazione delle tesi di laurea in microfiches, che non è stato avviato in attesa del regolamento. È stata avviata l'analisi delle collezioni di scienze della formazione, ma senza il coinvolgimento dei docenti	92%
	30%	BIB02	Razionalizzazione della spesa per acquisto di beni e servizi, e contenimento dei costi	In previsione di una possibile riduzione del finanziamento e in considerazione dei continui aumenti dei costi delle risorse bibliografiche, e in particolari di quelle elettroniche, sono stati predisposti alcuni strumenti di valutazione che consentiranno alla biblioteca di operare delle riduzioni di spesa qualora l'entità del finanziamento lo renda necessario	100%

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

	20%	DIR04	Razionalizzazione e declinazione dei servizi e definizione dei relativi standard: - definizione Carta dei Servizi - Piano triennale Performance	È stata definita la Carta dei Servizi dell'amministrazione centrale. È stato approvato il primo Piano della Performance di Ateneo, per il triennio 2011/2013.	100%
Capo Area del Personale	70%	PER01	Analisi del flusso informativo delle procedure concorsuali online	Il lavoro istruttorio di analisi e ristrutturazione dei processi è stato ultimato. La realizzazione è stata condizionata dalla tempistica di emanazione dei decreti attuativi della Legge 240/2010	90%
	20%	PER02	Revisione flussi e procedure finalizzate all'introduzione efficiente della Riforma Gelmini		90%
	10%	DIR04	Razionalizzazione e declinazione dei servizi e definizione degli standard	Carta dei Servizi di struttura predisposta, in attesa di approvazione	100%
Capo Area Risorse Immobiliari e Strumentali	40%	RIS01	Riduzione spesa energia termica - Ottimizzazione delle potenze impegnate	Risparmio di 12.701 € su circa 110.000 mq riscaldati	100%
	5%	RIS02	Riduzione consumo energia elettrica: intervento su gruppi frigo	Rendimento in refrigerazione immutato, con maggior recupero di calore per il periodo invernale.	100%
	5%	RIS03	Riduzione consumo energia elettrica tramite autoproduzione di energia termica	Tramite il sistema solar-cooling sono stati prodotti 93.730 kWhf di energia termica in un anno	100%
	30%	RIS04	Riduzione spese energia elettrica: ottimizzazione spazi non utilizzati; progetto copertura U7	Bando locazione spazi pubblicato. Progetto copertura U7 realizzato.	100%
	20%	DIR04	Razionalizzazione e declinazione dei servizi e definizione dei relativi standard e programmazione triennale	È stata predisposta la programmazione dei servizi e dei lavori annuale e pluriennale ed è stata avviata un'analisi delle attività per la definizione la Carta dei Servizi.	80%
Capo Area Risorse Finanziarie e Bilancio	60%	FIN01	Razionalizzazione degli acquisti di beni e servizi aggregando la domanda dei Dipartimenti, con particolare riferimento alle principali categorie merceologiche. Iniziative da realizzare in collaborazione con l'Area affari legali ed istituzionali.	Risparmi conseguiti rispetto al 2010 sul costo della carta (-20%), di cancelleria (-24%), di toner (-20%), grazie al mercato elettronico e all'accentramento degli ordinativi. Avviata indagine presso Dipartimenti per nuove possibili categorie merceologiche.	100%
	20%	FIN02	Monitoraggio consorzi, spin off, società consortili, enti partecipati, etc nei quali l'Università è presente, in collaborazione con l'area della ricerca	È stato predisposto il rapporto sulla ricognizione delle partecipazioni dell'Ateneo	100%
	20%	DIR04	Razionalizzazione e declinazione dei servizi e definizione degli standard	È stata predisposta la Carta dei Servizi di struttura	100%

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

FUNZIONE	PRIO RITÀ	COD	OBIETTIVO	RISULTATO	GRADO RAGGIUN GIMENTO
Capo Area Segreterie Studenti	55%	SEG01	Analisi flusso informativo verbalizzazione online	Dopo avvio sperimentale -fino alla fase pre-firma digitale - nelle Facoltà di Medicina, Sociologia e SSMMFFNN, a partire dal 1 dicembre 2011 il processo di verbalizzazione completo anche di firma digitale del verbale è stato introdotto per tutte le facoltà	100%
	35%	SEG02	Riduzione tempi di attesa allo sportello telefonico e riduzione utenza tradizionale	Calo delle affluenze presso gli sportelli (-20%) e un aumento dell'utilizzo degli strumenti alternativi (+60%)	100%
	10%	DIR04	Razionalizzazione e declinazione dei servizi e definizione dei relativi standard e programmazione triennale	È stata impostata la Carta dei Servizi di struttura nell'ambito della Carta di Ateneo	100%
Capo Area Sistemi Informativi	50%	SIS01	Garantire la continuità del funzionamento dei servizi di rete	La continuità dei servizi di rete dati, rete fonia, posta elettronica, DBMS e applicativi di Ateneo è di poco superiore al 99,99% annuo	100%
	40%	SIS02	Integrazione Banche Dati di Ateneo (SUPER/SURPLUS/SUFIN/ESSE 3)	Verbalizzazione degli esami on line (integrazione tra SUPER, ESSE3, U-gov Didattica). Pubblicazione sui siti web dipartimentali della Relazione annuale dei Dipartimenti e de lavori scientifici (integrazione tra SUPER, Surplus, BOA, portali dipartimentali).	100%
	10%	DIR04	Razionalizzazione e declinazione dei servizi e definizione degli standard	È stata predisposta la Carta dei Servizi di struttura	100%

3.4.2 Risultati conseguiti del personale di categoria B, C, D, EP

I premi collegati alla performance per l'anno 2011 riguardano la retribuzione della produttività del personale di categoria B, C o D e la retribuzione di risultato del personale di categoria EP (in base a quanto stabilito nell'accordo integrativo del 09/11/ 2011).

In entrambi i casi è stato adottato il medesimo sistema di gestione per obiettivi, definiti in modo coerente tra loro secondo una logica di definizione a cascata. In particolare, tale sistema (presente nel documento SMVP - Sistema di misurazione e valutazione delle performance, approvato nel Consiglio di Amministrazione del 26 giugno 2012) ha previsto la distinzione tra obiettivi di struttura (comuni a tutto il personale ad essa afferente) e obiettivi di progetto (comuni ad un gruppo ristretto).

Di conseguenza, la valutazione della performance individuale da parte del superiore diretto è avvenuta sulla base dei medesimi risultati e nella considerazione del ruolo svolto da ciascun partecipante ad uno specifico obiettivo.

Data l'eterogeneità dei criteri di valutazione validi per gli obiettivi di struttura e gli obiettivi di progetto⁹, è stato prescelto come indicatore statistico del grado di differenziazione delle valutazioni di risultato il coefficiente di variazione¹⁰, come riportato in tabella:

⁹ Per gli obiettivi di struttura la valutazione si basa solo su quattro parametri relativi ai comportamenti organizzativi. Per gli obiettivi di progetto, la valutazione si basa sul numero di progetti a cui ciascun dipendente partecipa, sul peso del progetto e relativo budget, sul tipo di contributo fornito da ciascun partecipante e su ulteriori comportamenti organizzativi (variabili in funzione del tipo di contributo).

¹⁰ Calcolato dividendo la deviazione standard con la media dei valori

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

STRUTTURA	coefficiente Variazione STRUTTURA	coefficiente Variazione PROGETTI	% dipendenti su progetti	totale dipendenti
AREA AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI	0,11	1,82	56%	16
AREA BIBLIOTECA DI ATENEO	0,17	1,35	82%	34
AREA DEL PERSONALE	0,20	1,72	66%	53
AREA DELLA FORMAZIONE	0,11	1,67	97%	32
AREA DELLA RICERCA	0,05	2,13	97%	33
AREA RISORSE FINANZIARIE E BILANCIO	0,17	1,42	100%	22
AREA RISORSE IMMOBILIARI E STRUMENTALI	0,11	0,57	98%	40
AREA SEGRETERIE	0,20	1,40	64%	66
AREA SISTEMI INFORMATIVI	0,21	1,78	98%	46
DIPARTIMENTO	0,07	1,16	76%	269
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	0,17	1,53	85%	72
FACOLTA	0,07	0,58	86%	87
ATENEO	0,15	1,61	81%	770

4. Risorse, efficienza ed economicità¹¹

Il Conto Consuntivo dell'Esercizio Finanziario 2011 espone i risultati della gestione finanziaria dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, definitisi nel pieno rispetto della previsione iniziale del Bilancio di Previsione 2011, approvato dal Consiglio di Amministrazione il 21 dicembre 2010, e delle successive variazioni deliberate dallo stesso Consiglio di Amministrazione nel corso dell'anno.

Le entrate correnti ammontano a poco più di 193 milioni di euro e sono costituite per circa il 20,4% dalla contribuzione studentesca, per il 72,6% da trasferimenti correnti dallo Stato e per il restante 7% da proventi da attività commerciale e da altre entrate da Enti pubblici e privati.

Gli introiti da tasse e contributi universitari per l'iscrizione ai corsi di laurea hanno segnato complessivamente un + 4,07% rispetto al 2010 passando da 34,7 milioni di euro a 36,1 milioni per effetto dell'aumento del numero di iscritti all'Ateneo: + 4,6% rispetto all'A.A. 2009/10, passando da 30.376 studenti a 31.842 studenti nell'A.A. 2010/11.

Le entrate da trasferimenti correnti dallo Stato ammontano a poco più di 125,2 milioni di euro e sono costituite per circa l'87,3% dal Fondo di Finanziamento Ordinario, per il 6,3% dal finanziamento ministeriale per i contratti di formazione specialistica dei medici, per il 2,6% dal cofinanziamento ministeriale per borse di dottorato e assegni di ricerca e per il restante 3,8% da contributi diversi, tra cui il finanziamento della programmazione triennale, scesa nel 2011 a 379 mila euro contro i 1.162 del 2010.

L'FFO 2011 ammonta a 108,68 milioni di euro contro i 112,12 del 2010 con una variazione negativa di circa il 3,08%; l'assegnazione disposta da parte del Ministero per fini meritocratici ammonta complessivamente a poco più di 15,3 milioni di euro contro i 13,6 milioni dell'anno scorso.

Sul fronte delle uscite si evidenzia una contrazione delle spese correnti del 2,2% rispetto allo scorso anno ed un aumento di oltre il 66% delle spese in conto capitale, dovute principalmente agli investimenti per la realizzazione delle nuove residenze universitarie.

La spesa per il personale di ruolo ammonta a poco più di 94 milioni di euro ed è in leggero calo rispetto all'anno scorso per effetto dei limiti sul turnover.

E' stazionaria la spesa per assegni di ricerca finanziati dall'Ateneo e per borse di dottorato.

¹¹ Fonte: *relazione al Conto Consuntivo 2011*

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

Le spese intermedie per l'acquisto di beni e servizi sono passate da 29,9 milioni di euro a 28,4 milioni di euro nel 2011 mentre sono rimaste pressoché invariate le spese per servizi agli studenti (circa 20,4 milioni di euro) con un incremento della spesa per borse di studio a studenti meritevoli (+ 46%) e dei rimborsi tasse (+13%). Di rilievo anche la spesa sostenuta per la mobilità studentesca che ha portato ad un incremento di oltre il 60% (da 618 a 1004) degli studenti che hanno fruito di un periodo di studio all'estero.

5. Pari opportunità e bilancio di genere

In tema di pari opportunità, l'Ateneo si è dotato di alcune strutture ad esse dedicate:

- il Comitato Pari Opportunità¹²;
- il Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing¹³;
- l'Ufficio Diversamente Abili¹⁴.

Mentre a tutt'oggi non esiste ancora un bilancio di genere, per la prima volta nel 2009 è stato predisposto il Piano triennale delle Azioni Positive per il periodo 2009/2011¹⁵, al quale si fa riferimento qui per rendere conto degli obiettivi, delle risorse utilizzate e dei risultati conseguiti per perseguire le pari opportunità, coerentemente con quanto previsto dall'art. 40, comma 2, lettera g-bis), della legge n. 196/2009 come modificata dalla legge n. 39/2011.

5.1.1 Dimensione delle pari opportunità.

L'unica dimensione tenuta in considerazione dal Piano triennale delle Azioni Positive è quella di genere. Tuttavia, sin dal 1999 l'Ateneo si è dotato di una struttura adibita all'assistenza degli studenti diversamente abili, ai quali sono rivolti numerosi servizi¹⁶; mentre è dal 2005 che l'Ateneo dispone di un Comitato per il monitoraggio e la prevenzione del fenomeno del mobbing.

5.1.2 Prospettiva di riferimento.

Sia le attività del Comitato Pari Opportunità che le attività dell'ufficio Diversamente Abili sono rivolte al personale dipendente, così come agli studenti iscritti. Invece, le attività del Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing sono rivolte al personale dipendente soltanto.

5.1.3 Obiettivi e tipologia di impatto.

Gli obiettivi previsti dal Piano delle Azioni Positive del triennio 2009/2011 sono i seguenti:

1. prevenire e contrastare forme di disagio e discriminazione (impatto diretto)
2. promuovere un'organizzazione del lavoro orientata alle pari opportunità (impatto indiretto)
3. sensibilizzare alla cultura di genere e alle pari opportunità (impatto ambientale)

5.1.4 Indicatori e target, azioni, risorse e risultati

Il Comitato Pari Opportunità è costituito da undici componenti e si avvale della collaborazione di un dipendente tecnico amministrativo, nonché del contributo fornito dai docenti coinvolti nelle iniziative formative e dal Consulente di Fiducia.

Gli obiettivi indicati nel Piano 2009/2011 sono stati perseguiti in base alle seguenti azioni:

- Obiettivo 1:
 - indagine sui percorsi di carriera e sulla condizione professionale del personale femminile docente e tecnico amministrativo;

¹² <http://www.unimib.it/go/259958218/Home/Italiano/Vivere-luniversita/Vivere-lUniversita/Pari-opportunita>

¹³ <http://www.unimib.it/go/214431767/Home/Italiano/Ateneo/Organi/Comitato-mobbing>

¹⁴ <http://www.unimib.it/go/126829762/Home/Italiano/Ateneo/Vivere-lUniversita/DiversamenteAbili>

¹⁵ <http://www.civit.it/wp-content/uploads/Delibera-n.22.2011-Post-Consultazione.pdf>

¹⁶ <http://www.unimib.it/go/266519220/Home/Italiano/Vivere-luniversita/Vivere-lUniversita/DiversamenteAbili/Ufficio-DAB/Offerta-servizi>

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

- apertura di uno sportello di ascolto (per lo Screening ginecologico e per la Valutazione geriatrica)
- indagine conoscitiva sulla vita studentesca e del personale nell'ambito dell'Ateneo;
- predisposizione del Codice di Comportamento (emanato il 27/01/2010);
- istituzione del Consulente di Fiducia (a partire dal 2009);
- consultazione del Comitato in sede di contrattazione integrativa.
- Obiettivo 2:
 - organizzazione di percorsi formativi rivolti al personale tecnico amministrativo (dodici iniziative in tre anni, oltre all'erogazione del corso di formazione "Donne, politica e istituzioni");
 - iniziative a favore della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro (avvio sperimentale del telelavoro);
- Obiettivo 3:
 - organizzazione di incontri e seminari (dodici iniziative in tre anni);
 - assegnazione di un monte ore annuo (sei ore) a disposizione del personale per aderire le iniziative del Comitato;
 - erogazione di premi e borse di studio;
 - adozione di linguaggio non discriminatorio nei documenti pubblici;
 - comunicazioni sulle pari opportunità in Ateneo.

5.1.5 *Coordinamento con i Comitati Unici di Garanzia*

Il Comitato Unico di Garanzia dell'Università degli Studi di Milano – Bicocca non è stato ancora istituito, ma ne è prevista l'attivazione in base all'articolo 21 dello Statuto vigente dal 7/6/2012, secondo le modalità che saranno stabilite dal futuro Regolamento generale di Ateneo.

Nel frattempo, il Comitato Pari Opportunità, l'Ufficio Diversamente Abili e il Comitato Paritetico sul fenomeno del Mobbing agiscono in base alle competenze di ciascuno.

5.1.6 *Risultati delle indagini in materia di pari opportunità*

Non è stata ancora realizzata un'indagine sul personale dipendente volta a rilevare il livello di benessere organizzativo, né tantomeno in materia di pari opportunità, per le quali si prevede l'implementazione nel corso del 2012.

RELAZIONE DELLA PERFORMANCE ANNO 2011

6. Processo di redazione della Relazione sulla performance

6.1 Fasi, soggetti, tempi e responsabilità

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU
Relazione del personale dirigente sui risultati conseguiti nel 2011, inviata alla Direzione Amministrativa						
Valutazione della performance del personale cat. B, C, D da parte del responsabile di struttura						
Valutazione della performance del personale cat. EP da parte del responsabile di struttura						
Valutazione della performance organizzativa (indicatori di ateneo) da parte della Direzione Amministrativa						
Predisposizione della Relazione della Performance 2011 da parte della Direzione Amministrativa						
Validazione della Relazione della Performance 2011 da parte dell'OIV (Nucleo di Valutazione)						
Approvazione della Relazione della Performance 2011 da parte del Consiglio di Amministrazione						

6.2 Punti di forza e di debolezza del ciclo della performance

In questa fase di prima applicazione del ciclo della performance come richiesto dal DLs.150/09 il punto di forza principale è stato l'aver colto queste nuove normative, non obbligatorie, ma come opportunità di crescita e di cambiamento.

Pur essendo riusciti a mantenere una coerenza con il ciclo di programmazione economico – finanziaria e di bilancio, le criticità sono state riscontrate nel fare conciliare gli adempimenti del ciclo della performance con il ciclo di gestione dell'Ateneo, con i fatti amministrativi e decisionali della struttura organizzativa e degli organi politici.

Per questo nel corso del 2011 è stato predisposto il documento "Piano delle Performance 2011-2013", sono stati avviati i lavori per la creazione della sezione "Trasparenza, valutazione e merito" nel sito web d'Ateneo, è stata elaborata una bozza del "Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", è stata avviata un'analisi più dettagliata sugli indicatori di performance individuale ed organizzativa.