



# **UNIVERSITA' DEGLI STUDI DELLA BASILICATA**

## **DIREZIONE GENERALE**

Direzione Pianificazione, Controllo e Qualità

## **Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2025**

Approvato con delibera di Consiglio di Amministrazione n. 199 del 30/12/2024 con parere favorevole  
del Nucleo di Valutazione di Ateneo assunto nella seduta del 18/12/2024  
Entrato in vigore il 01/01/2025

## INDICE

1.	Premesse e normativa di riferimento .....	1
2.	Innovazioni del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ateneo .....	1
3.	Il contesto organizzativo.....	3
4.	Il Ciclo della Performance e il collegamento con il processo di Programmazione Strategica	4
5.	Attori del Ciclo della Performance.....	8
6.	Le Dimensioni della Performance .....	8
7.	La Performance Istituzionale e il Valore Pubblico.....	10
8.	Misurazione e valutazione della performance istituzionale .....	11
9.	Misurazione e valutazione della performance organizzativa.....	12
	9.1 Il monitoraggio intermedio degli obiettivi di performance organizzativa .....	16
10.	Misurazione e valutazione della performance individuale.....	17
	10.1 Declaratoria e metrica dei comportamenti organizzativi per il Direttore Generale.....	20
	10.2 Declaratoria e metrica dei comportamenti organizzativi .....	21
	10.3 Valutazione complessiva della Performance Individuale .....	23
11.	Gli attori della fase di valutazione della performance: valutati e valutatori .....	24
12.	Casi particolari .....	26
13.	La valutazione negativa.....	26
14.	Retribuzione di risultato.....	27
15.	La comparazione delle valutazioni.....	27
16.	Procedure di conciliazione .....	30

*Nel presente documento l'uso del genere maschile deve essere inteso in senso neutro, includendo senza distinzione persone di qualsiasi genere. Tale scelta è priva di implicazioni discriminatorie e si conferma prassi stilistica capace di facilitare la redazione di un testo, garantendone al contempo una maggiore scorrevolezza e leggibilità.*

## **1. Premesse e normativa di riferimento**

Il D. Lgs. n. 150/2009 ha introdotto per le pubbliche amministrazioni (PA) il ciclo della performance, distinguendo tra quella organizzativa e individuale, nonché l'obbligo della loro misurazione e valutazione come criteri per l'attribuzione di incentivi e premi. Il successivo D. Lgs. n. 74/2017 ha previsto interventi volti alla semplificazione, alla razionalizzazione e alla maggiore integrazione della gestione della performance con quella economico finanziaria e con i sistemi di controllo interni. Ulteriore innovazione è stata poi introdotta con il DL n. 80/2021 che ha sancito l'obbligo per le PA con più di cinquanta dipendenti (ad esclusione delle scuole di ogni ordine e grado e delle istituzioni educative) di adottare, entro il 31 gennaio di ogni anno, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) quale documento unico di programmazione e governance in cui far confluire, oltre agli atti di pianificazione del fabbisogno del personale, della parità di genere, del lavoro agile e dell'anticorruzione, anche il Piano delle Performance.

Anche le università sono, quindi, tenute a misurare e a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola, e ai singoli dipendenti. A tal fine adotta, previo parere vincolante del Nucleo di Valutazione (in veste di OIV), il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) che è lo strumento metodologico attraverso il quale vengono definite le modalità di misurazione e valutazione delle performance secondo le prescrizioni del D.Lgs. 150/2009, del D.Lgs. 74/2017, del Dipartimento della Funzione Pubblica e dell'ANVUR. Il documento descrive tecniche e processi che assicurano il corretto svolgimento delle funzioni di misurazione, valutazione, (auto)valutazione e rendicontazione della performance, nella prospettiva della trasparenza verso gli stakeholders interni ed esterni, del miglioramento della qualità dei servizi offerti e della crescita delle competenze professionali attraverso la valorizzazione del merito. Con le innovazioni introdotte dal D.Lgs. 74/2017, il SMVP è di norma adottato e aggiornato annualmente previo parere preventivo e vincolante del Nucleo di Valutazione, ed infine adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione.

## **2. Innovazioni del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance dell'Ateneo**

Il sistema di misurazione e valutazione dell'Università della Basilicata (UNIBAS), nel proseguire il proprio processo di miglioramento, introduce delle importanti novità rispetto alle sue precedenti edizioni, sia per tener conto delle osservazioni del Nucleo di Valutazione, sia per meglio aderire al nuovo assetto organizzativo e normativo dell'ateneo, oltre che per adeguarsi alle indicazioni fornite della Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 28/11/2023 avente ad oggetto “*Nuove indicazioni in materia di misurazione*

e di valutazione della performance individuale” e al dettato dell’art. 4 bis del D.L. 24/02/2023 n. 13, di cui Circolare DRGS del 03/01/2024, n. 1.

Nello specifico, il documento è stato rinnovato nei seguenti aspetti:

- presentazione del **contesto organizzativo** (cfr par. 3);
- introduzione dell’ambito “**qualità dei servizi**” nella dimensione della Performance Organizzativa, misurato attraverso i risultati del questionario di efficacia percepita all’interno del progetto “*Good Practice*” coordinato dal Politecnico di Milano per indagare la qualità percepita dei servizi di Ateneo (cfr par. 9);
- previsione, per ciascun profilo professionale, delle componenti di valutazione della **performance individuale** e dei relativi pesi, oltre che dei punteggi associati al raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi (cfr par. 10);
- adozione, per la valutazione degli obiettivi organizzativi e individuali nonché dei comportamenti organizzativi, di una **scala di punteggio articolata su 6 livelli** composta da 5 gradi di giudizio più un “*Plus*” (+), termine cui si associa un significato di straordinarietà dei risultati conseguiti (cfr par. 9-10).
- definizione della declaratoria dei **comportamenti organizzativi** e della correlata matrice dei comportamenti che consente al valutatore l’individuazione degli aspetti comportamentali da osservare e misurare con apposito indicatore di giudizio, e ai valutati di conoscere su quali comportamenti organizzativi saranno valutati (cfr par. 10 e Allegato 3);
- introduzione, tra i comportamenti organizzativi dei dirigenti e del personale di categoria delle Elevate Professionalità e Funzionari con incarichi di responsabilità, della capacità di “**leadership**”, declinata soprattutto in relazione alla capacità di incidere sulla motivazione e lo sviluppo individuale del personale, da valutare anche secondo comportamenti osservabili (cfr par. 10 e Allegato 3);
- definizione della **valutazione negativa** della performance individuale attraverso l’individuazione di una soglia di punteggio minimo al di sotto della quale la valutazione è da intendersi negativa (cfr par. 13);
- previsione di un **processo di standardizzazione** dei punteggi delle performance individuali per sterilizzare le variazioni delle valutazioni effettuate dai diversi valutatori (metri di giudizio) nelle diverse unità organizzative e, al contempo, assicurare l’equità dei risultati, anche al fine di disporre di dati omogenei per l’applicazione dei meccanismi premiali (cfr par. 14).

### 3. Il contesto organizzativo

L'assetto organizzativo dell'Università della Basilicata ha attraversato un processo di profondo rinnovamento che ha disegnato una nuova architettura più snella e funzionale, con l'obiettivo di rendere l'intero sistema di Ateneo più efficiente, efficace e flessibile. Tale evoluzione è in linea con l'obiettivo del Piano Strategico di Ateneo (PSA) 2024-2026 volto a ripensare l'organizzazione. Nel corso del 2024 si è provveduto ad assumere personale, attivare procedure interne di job posting, mappare nuovi processi e rivisitare gli uffici, compreso quello dedicato al controllo di gestione.

Il processo riorganizzativo ha interessato l'Amministrazione Centrale, i Centri di Ateneo e i Dipartimenti.

Al nuovo assetto si è giunti attraverso la riduzione e un conseguente accorpamento delle Aree e degli Uffici, unitamente alla ridenominazione dei Settori in Servizi, alla creazione di due Direzioni, nonché all'istituzione dell'Avvocatura di Ateneo per le funzioni di tutela legale dei diritti e degli interessi.

L'architettura attuale di Ateneo si compone, quindi, di **Strutture Organizzative** quali Aree, Avvocatura di Ateneo, Dipartimenti e Centri di Ateneo, a loro volta articolate in **Unità Organizzative di I e II livello**, rispettivamente denominate Servizi/Direzioni e Uffici.

L'organigramma generale di Ateneo è visionabile nell'Allegato 1.

In particolare, l'Amministrazione Centrale è articolata in:

- Aree, quali strutture organizzative di maggiore rilevanza;
- Direzioni e Servizi, quali unità organizzative cui corrispondono responsabilità di primo livello;
- Uffici, quali unità organizzative cui corrispondono responsabilità di secondo livello.

L'Area è il punto di riferimento per le attività di pianificazione e controllo strategico, per la gestione delle politiche finanziarie, di organizzazione e gestione del personale, per i rapporti tra organi di governo e dirigenza, per i rapporti con le altre strutture di servizio e con le strutture dipartimentali, nonché per le responsabilità sui procedimenti di competenza. È affidata alla responsabilità di un Dirigente o di una Elevata Professionalità con delega di funzione dirigenziale, che ne è responsabile e ha autonomia organizzativa e gestionale riguardo alle attività di propria competenza, nell'ambito delle direttive impartite dal Direttore Generale.

I Servizi, le Direzioni, i Dipartimenti e i Centri di Ateneo sono le unità organizzative di I livello, individuate per garantire la gestione di un insieme ampio ed omogeneo di servizi o macro-processi amministrativo-produttivi. Sono caratterizzate da un insieme di attività interdipendenti, da relazioni significative sia interfunzionali che con l'ambiente esterno e dalla rilevanza qualitativa e quantitativa delle risorse gestite (umane, finanziarie e/o strumentali e/o tecnologiche). Tali unità organizzative sono affidate alla responsabilità di una posizione organizzativa delle aree delle Elevate professionalità o dei Funzionari<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. Artt. 87 e 88 CCNL 2019-21

Gli Uffici, costituiti all'interno delle unità organizzative Direzioni e Servizi, sono articolazioni di II livello, specializzati nella gestione di servizi o processi amministrativo-produttivi interdipendenti, affini o complementari nonché all'esercizio o al coordinamento di attività omogenee, come anche nella responsabilità istruttoria dei procedimenti di competenza.

Sono affidati al coordinamento di una posizione di responsabilità (cat. Funzionari).

Per i Centri di Ateneo, quali strutture organizzative, si è resa opportuna una parziale riallocazione delle risorse e delle attività istituzionali ad essi affidate.

I Dipartimenti, attivati ai sensi dell'art. 2, comma 2, lettera e), della legge 240/2010, sono sede delle attività di ricerca e di didattica e sono, come detto, unità organizzative di I Livello. Sono affidati alla responsabilità di una posizione organizzativa (cat. Elevate Professionalità/Funzionari).

Il processo di riorganizzazione amministrativa ha reso opportuno e necessario un aggiornamento del SMVP che sia in linea con i nuovi processi gestionali dell'Ateneo, anche attraverso la valorizzazione della performance organizzativa e dei risultati individuali.

#### **4. Il Ciclo della Performance e il collegamento con il processo di Programmazione Strategica**

Il Ciclo della Performance nelle Università italiane rappresenta un processo sistematico e strutturato, previsto dal D.Lgs. 150/2009 e successive modifiche e integrazioni, finalizzato a migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza delle istituzioni universitarie. Questo ciclo si inserisce all'interno di un più ampio contesto di governance, dove il Piano Strategico e il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), costituiscono la traccia fondamentale che orienta le azioni e gli investimenti dell'Ateneo. Il Piano Strategico, definendo la missione, la visione e gli obiettivi a medio termine dell'università, definisce gli obiettivi strategici e le principali azioni da intraprendere, mentre il PIAO, delineando i processi specifici finalizzati a raggiungerli, definisce l'insieme degli obiettivi operativi orientati al raggiungimento di un risultato comune.

L'importanza del Ciclo della Performance risiede nella sua capacità di:

- Migliorare la qualità dei servizi offerti in ambito di didattica e ricerca;
- Aumentare la trasparenza e la rendicontazione sociale;
- Favorire una cultura della valutazione e del miglioramento continuo;
- Sostenere i processi decisionali e l'allocazione delle risorse.

Secondo quanto previsto dal D.Lgs. 150/2009, come modificato dal D.Lgs 74/2017, il ciclo della performance si articola nelle seguenti fasi:

- 1) pianificazione, definizione e assegnazione di obiettivi, dei rispettivi indicatori e dei valori attesi di risultato;
- 2) collegamento tra gli obiettivi e le risorse allocate nel bilancio di previsione;

- 3) monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi;
- 4) misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale;
- 5) rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni e di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi;
- 6) utilizzo dei sistemi premianti.

Nella fase di pianificazione strategica vengono identificati gli obiettivi che l'Ateneo si prefigge di raggiungere nel medio periodo allo scopo di creare valore pubblico. Lo strumento cardine di questa fase è rappresentato dal Piano Strategico di Ateneo, da cui derivano, a cascata, i successivi strumenti di programmazione che confluiscono nel PIAO e il Budget di previsione.

Nel PIAO gli obiettivi strategici vengono declinati in obiettivi operativi; a ciascuno di essi si assegna uno strumento di misurazione (indicatore), un livello di riferimento o baseline (se disponibile), un livello atteso di risultato (target), un peso volto ad indicare la sua importanza relativa rispetto all'insieme degli obiettivi assegnati e, se del caso, l'indicazione delle risorse finanziarie dedicate al perseguimento dell'obiettivo. Dal PIAO discende poi l'assegnazione degli eventuali obiettivi di performance individuale del personale afferente alle aree dell'amministrazione centrale, ai centri e ai dipartimenti.

La fase di monitoraggio periodico è volta a verificare in corso d'anno il grado di raggiungimento degli obiettivi al fine di misurarne l'allineamento o lo scostamento rispetto ai risultati attesi, e garantire l'eventuale necessità di adottare interventi correttivi a fronte delle eventuali criticità emerse. Tale attività, che deve intendersi costante durante tutto l'anno, trova manifestazione formale nell'eventuale richiesta di revisione del PIAO, che deve essere adottata dal Consiglio di Amministrazione, previo parere del Nucleo di Valutazione, entro il mese di agosto di ogni anno.

Pur essendo presenti in un'unica fase del ciclo della performance, la misurazione e la valutazione sono due attività distinte e temporalmente separate che rappresentano i due momenti di controllo dell'azione amministrativa e gestionale.

Il concetto di misurazione della performance rappresenta quel processo che ha per esito l'identificazione e la quantificazione dei risultati ottenuti da una pubblica amministrazione sulla base di indicatori chiaramente individuati e oggettivi. La misurazione può interessare sia risultati ottenuti dall'amministrazione in termini di prodotti (definiti come output), sia risultati raggiunti in termine di impatti (definiti come outcome). Nella fase di misurazione quindi si procede a quantificare, nel modo più oggettivo possibile, il valore effettivamente raggiunto ovvero conseguito per ciascun indicatore utilizzato, permettendo di visualizzare il grado di raggiungimento di ciascun obiettivo al fine di confrontarlo con il target precedentemente fissato.

Il concetto di valutazione della performance rappresenta, in aggiunta, quel processo che, a seguito dell'analisi delle misurazioni, integra la misurazione con la cognizione delle possibili situazioni di contesto che hanno generato la misura, quali:

- grado di innovatività ed incertezza della performance attesa dall'unità organizzativa di riferimento del valutato;
- variabili endogene ed esogene di contesto;
- elementi relativi alla performance conseguita e non espressi dagli indicatori utilizzati per la sua misurazione;
- altre informazioni quantitative non considerate in sede di misurazione della performance conseguita.

Nella fase di rendicontazione, i risultati raggiunti vengono illustrati nella Relazione annuale sulla Performance, che viene poi sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione e, successivamente, validata dal Nucleo di Valutazione entro il 30 giugno di ogni anno. Il ciclo termina con l'attivazione dei meccanismi premianti, collegati al raggiungimento degli obiettivi secondo criteri di valorizzazione di merito.

Il diagramma di Gantt che segue, descrive sinteticamente le fasi, le tempistiche e gli attori coinvolti nel ciclo di gestione della performance.

Tabella 1- Diagramma di Gantt del Ciclo della Performance

Fase del Processo	Ott	Nov	Dic	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug
Definizione Obiettivi del Direttore Generale	Rettore, CdA									
Definizione Obiettivi Dirigenti e posizioni organizzativa	Direttore Generale, Dirigenti Responsabili di I livello, Direttori di Dipartimento e Centro									
Approvazione del Bilancio di previsione			CdA							
Definizione e aggiornamento del SMVP previo parere del Nucleo di Valutazione		CdA								
Assegnazione obiettivi Direttore Generale			CdA							
Assegnazione obiettivi individuali a dirigenti e posizioni organizzative			Direttore Generale, Dirigenti, Responsabili di I livello, Direttori di Dipartimento e Centro							
Approvazione del PIAO contenente gli obiettivi organizzativi e individuali				CdA						
Valutazione dei risultati individuali (riferito all'esercizio precedente)				Direttore Generale Dirigenti, Responsabili di I livello, Direttori di Dipartimento e Centro						
Valutazione della performance del Direttore Generale ( <i>riferito all'esercizio precedente</i> )					CdA, Rettore Nucleo di Valutazione					
Predisposizione della Relazione sulla Performance ( <i>riferito all'esercizio precedente</i> )						Direttore Generale				
Approvazione Relazione sulla Performance e Documento di Validazione della relazione sulla performance								CdA dopo validazione NdV		
Monitoraggio Intermedio								Direttore Generale, Dirigenti, Responsabili di I livello, Direttori di Dipartimento e Centro		
Ridefinizione e riassegnazione degli obiettivi ( <i>eventuale a seguito di monitoraggio</i> )										Direttore Generale, CdA

## 5. Attori del Ciclo della Performance

I soggetti coinvolti nelle fasi del ciclo della Performance sono essenzialmente coloro che definiscono gli obiettivi operativi e quelli che ne permettono la realizzazione.

I principali attori del ciclo della performance risultano essere:

- il Rettore e gli organi di indirizzo politico-amministrativo che individuano gli obiettivi strategici e i relativi ambiti di azione;
- il Direttore Generale, che presidia i processi operativi e di servizio d'Ateneo, per la proposta degli obiettivi operativi del Piano delle Performance della struttura tecnico-amministrativa, congiuntamente ai Dirigenti e ai Funzionari titolari di responsabilità organizzativa e in coerenza con il Piano Strategico di Ateneo;
- il Nucleo di Valutazione che fornisce sostegno agli organi di governo nella valutazione degli obiettivi e dei risultati conseguiti e, nel suo ruolo di Organismo indipendente di valutazione (OIV), vigila sullo svolgimento del ciclo di gestione della performance della struttura tecnico-amministrativa;
- tutto il Personale tecnico, amministrativo e bibliotecario dell'Ateneo
- gli studenti, che partecipano al processo attraverso indagini di soddisfazione sui servizi loro dedicati.

## 6. Le Dimensioni della Performance

Secondo le disposizioni del D. Lgs. 150/2009, la performance rappresenta il barometro della corretta gestione di un'organizzazione in quanto misura il valore aggiunto generato dalle azioni individuali e collettive all'interno di un contesto organizzato e, di conseguenza, la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati dall'organizzazione stessa.

Al fine di valutare in maniera complessiva la propria performance, l'Ateneo è tenuto a misurare:

1. l'efficacia strategica delle scelte politiche operate dagli Organi di governo per la realizzazione della mission istituzionale definita nel Piano Strategico;
2. l'insieme dei risultati della struttura amministrativo-gestionale dell'Ateneo, sia a livello di amministrazione centrale che dei Dipartimenti e dei Centri;
3. i risultati individuali del personale dirigente e tecnico-amministrativo e bibliotecario che opera nell'Ateneo.

Per rispondere a tale esigenza, la performance dell'Ateneo è declinata nelle tre seguenti dimensioni:

- A. **Performance Istituzionale di Ateneo**, direttamente collegata agli obiettivi del Piano Strategico e alle relative azioni individuate dall'Ateneo per perseguire la mission istituzionale e da cui discende la definizione degli obiettivi di valore pubblico riportati nella sezione "Valore Pubblico" del PIAO. La misurazione e la valutazione della performance strategica hanno finalità prioritariamente politico-

istituzionali.

- B. **Performance organizzativa**, direttamente collegata al PIAO, nella sezione “Performance”, esprime il raggiungimento degli obiettivi organizzativi che possono essere dell’intera struttura amministrativa (obiettivo comune) o di singole strutture (obiettivi di struttura) che compongono l’articolazione organizzativa dell’Ateneo.
- C. **Performance individuale**, direttamente collegata al PIAO, nella sezione “Performance”, esprime il contributo che ogni singolo individuo apporta, coerentemente con il proprio ruolo e le proprie professionalità, al miglioramento continuo della performance organizzativa di Ateneo.

Al fine di poter misurare e valutare tali dimensioni del ciclo della performance, l’Ateneo deve esplicitare i risultati che intende ottenere in termini di impatti/prodotti/servizi attesi, rispetto al quale vengono poi identificate le azioni da mettere in atto per il raggiungimento del risultato stesso. Questo è possibile individuando, in fase di pianificazione, un **obiettivo** al quale è associato **un peso** specifico, **un indicatore in grado di misurarlo** e **un target di risultato** che viene declinato nei cosiddetti livelli di raggiungimento attesi, graduandone i possibili esiti, compreso il mancato raggiungimento dell’obiettivo stesso.

In una logica di continuità con i precedenti documenti di pianificazione della performance dell’Ateneo, ogni anno vengono definiti gli obiettivi di riferimento che dovranno rispondere ai principi di Quality Assurance ed essere calibrati sui seguenti parametri:

- adeguatezza del numero degli obiettivi;
- coerenza verticale (c.d. “obiettivi capo-dipendente”);
- osservanza dei criteri “SMART”:
  1. Specifici - deve essere chiaro cosa, dove, quando e come, ovvero la situazione su cui si focalizza l’azione diretta al raggiungimento dell’obiettivo, e tali elementi devono essere parametrati alle responsabilità e alle strategie della governance;
  2. Misurabili - l’obiettivo deve tradursi in un numero anche laddove siano “qualitativi”;
  3. Accessibili - le risorse umane impegnate nell’obiettivo devono essere messe nelle condizioni operative di raggiungere il risultato
  4. Realistici – gli obiettivi devono essere frutto di una riflessione ponderata che accerti i reali presupposti di concreta fattibilità e realizzabilità;
  5. Temporalmente definiti - ogni obiettivo ha un suo tempo di realizzazione, meglio ancora se suddiviso in sotto-periodi.

## 7. La Performance Istituzionale e il Valore Pubblico

La performance istituzionale di Ateneo e la creazione di Valore Pubblico sono concetti distinti, ancorché interrelati. Per performance istituzionale si intende la capacità dell'Ateneo di raggiungere gli obiettivi strategici individuati nel Piano Strategico di Ateneo, mentre per Valore Pubblico si intende la capacità di una PA di generare impatti per la collettività, contribuendo alla creazione o al miglioramento del livello di benessere sociale, economico, educativo, assistenziale e ambientale degli utenti, degli stakeholders, del personale che vi lavora e, più in generale, della società.

L'Ateneo è in grado di generare Valore Pubblico quando:

- migliora il livello di benessere dei propri utenti e degli stakeholders che sono coinvolti nel processo di programmazione, misurazione, valutazione e rendicontazione (impatto esterno);
- migliora il livello della performance organizzativa (impatto interno) gestendo allo stesso tempo i rischi (corruttivi, reputazionali, finanziari, di privacy, di sicurezza, informatici, ecc.) che potrebbero interferire con la possibilità di generare Valore Pubblico;
- preserva il livello di salute delle risorse economiche e umane. L'attenzione alla salute amministrativa (organizzativa, infrastrutturale, digitale, di genere, professionale) è condizione necessaria e abilitante alla generazione del Valore Pubblico e, come ricordato dalle Linee Guida n. 2/2017 del Dipartimento della Funzione Pubblica, è una condizione per poter generare Valore Pubblico anche in futuro.

I concetti di performance istituzionale o di Ateneo e di Valore Pubblico sono, come detto, interrelati, poiché una buona performance istituzionale è condizione necessaria per generare valore per la società. L'indicatore di Valore Pubblico deve essere capace di misurare l'impatto nella società (es: tasso di occupazione dei laureati dell'ateneo, incidenza dei finanziamenti ottenuti da procedure competitive, percentuale di studenti provenienti da gruppi socialmente svantaggiati che, grazie ad un certo numero di interventi a loro supporto, accedono e completano un percorso universitario, indicatori di qualità riconosciuti a livello internazionale per valutare la reputazione dell'ateneo, impatto energetico, impronta di carbonio, impatto economico sul Territorio, ...).

La performance istituzionale, utile a valutare gli effetti concreti delle strategie dell'Ateneo per creare Valore Pubblico, non viene utilizzata all'interno di questo SMVP nella valutazione della performance del personale dell'Università della Basilicata (in particolare per il Direttore Generale) in quanto i target strategici saranno misurabili soltanto al termine del periodo indicato nel Piano Strategico di Ateneo (con riferimento all'anno 2026). Solo dal 2026, pertanto, un indicatore sintetico di performance istituzionale potrà essere inserito come elemento di valutazione del Direttore generale e dei Dirigenti.

In coerenza con gli ambiti strategici presenti nel Piano Strategico, vengono definiti gli indicatori di performance e di impatto da inserire nel PIAO (sottosezione "Valore Pubblico").

## 8. Misurazione e valutazione della performance istituzionale

La performance istituzionale è costituita dai risultati conseguiti dall'Ateneo nel suo complesso, ed è finalizzata a valutare l'esito che l'azione amministrativa dell'Ateneo ha avuto sulla collettività e sul contesto di riferimento.

Gli obiettivi di Ateneo sono definiti nel Piano Strategico. Agli obiettivi strategici sono associati uno o più indicatori insieme ai relativi target pluriennali. La scelta di target pluriennali, invece che annuali, è da ritenersi più opportuna per i processi della Formazione, della Ricerca e della Terza Missione, poiché gli impatti delle strategie possono evidenziarsi solo nel medio periodo.

Gli indicatori della performance strategica dell'ateneo sono elencati nelle sezioni "Valore Pubblico" e "Performance" del PIAO. In sede di misurazione, per ciascuno di loro, vengono considerati gli scarti tra il valore raggiunto dell'indicatore e il target individuato. Il modello di misurazione è descritto come segue

$$I_i = \frac{Xf - Xb}{Xt - Xb}$$

Dove:

$I_i$  = Grado di raggiungimento del target *i-esimo*

$Xf$  = valore indicatore rilevato alla fine del periodo di osservazione

$Xb$  = valore di partenza dell'indicatore/baseline (se assente, si assume un valore pari a zero)

$Xt$  = valore target finale stabilito nel PIAO

L'indicatore  $I_i$  può assumere valori compresi nell'intervallo  $[0;+1]$ . Il valore massimo pari a 1 è raggiunto quando  $(Xf-Xb) \geq (Xt-Xb)$ , mentre il valore 0 viene raggiunto quando  $(Xf-Xb) \leq 0$ .

Quando un obiettivo viene misurato attraverso più indicatori, il grado di raggiungimento dell'obiettivo stesso sarà calcolato utilizzando il valore medio degli indicatori associati all'obiettivo:

$$I_m = \text{Media } (I_i)$$

L'indicatore  $I_m$  è utilizzato per la valutazione del grado di raggiungimento di ciascun obiettivo secondo la scala riportata nella tabella sottostante.

Tabella 2 – Grado di raggiungimento della Performance Istituzionale di Ateneo

Im	Grado di raggiungimento
1	Totalmente raggiunto, ovvero senza scostamento rispetto al pieno raggiungimento dell'obiettivo
0,9	Sostanzialmente raggiunto, ovvero con un minimo scostamento rispetto al pieno raggiungimento dell'obiettivo
0,75	Parzialmente raggiunto, ovvero con un discreto scostamento rispetto al pieno raggiungimento dell'obiettivo
0,5	Scarsamente raggiunto, ovvero con uno scostamento evidente rispetto al pieno raggiungimento dell'obiettivo
< 0,5	Non raggiunto, ovvero con un totale scostamento rispetto al pieno raggiungimento dell'obiettivo

La valutazione della performance istituzionale dell'Ateneo compete al Consiglio di Amministrazione, ed è espressione di un giudizio valutativo basato sugli esiti dei relativi indicatori, tenuto conto della eventuale rimodulazione degli obiettivi in itinere e dei fattori interni ed esterni di contesto.

## 9. Misurazione e valutazione della performance organizzativa

La performance organizzativa è il contributo che un ambito organizzativo apporta al miglioramento della qualità dei servizi erogati e al raggiungimento degli obiettivi operativi definiti nel PIAO.

La valutazione della performance organizzativa, sia dell'Amministrazione centrale che delle singole strutture, si pone due principali obiettivi:

- stimolare il personale a incidere maggiormente sul raggiungimento degli obiettivi dell'Ateneo e della propria struttura/unità organizzativa di appartenenza (componente motivazionale);
- valutare l'andamento dei processi più rilevanti presidiati dalle strutture (componente di supporto alle decisioni).

La metodologia utilizzata per l'assegnazione e la misurazione degli obiettivi di performance organizzativa prevede i seguenti criteri:

- a) collegamento degli obiettivi organizzativi agli obiettivi strategici dell'Ateneo;
- b) ancoraggio alle risorse economiche assegnate alla struttura/unità organizzativa o comunque connesse al loro funzionamento;
- c) definizione dei target degli obiettivi organizzativi prevalentemente (ove possibile) sotto la forma di indicatori oggettivi in modo da poterne garantire la misurazione, la valutazione e l'analisi degli scostamenti.

Per ogni struttura e unità organizzativa, infatti, la definizione della performance organizzativa deve trovare un collegamento con le finalità e gli obiettivi strategici dell'Ateneo.

L'individuazione degli obiettivi di performance organizzativa avviene attraverso un articolato processo di discussione e condivisione al fine di:

- analizzare la situazione di partenza, verificare lo stato di avanzamento degli obiettivi di performance in corso di svolgimento, valutare eventuali dati di *customer satisfaction* disponibili, individuare vincoli e opportunità;
- evidenziare i possibili benefici e verificare la sostenibilità delle diverse azioni, anche alla luce delle risorse necessarie da mettere in campo.

Tale processo si completa con la proposta degli obiettivi di performance organizzativa da inserire nella sezione "Performance" del PIAO, formulata dal Direttore Generale e sottoposta all'approvazione del Consiglio di Amministrazione entro il 31 gennaio di ogni anno.

La performance organizzativa si compone di **due ambiti di valutazione**:

1. qualità dei servizi resi;
2. obiettivi organizzativi.

La valutazione della **qualità dei servizi resi** è misurata osservando i risultati restituiti dal questionario *Customer Satisfaction Good Practice (GP)*<sup>2</sup> (Allegato 2) che misura il grado di soddisfazione dei servizi erogati da ciascuna struttura o unità organizzativa (es: aree dell'amministrazione centrale, dipartimento, biblioteca, ...) da parte degli stakeholders interni (Docenti, Ricercatori, Assegnisti di Ricerca, Dottorandi, Studenti e PTA). Considerata l'introduzione di tale nuovo ambito di valutazione nel presente SMVP, in prima applicazione gli si attribuisce un punteggio sintetico pari al valore medio complessivo di soddisfazione percepita della qualità di tutti i servizi di Ateneo. Ciò significa che il valore assunto dall'indicatore medio di customer satisfaction sarà il medesimo per tutto il Personale dirigente e tecnico amministrativo. Nei prossimi anni sarà valutata l'opportunità di disarticolare il questionario sulle diverse strutture/unità organizzative, in modo da pervenire ad una misurazione *ab hoc* specifica per ciascuna di esse.

Tabella 3 – Scala dei livelli di soddisfazione sulla qualità dei servizi resi

Livello di soddisfazione	Descrizione
1	Completamente in disaccordo / in disaccordo
2	
3	Né d'accordo, né in disaccordo
4	
5	D'accordo /completamente d'accordo
6	

<sup>2</sup> Le domande possono subire alcune modifiche per effetto dell'adeguamento al protocollo del progetto Good Practice o per cogliere cambiamenti che possono intervenire nell'erogazione dei servizi amministrativi.

Gli **obiettivi organizzativi**, come detto, sono definiti nel PIAO e la loro misurazione e valutazione avviene a seguito della misurazione del grado di raggiungimento (obiettivi quantitativi) e/o della valutazione in merito alla qualità dell'output prodotto (obiettivi qualitativi o quali-quantitativo).

La performance organizzativa viene misurata al livello di Aree, Servizi, Direzioni, Centri e Dipartimenti e coinvolge, con eguale valutazione, tutto il personale afferente a tali strutture organizzative.

Ogni obiettivo organizzativo è caratterizzato dai seguenti elementi:

- a) la struttura/unità organizzativa responsabile;
- b) l'area/obiettivo strategico di riferimento;
- c) denominazione dell'obiettivo e sintetica descrizione;
- d) indicatore/indicatori per la misurazione e valutazione dei risultati;
- e) il target o i target e, ove possibile, la baseline di riferimento;
- f) il peso dell'obiettivo<sup>3</sup>;
- g) budget (ove previsto).

Per gli obiettivi di tipo progettuale, valutati sulla base dello stato di avanzamento lavori (SAL), è fondamentale che il target sia definito in termini di deliverable e milestones.

Per ciascun indicatore deve essere specificata:

- la metrica di riferimento;
- l'unità di misura;
- il valore attuale, ove rilevabile e rilevante;
- la fonte dei dati.

Gli indicatori possono essere di diverse tipologie:

- di efficienza, intesa come rapporto tra le risorse utilizzate e l'output realizzato;
- di efficacia, intesa come adeguatezza dell'output realizzato rispetto ai bisogni e alle aspettative degli stakeholder;
- di impatto, inteso come l'effetto generato dall'attività sui destinatari diretti (utenti) o indiretti.

Per ogni indicatore, è necessario definire il target atteso. Tale operazione è di fondamentale importanza in quanto contribuisce a definire chiaramente il risultato atteso e a misurarne la realizzazione.

La misurazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo organizzativo di tipo quantitativo avviene nel seguente modo:

---

<sup>3</sup> *Nel caso di più obiettivi di performance per struttura o unità organizzativa, ai fini della valutazione deve essere definito il peso relativo di ogni obiettivo in termini di importanza o priorità.*

$$I_i = \frac{Xf - Xb}{Xt - Xb}$$

Dove:

$I_i$  = Grado di raggiungimento dell'obiettivo quantitativo *i-esimo*

$Xf$  = valore dell'indicatore rilevato alla fine del periodo di osservazione

$Xb$  = valore di partenza dell'indicatore/baseline (se assente, si assume un valore pari a zero)

$Xt$  = valore target finale stabilito nel PIAO.

L'indicatore  $I_i$  può assumere valori compresi nell'intervallo  $[0;+1]$ . Il valore massimo pari a 1 è raggiunto quando  $(Xf - Xb) \geq (Xt - Xb)$ , mentre il valore 0 viene raggiunto quando  $(Xf - Xb) \leq 0$ . Un valore maggiore di 1 è ottenibile se il valore finale è maggiore del valore target e della baseline, il che significa che il risultato ottenuto è superiore al valore target atteso.

Il punteggio relativo all'ambito degli obiettivi organizzativi di tipo **quantitativo** sarà attribuito in base al valore assunto dal grado di raggiungimento dell'obiettivo, seguendo una scala che prevede l'assegnazione di un punteggio che va da un minimo di 1 ad un massimo di 6. Il punteggio 6 richiama il concetto di "Plus", già introdotto nei paragrafi precedenti, cui si associa il significato di straordinarietà dei risultati. Per un maggior dettaglio si rinvia alla tabella n.4.

Tabella 4 – Grado di raggiungimento della performance organizzativa – obiettivi quantitativi

Grado di raggiungimento obiettivo	Descrizione	Punti
< 0,5	Obiettivo non raggiunto o considerato come non perseguito (totale scostamento rispetto al pieno raggiungimento)	1
0,5 - 0,74	Obiettivo scarsamente raggiunto (evidente scostamento rispetto al pieno raggiungimento)	2
0,75 - 0,89	Obiettivo parzialmente raggiunto (discreto scostamento rispetto al pieno raggiungimento)	3
0,9 - 0,99	Obiettivo sostanzialmente raggiunto (minimo scostamento rispetto al pieno raggiungimento)	4
1	Obiettivo pienamente raggiunto (senza scostamento rispetto al pieno raggiungimento)	5
> 1	Risultato oltre le aspettative (scostamento positivo rispetto al pieno raggiungimento)	6

La valutazione dei singoli obiettivi organizzativi tiene conto delle metriche descritte nella tabella precedentemente illustrata e di eventuali fattori ulteriori, o circostanze imprevedibili, che possono influire sul punteggio conseguito, e di cui va data notizia nella sezione "Note del Valutatore" riportata nella scheda di valutazione (Allegato 4).

Per gli obiettivi organizzativi di tipo **qualitativo**, o **quali-quantitativo**, la valutazione terrà conto dell'output prodotto (report, relazione, documento, progetto, ...) sia in termini di qualità del risultato che del rispetto delle tempistiche concordate di presentazione. Nella valutazione del rispetto delle tempistiche di presentazione dell'output, in caso di ritardo, potrà tenersi conto di eventuali fattori contingenti sopravvenuti e non prevedibili al momento dell'assegnazione dell'obiettivo, nonché della tipologia di output e del grado di tempestività richiesta e necessaria (ad esempio scadenze ministeriali).

Ad ogni indicatore di giudizio corrisponde un punteggio sintetico come da tabella seguente.

*Tabella 5 – Grado di raggiungimento della performance organizzativa – obiettivi qualitativi*

Indicatore di giudizio	Descrizione	Punti
1	Mancata presentazione dell'output.	1
	Presentazione output di pessima qualità e fuori tempo utile per il suo utilizzo.	
2	Presentazione output di scarsa qualità o fuori tempo utile per il suo utilizzo.	2
3	Presentazione output di sufficiente qualità e nei tempi previsti.	3
4	Presentazione output di buona qualità e nei tempi previsti.	4
5	Presentazione output di eccellente qualità e nei tempi previsti.	5
+	Presentazione output di qualità assoluta, superiore all'aspettativa e nei tempi previsti.	6

La valutazione finale della performance organizzativa della struttura/unità organizzativa responsabile è data dalla somma, per ogni singolo obiettivo, del prodotto tra il punteggio conseguito ed il relativo peso.

La valutazione degli obiettivi organizzativi del Direttore Generale, è data dalla media dei risultati degli obiettivi organizzativi dell'Amministrazione Centrale.

### **9.1 Il monitoraggio intermedio degli obiettivi di performance organizzativa**

Il monitoraggio intermedio costituisce un processo particolarmente rilevante in quanto finalizzato a verificare, in corso d'anno, l'andamento degli obiettivi. Ferma restando la necessità che il monitoraggio sia costante per tutto l'anno, è prevista una verifica formale intermedia dello stato di avanzamento degli obiettivi che, di norma, avviene entro il mese di Agosto, con riferimento ai risultati conseguiti al 30 giugno.

Gli esiti del monitoraggio periodico sono essenziali al fine di:

- misurare l'allineamento o lo scostamento dei risultati realizzati rispetto a quelli attesi;
- evidenziare l'insorgenza di eventuali problemi e situazioni critiche che possano pregiudicare il raggiungimento parziale o totale dei risultati attesi;
- attivare interventi correttivi a fronte delle criticità emerse.

L'unità organizzativa responsabile del monitoraggio è la **Direzione Pianificazione, Controllo e Qualità**, di concerto con i responsabili delle strutture interessate.

Nel caso in cui, a seguito del monitoraggio, emergano problemi e situazioni critiche sugli obiettivi/indicatori generate da eventi non prevedibili, il Direttore Generale valuta, previa proposta motivata dei Dirigenti/Responsabili di struttura/unità organizzativa, l'opportunità di apportare interventi correttivi in corso di esercizio. Di tali interventi correttivi si dovranno considerare i possibili impatti sulle performance individuali. Le eventuali modifiche di obiettivi e/o target proposte, sono approvate dal CdA, previo parere del Nucleo di Valutazione.

## **10. Misurazione e valutazione della performance individuale**

Per performance individuale si intende il contributo che un individuo apporta al miglioramento della qualità dei servizi erogati e al raggiungimento degli obiettivi operativi assegnati alla struttura/unità organizzativa di appartenenza, che contribuiscono a loro volta al raggiungimento delle performance organizzativa e dell'Ateneo nel suo complesso. L'Ateneo valuta annualmente le performance del Direttore Generale, del personale dirigente, tecnico amministrativo e bibliotecario. Oggetto della valutazione non è la persona, ma la **prestazione** fornita dalla persona. La performance individuale comprende al suo interno la performance organizzativa della struttura/unità organizzativa di afferenza (uguale per tutto il personale afferente alla medesima struttura/unità organizzativa) e viene utilizzata, tra l'altro, per il riconoscimento delle premialità. La performance individuale si compone di **quattro ambiti di valutazione**:

1. **Ambito *Qualità dei Servizi*, incluso nella dimensione della performance organizzativa**, come descritta nei paragrafi precedenti;
2. **Ambito *Obiettivi Organizzativi*, incluso nella dimensione della performance organizzativa**, come descritta nei paragrafi precedenti;
3. **Ambito *Obiettivi Individuali***, ove assegnati (gli obiettivi individuali, ad eccezione del Direttore Generale, sono facoltativi). Si tratta di obiettivi assegnati specificamente al dirigente o al dipendente, il quale è l'unico soggetto chiamato a risponderne: essi possono essere collegati agli obiettivi della struttura/unità organizzativa, ma possono anche fare riferimento ad attività di esclusiva responsabilità del dirigente/dipendente e non collegate a quelle della struttura/unità organizzativa;
4. **Ambito *Comportamenti Organizzativi*** manifestati dai singoli in relazione al raggiungimento dei risultati richiesti. Per comportamento organizzativo<sup>4</sup> si intende l'insieme delle azioni osservabili, messe in atto da un individuo, sollecitate dalla combinazione del contesto in cui opera e delle caratteristiche proprie dell'individuo stesso. Il principio che sta alla base dell'applicazione di questo

---

<sup>4</sup> L'art. 9 del D.Lgs 150/2009 include fra gli ambiti di misurazione della performance individuale "i comportamenti professionali e organizzativi" del personale dipendente.

criterio di valutazione è che la performance individuale, e dunque la qualità del lavoro, non si esprime soltanto attraverso i risultati, ma anche attraverso i comportamenti, e sono proprio quest'ultimi che generano la cultura e il clima di un'organizzazione. Per la declaratoria dei comportamenti organizzativi e la relativa metrica di valutazione si rimanda al paragrafo successivo.

A ciascun ambito corrisponde un peso che ne indica la rilevanza, e che varia in funzione del ruolo professionale e delle responsabilità ad esso associate, come riportato in tabella 6.

Tabella 6 – Distribuzione pesi ambiti di valutazione per ruolo professionale

Ruolo professionale	Ambiti di valutazione		
Direttore Generale	Qualità dei Servizi	30%	
	Obiettivi organizzativi	40%	
	Obiettivi individuali	15%	
	Comportamenti organizzativi	15%	
	<b>Totale Ambiti</b>	<b>100%</b>	
Dirigente/ Funzione dirigenziale	Qualità dei Servizi	30%	
	Obiettivi organizzativi	40%	30%
	Obiettivi individuali ( <i>eventuali</i> )		10%
	Comportamenti organizzativi	30%	
	<b>Totale Ambiti</b>	<b>100%</b>	
Responsabile I livello	Qualità dei Servizi	30%	
	Obiettivi organizzativi	30%	
	Obiettivi individuali ( <i>eventuali</i> )		10%
	Comportamenti organizzativi	40%	30%
	<b>Totale Ambiti</b>	<b>100%</b>	
Responsabile II Livello	Qualità dei Servizi	25%	
	Obiettivi organizzativi	25%	
	Obiettivi individuali ( <i>eventuali</i> )		20%
	Comportamenti organizzativi	50%	30%
	<b>Totale Ambiti</b>	<b>100%</b>	
PTA con Funzione specialistica	Qualità dei Servizi	20%	
	Obiettivi organizzativi	10%	
	Obiettivi individuali ( <i>Obbligatorio almeno uno</i> )	20%	
	Comportamenti organizzativi	50%	
	<b>Totale Ambiti</b>	<b>100%</b>	
PTA non titolare di incarico	Qualità dei Servizi	20%	
	Obiettivi organizzativi	10%	
	Obiettivi individuali		
	Comportamenti organizzativi	70%	
	<b>Totale Ambiti</b>	<b>100%</b>	
Tecnico di laboratorio	Qualità dei Servizi	20%	
	Obiettivi organizzativi		
	Obiettivi individuali ( <i>eventuali</i> )		20%
	Comportamenti organizzativi	80%	60%
	<b>Totale Ambiti</b>	<b>100%</b>	

Il peso dell'ambito "obiettivi organizzativi" è ponderato in maniera crescente rispetto al ruolo professionale ricoperto; pertanto si attribuisce un peso maggiore ai ruoli professionali apicali caratterizzati da elevata responsabilità, da un maggior carico di risorse umane e finanziarie gestite e dal coordinamento di più unità organizzative. Il peso risulta invece meno preponderante per il personale tecnico amministrativo senza

responsabilità o a cui non vengano assegnati obiettivi individuali. Al contrario, il peso dei comportamenti organizzativi è ponderato in maniera decrescente rispetto al ruolo professionale ricoperto; conseguentemente ai ruoli professionali apicali è assegnato un peso minore rispetto a quello assegnato al restante personale tecnico amministrativo.

I responsabili di II Livello, il PTA con funzione specialistica e il PTA che non ricopre posizioni di responsabilità o funzioni specialistiche condividono gli obiettivi organizzativi del proprio Responsabile di I Livello.

Spetta al Dirigente o al Responsabile di I livello stabilire se e in che misura assegnare obiettivi individuali a seconda della reale esigenza gestionale. Per il ruolo dei Dirigenti e delle Funzioni dirigenziali, qualora non siano assegnati obiettivi individuali, il peso del relativo ambito sarà assorbito nell'ambito degli obiettivi organizzativi.

Per profili di responsabili di I e II Livello e per i Tecnici di Laboratorio, qualora non siano assegnati obiettivi individuali, il peso del relativo ambito sarà assorbito nell'ambito dei comportamenti organizzativi.

La misurazione legata agli obiettivi individuali avviene ricalcando lo stesso schema previsto per la misurazione e valutazione degli obiettivi organizzativi; pertanto a ciascun obiettivo individuale sarà attribuito il punteggio corrispondente al valore assunto dal grado di raggiungimento<sup>5</sup> (se obiettivo quantitativo) o alla valutazione (se obiettivo qualitativo), come riportato nelle tabelle 4 e 5.

Una volta attribuito il punteggio ai singoli obiettivi individuali, si utilizzano i pesi ad essi associati per calcolare il punteggio ponderato dell'ambito Obiettivi Individuali.

### **10.1 Declaratoria e metrica dei comportamenti organizzativi per il Direttore Generale**

Nel definire i comportamenti organizzativi oggetto di osservazione e valutazione per il Direttore Generale, si è tenuto conto delle disposizioni normative (D.Lgs 150/2009, Direttiva del DFP dd. 28 novembre 2023 “Nuove indicazioni in materia di misurazione e di valutazione della performance individuale”).

Sono stati individuati 4 comportamenti organizzativi ritenuti rilevanti per la figura apicale del Direttore Generale, nonché adatti per le mansioni e le competenze a tale figura attribuite.

**Capacità strategica e propositiva:** Abilità nel supportare lo sviluppo di decisioni strategiche, coordinare e monitorare le attività dell'amministrazione in linea con gli obiettivi strategici dell'Ateneo.

**Capacità relazionale e gestionale:** Competenza nel negoziare, creare reti e coordinare attori pubblici e privati per una gestione efficace di progetti di rilevanza strategica.

---

<sup>5</sup> Anche per gli eventuali obiettivi individuali, la valutazione tiene conto delle metriche descritte nelle tabelle n.4 e n.5 precedentemente illustrate e di eventuali fattori ulteriori o circostanze imprevedibili che possono influire sul punteggio conseguito, e di cui va data notizia nella sezione “Note del Valutatore” riportata nella scheda di valutazione.

**Capacità gestionale e di coordinamento strategico:** Abilità nel dirigere, coordinare e controllare le Aree dirigenziali nella gestione delle risorse umane, della qualità dei processi, e nel raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa.

**Capacità di controllo e monitoraggio:** Competenza nel gestire i rischi, garantire legalità e trasparenza, e monitorare l'andamento complessivo della gestione organizzativa.

Come per il restante Personale, ciascun comportamento è valutato secondo la scala di 6 indicatori di giudizio, da 1 a 5, più la previsione di un "Plus" (+).

Il punteggio sintetico da assegnare all'ambito dei comportamenti organizzativi sarà pari alla media dei giudizi ottenuti.

## **10.2 Declaratoria e metrica dei comportamenti organizzativi**

Nel definire i comportamenti organizzativi oggetto di osservazione e valutazione per ciascun profilo, si è tenuto conto delle disposizioni normative (D.Lgs 150/2009, Direttiva del DFP dd. 28 novembre 2023 "Nuove indicazioni in materia di misurazione e di valutazione della performance individuale"). Per una rapida previsione dei comportamenti oggetto di osservazione per ciascun profilo si rimanda alla matrice dei comportamenti nell'allegato 3. Non si è ritenuto necessario assegnare un diverso peso al singolo comportamento al variare dei profili professionali; in quanto, per ciascun profilo, sono stati individuati specifici comportamenti.

Sono stati individuati 6 comportamenti organizzativi, articolati in uno o più aspetti osservabili, al fine di attribuire una valutazione consapevole e condivisa.

### ***Strategia, Pianificazione e Controllo:***

- capacità di assumere decisioni e pianificare con precisione e chiarezza obiettivi ragionevolmente realizzabili e controllabili nel tempo, coerentemente con il contesto di operatività e le risorse disponibili;
- capacità di valutazione adeguata del personale, dimostrata attraverso un'apprezzabile differenziazione nei giudizi.

### ***Leadership e Gestione del personale:***

- capacità di assegnare incarichi e distribuire il lavoro in funzione delle competenze/capacità dei collaboratori e nel rispetto della pianificazione del lavoro agile, oltre che delle disposizioni sull'orario di lavoro e della fruizione di ferie e permessi;
- capacità di comunicare efficacemente e di creare un ambiente di lavoro motivante, positivo, collaborativo e inclusivo, unitamente alle abilità di dirimere eventuali controversie tra il personale

al fine di preservare l'orientamento all'efficacia e all'efficienza, oltre che il mantenimento del benessere organizzativo, sia in presenza che in remoto;

- favorire la formazione e la partecipazione attiva alle iniziative di sviluppo delle competenze promosse, utili all'efficientamento del lavoro del singolo e della struttura/unità organizzativa tutta.

***Innovazione e Propensione al cambiamento:***

- Partecipazione attiva allo sviluppo di nuovi processi e all'individuazione di soluzioni innovative al fine di stimolare il miglioramento continuo dei processi in ottica di raggiungimento degli obiettivi specifici.

***Puntualità e Orientamento al risultato:***

- Capacità di svolgere in maniera autonoma, puntuale e accurata il proprio lavoro, sia in presenza che in remoto;
- Inclinação al raggiungimento degli obiettivi individuali e contribuzione al raggiungimento di quelli organizzativi (comuni);
- Capacità di comunicare efficacemente e di collaborare con i colleghi condividendo informazioni, conoscenze e strumenti di utilità per il raggiungimento degli obiettivi.

***Problem solving:***

- capacità di valutazione dei rischi connessi ai processi e di individuazione di soluzioni efficaci e/o innovative per la gestione di problemi eventuali, coerenti con le risorse a disposizione della struttura/unità organizzativa di appartenenza.

***Orientamento all'utenza:***

- capacità di garantire la qualità del servizio offerto verso l'utenza esterna/interna veicolando un'immagine positiva dell'Amministrazione, sia in presenza che in remoto.

Ciascun comportamento è valutato optando tra 6 indicatori di giudizio, da 1 a 5, più la previsione di un "Plus" (+).

L'utilizzo della scala in sestì consente la definizione di una declaratoria specifica e condivisa per ogni giudizio, rendendo più chiaro il significato dell'attribuzione del punteggio e abbassando, al contempo, il rischio di distorsioni nel processo di valutazione del valutatore e nella percezione del soggetto valutato.

Gli indicatori di giudizio esprimono contestualmente la frequenza con cui lo stesso si è manifestato, e la sua adeguatezza, secondo la tabella sotto riportata.

Tabella 7 - *Declaratoria dei giudizi dei comportamenti organizzativi*

Indicatore di giudizio	Descrizione
1	Comportamento non manifestato o inadeguato al ruolo e alle attività da svolgere, nonostante i ripetuti feedback ricevuti.
2	Comportamento manifestato in maniera discontinua o parzialmente inadeguato al ruolo e alle attività da svolgere.
3	Comportamento mediamente manifestato e sufficientemente adeguato al ruolo e alle attività da svolgere.
4	Comportamento frequentemente manifestato e adeguato al ruolo e alle attività da svolgere.
5	Comportamento costantemente manifestato e del tutto adeguato al ruolo e alle attività da svolgere (modello di riferimento).
+	Comportamento costantemente manifestato e del tutto adeguato al ruolo e alle attività da svolgere, con riconoscimento espresso da parte dei colleghi e degli utenti.

Per i comportamenti organizzativi, il giudizio è assegnato a seguito dell'osservazione diretta da parte del valutatore dell'atteggiamento del dipendente:

Il punteggio sintetico da assegnare all'ambito dei comportamenti organizzativi sarà pari alla media dei giudizi ottenuti.

### 10.3 Valutazione complessiva della Performance Individuale

Alla valutazione della performance individuale si giunge attraverso la misurazione e la valutazione degli ambiti di cui si compone, descritti in precedenza. Il punteggio complessivamente attribuito a ciascun dipendente è ottenuto ponderando i punteggi di ciascun ambito con i corrispondenti pesi, e dunque secondo il seguente algoritmo:

$$PI_i = QS \cdot P_{qs} + O \cdot P_o + I \cdot P_i + CO \cdot P_{co}$$

PI rappresenta il punteggio della valutazione individuale, QS, O, I, e CO rappresentano rispettivamente i punteggi ottenuti negli ambiti qualità dei servizi, obiettivi organizzativi, obiettivi individuali assegnati e comportamenti organizzativi, mentre Pqs, Po, Pi e Pco rappresentano i pesi associati agli ambiti di cui sopra, e che variano in funzione del ruolo professionale, come illustrato in tabella 6.

Ai fini dell'individuazione della performance individuale, il punteggio ottenuto è confrontato con la scala di punteggio che segue.

Tabella 8 – Scala di valutazione della performance individuale

Intervallo Punteggi di Valutazione	Valutazione
< 2	Negativa
2 - 2,99	Negativa
3 - 3,99	Sufficiente
4 - 4,99	Buona
5 - 5,99	Ottima
6	Eccellente

Le schede di valutazione della performance individuale, distinte per ruolo professionale, sono consultabili nell'allegato 4.

#### 11. Gli attori della fase di valutazione della performance: valutati e valutatori

I soggetti interessati dalla misurazione e valutazione della performance individuale sono:

- Direttore Generale
- Dirigenti/ Funzioni Dirigenziali
- Responsabili I livello
- Responsabili II livello
- Funzionari, Collaboratori e Operatori con funzione specialistica
- Funzionari, Collaboratori e Operatori non titolari di funzione specialistica
- Tecnici di laboratorio (con o senza funzione specialistica)

I soggetti sopra elencati vengono valutati, a seconda della tipologia, della struttura/unità organizzativa di appartenenza e del tipo di incarico da uno o più dei seguenti soggetti:

- Organi di Ateneo ( Rettore, CdA e NdV)
- Direttore Generale
- Dirigenti di area
- Responsabili I livello
- Direttori di dipartimento
- Direttori di centro

Nella tabella di seguito è riportata la matrice di interazione tra valutati e valutatori.

Tabella 9 - Matrice di interazione valutato - valutatore

Valutatore Valutato	Rettore	NdV	CdA	Direttore Generale	Dirigente di Area	Responsabile I livello	Direttore di Dipartimento	Direttore di Centro
Direttore Generale	√ Formula parere	√ Esprime proposta	√ Delibera					
Dirigente/ Funzione dirigenziale				√				
Responsabile I livello (Segretario)				√			√ Sentito il parere	√ Sentito il parere
Responsabile I livello (Resp. Servizio)				√ in assenza di Dirigente di Area	√			
Responsabile II Livello (Resp. Ufficio)				√ in assenza di Dirigente di Area o Resp. di I Livello	√ in assenza di Resp. di I Livello	√ Sentito il Resp. di II Livello		
PTA con Funzione specialistica				√ in assenza di Dirigente di Area	√ in assenza di Resp. I Livello	√ Sentito il Resp. di II Livello		
PTA non titolare di Funzione specialistica				√ in assenza di Dirigente di Area	√ in assenza di Resp. I Livello	√ Sentito il Resp. di II Livello		
Tecnico di laboratorio							√ Sentito il Resp. scientifico di Laboratorio	√

La valutazione delle prestazioni ha come scopo prioritario quello di motivare e responsabilizzare il personale, aiutandolo ad individuare e valorizzare le proprie potenzialità per meglio condurlo verso un efficace ed efficiente livello di prestazione. Pertanto è necessario definire con sistematicità momenti di confronto periodici tra valutato e valutatore dedicati al commento e all'analisi della valutazione, nonché alla restituzione di feedback e raccomandazioni, in modo da accompagnare le persone nel proprio sviluppo professionale. Nelle linee guida n. 2/2017 del Dipartimento della Funzione Pubblica si è sottolineato come i momenti di confronto fra valutato e valutatore siano indispensabili nelle fasi di programmazione, monitoraggio intermedio e valutazione finale.

In attuazione delle linee guida sopra citate, il presente SMVP prevede, in fase di **programmazione**, **colloqui** con i valutati allo scopo di assicurare la reale condivisione delle aspettative, dei traguardi da raggiungere e dei comportamenti attesi.

Nel corso dell'anno, in occasione del **monitoraggio** intermedio, un nuovo confronto è volto ad individuare le motivazioni di eventuali scostamenti dalla performance attesa, e consentirne il riallineamento, a fronte di cambiamenti sostanziali del contesto di riferimento.

Nella fase di **valutazione**, il colloquio finale può costituire momento di qualificazione e valorizzazione dei risultati del lavoro svolto e del livello di prestazione raggiunto, nonché occasione di chiarificazione sulla prestazione del valutato e di dialogo tra valutatore e valutato da cui potranno emergere utili elementi per lo sviluppo individuale, anche dal punto di vista della formazione professionale, e l'individuazione di eventuali aree di miglioramento. Il colloquio finale serve quindi a motivare la valutazione e innescare il miglioramento.

Si sottolinea ancora una volta come il **feedback continuo** tra valutatore e valutato nel corso dell'anno sia fondamentale per pervenire ad un colloquio di valutazione già in parte "predefinito" e, quindi, ad una valutazione condivisa.

## 12. Casi particolari

Possono verificarsi casistiche che richiedono una gestione particolare della valutazione della performance individuale e/o dei suoi ambiti. A titolo di esempio ne sono riportate alcune.

Una prima casistica riguarda l'assegnazione, in corso d'anno, del valutato ad altra mansione e/o a diversa unità organizzativa. In tal caso la valutazione finale del comportamento organizzativo è effettuata dal valutatore di riferimento al 31 dicembre, sentito il precedente responsabile.

Altri casi possono riguardare incarichi conferiti in corso d'anno (compresi gli interim). In linea generale, il dipendente che riceve un incarico **prima tenuto ad interim** da altro dipendente, "eredita" gli obiettivi del precedente responsabile, fermo restando la possibilità di rinegoziare gli obiettivi con il proprio valutatore. Al dipendente che riceve un incarico come responsabile di un'unità organizzativa di **nuova istituzione** dovrà essere assegnata una nuova scheda di valutazione dal proprio valutatore.

In presenza di incarichi che terminino prima della fine dell'anno per **cessazione dal servizio**, la valutazione terrà conto del periodo effettivo di servizio e dello stato di realizzazione degli obiettivi al momento della cessazione dal servizio.

In caso di **cessazione dall'incarico** in corso d'anno, il dipendente potrà avere due schede di valutazione, una relativa al periodo dell'incarico ed una per il periodo restante dell'anno. Tale previsione non si applica agli incarichi tenuti meno di tre mesi.

## 13. La valutazione negativa

E' da considerarsi negativa quella valutazione che non raggiunge un punteggio di 3, come illustrato nella scala di valutazione della tabella 8.

Ai sensi dell'art. 3 comma 5-bis del D.Lgs. 150/2009, la valutazione negativa rileva ai fini dell'accertamento della responsabilità dirigenziale e ai fini del licenziamento disciplinare previsto dall'art. 55- quater comma 1 lettera f-quinquies del D.Lgs.165/2001.

#### 14. Retribuzione di risultato

La valutazione delle prestazioni e dei risultati è vincolante per l'erogazione della quota del trattamento accessorio destinato, dai Contratti collettivi del personale dirigente e del comparto, alla retribuzione di risultato dei funzionari con incarichi di posizione organizzativa o funzione specialistica, in particolare:

- la retribuzione di risultato del Direttore Generale;
- la retribuzione di risultato del personale dirigente;
- la retribuzione di risultato del personale della categoria EP;
- un terzo dell'indennità ex art. 87, comma 2, CCNL 2019-2021.

L'attribuzione al valutato del **punteggio di valutazione della performance individuale** determina l'entità dell'erogazione della quota premiale dell'indennità di posizione, secondo quanto previsto dal SMVP e dal CCNL vigente.

La corrispondenza tra valutazione ed entità dell'indennità di risultato è riportata nella tabella seguente.

*Tabella 10 - Indennità di risultato per punteggio*

<b>Punteggio</b>	<b>% indennità di risultato</b>
4,5-6	100%
4-4,4	90 %
3,6-3,99	70%
3-3,5	50%

Per il **Direttore Generale e i Dirigenti** si applica quanto disposto dall'art. 4 bis del D.L. 13/2023 relativamente al rispetto dei tempi di pagamento.

#### 15. La comparazione delle valutazioni

Al fine di migliorare l'obiettività del sistema di valutazione, si applica un procedimento di **standardizzazione** alle valutazioni effettuate dai diversi valutatori per garantire comparabilità tra i punteggi espressi neutralizzando così eventuali differenze nel metro di giudizio. Questo processo è utile per confrontare le diverse valutazioni in modo più oggettivo, tenuto conto che il personale valutato è assegnatario di obiettivi diversi, ed è chiamato a svolgere compiti diversi, in contesti differenti. In sostanza, la standardizzazione serve a "uniformare" i dati, rendendoli comparabili.

Il procedimento trasforma i punteggi della performance individuale in punteggi direttamente comparabili che potranno essere impiegati al fine di attribuire incentivi di natura premiale (es. il “bonus delle eccellenze”).

Il procedimento di standardizzazione utilizzato prevede i seguenti step:

- calcolo delle medie delle valutazioni date da ciascun valutatore  $mv_i$ ;
- calcolo del rapporto tra la valutazione di ciascun dipendente ricevuta dal proprio valutatore  $v_i$  e la media delle valutazioni assegnate dal medesimo valutatore  $mv_i$ , ossia  $v_i/mv_i$ .

A titolo esemplificativo, si riporta l'esempio che segue.

Supponiamo di avere tre valutatori V1, V2 e V3 che assegnano ai propri dipendenti i valori in tabella.

V1		V2		V3	
Dipendente	Punteggio	Dipendente	Punteggio	Dipendente	Punteggio
a	5,2	e	5	m	4
b	5,8	f	5,3	n	3,8
c	5	g	5	o	5,2
d	5,4	h	5,2	p	4,2
-	-	i	5	q	4
-	-	l	4,5	-	-

I punteggi così espressi consentono di stilare il seguente ordinamento.

Dipendente	Punteggio
b	5,8
d	5,4
f	5,3
a	5,2
h	5,2
o	5,2
c	5
e	5
g	5
i	5
l	4,5
p	4,2
m	4
q	4
n	3,8

le medie dei punteggi espressi da ciascun valutatore corrispondono a:

- V1: 5,35;
- V2: 5;
- V3: 4,24.

Facendo il rapporto tra la valutazione di ciascun dipendente ricevuta dal proprio valutatore  $v_i$  e la media delle valutazioni assegnate dal medesimo valutatore  $v_i/mv_i$  si ottengono i seguenti nuovi punteggi.

V1		V2		V3	
Dipendente	Punteggio	Dipendente	Punteggio	Dipendente	Punteggio
a	0,97	e	1	m	0,94
b	1,08	f	1,06	n	0,90
c	0,93	g	1	o	1,23
d	1,01	h	1,04	p	0,99
-	-	i	1	q	0,94
-	-	l	0,90	-	-

Conseguentemente si stila l'ordinamento che segue.

Dipendente	Punteggio
o	1,23
b	1,08
f	1,06
h	1,04
d	1,01
e	1
g	1
i	1
p	0,99
a	0,97
m	0,94
q	0,94
c	0,93
l	0,90
n	0,90

Mettendo a confronto le due graduatorie si osserva come il procedimento di standardizzazione adottato contribuisce a neutralizzare le differenze nei metri di giudizio dei diversi valutatori modificando la posizione nell'ordinamento dei dipendenti.

Punteggi originali		Punteggi standardizzati $v_i/mv_i$	
Dipendente	Punteggio	Dipendente	Punteggio
b	5,8	o	1,23
d	5,4	b	1,08
f	5,3	f	1,06
a	5,2	h	1,04
h	5,2	d	1,01
o	5,2	e	1
c	5	g	1
e	5	i	1
g	5	p	0,99
i	5	a	0,97
l	4,5	m	0,94
p	4,2	q	0,94
m	4	c	0,93
q	4	l	0,90
n	3,8	n	0,90

In caso di parità di punteggio conseguito, per stabilire la collocazione del personale nell'ordinamento finale si applicheranno, i seguenti criteri di precedenza:

- a. Presenza e/o maggiore punteggio conseguito nel raggiungimento degli obiettivi individuali;
- b. in caso di ulteriore parità, o in assenza di obiettivi individuali, maggiore punteggio conseguito nell'ambito di valutazione relativo al comportamento organizzativo;
- c. in caso di ulteriore parità, maggiore anzianità di servizio complessivo nella categoria di appartenenza.

In sede di contrattazione decentrata integrativa tale standardizzazione può essere validamente utilizzata per l'attribuzione ai dipendenti della quota di fondo del salario accessorio destinato alla performance organizzativa e individuale e del bonus annuale delle eccellenze, secondo quanto stabilito in sede di contrattazione decentrata integrativa.

## 16. Procedure di conciliazione

Dell'esito della procedura di valutazione deve essere tempestivamente informato il soggetto valutato.

In caso di non condivisione della valutazione da parte dei valutati, è prevista un'apposita procedura di conciliazione ai fini della verifica della correttezza metodologica del percorso valutativo, ispirata ai principi di celerità, efficacia, efficienza ed economicità.

Le procedure di conciliazione sono dirette a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance individuale e a prevenire l'eventuale contenzioso in sede giurisdizionale.

Nel termine di **quindici giorni** dal ricevimento della relativa comunicazione, il valutato può presentare formale richiesta di revisione della valutazione al valutatore diretto.

Tale termine è da intendersi come perentorio, decorso il quale non sarà accolta nessuna istanza di riesame.

Entro quindici giorni dalla presentazione della richiesta, il valutatore diretto può confermare la precedente valutazione o modificarla motivando tale decisione al valutato.

Nel caso in cui il valutato e il valutatore diretto non giungano ad un accordo in esito alla valutazione finale interviene la procedura di conciliazione.

Entro quindici giorni dalla decisione del valutatore, il valutato può rivolgersi al Comitato di Conciliazione.

Anche in questo caso il termine è da intendersi come perentorio, decorso il quale non sarà accolta nessuna istanza di avvio di procedura di riconciliazione. Il Comitato esamina l'istanza del valutato e può chiedere un'integrazione della documentazione oppure sentire personalmente il valutatore. La persona valutata può avvalersi dell'assistenza di un rappresentante sindacale e chiedere di essere sentita personalmente. Concluso il tentativo di conciliazione, il Comitato conferma o rinvia, con le proprie osservazioni, la scheda di valutazione al valutatore, che può recepire le osservazioni del Comitato o confermare la valutazione precedentemente effettuata.

I lavori del Comitato di conciliazione devono essere conclusi entro trenta giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza.

Per l'esame dell'istanza avanzata dal personale non dirigente il Comitato di conciliazione si compone di:

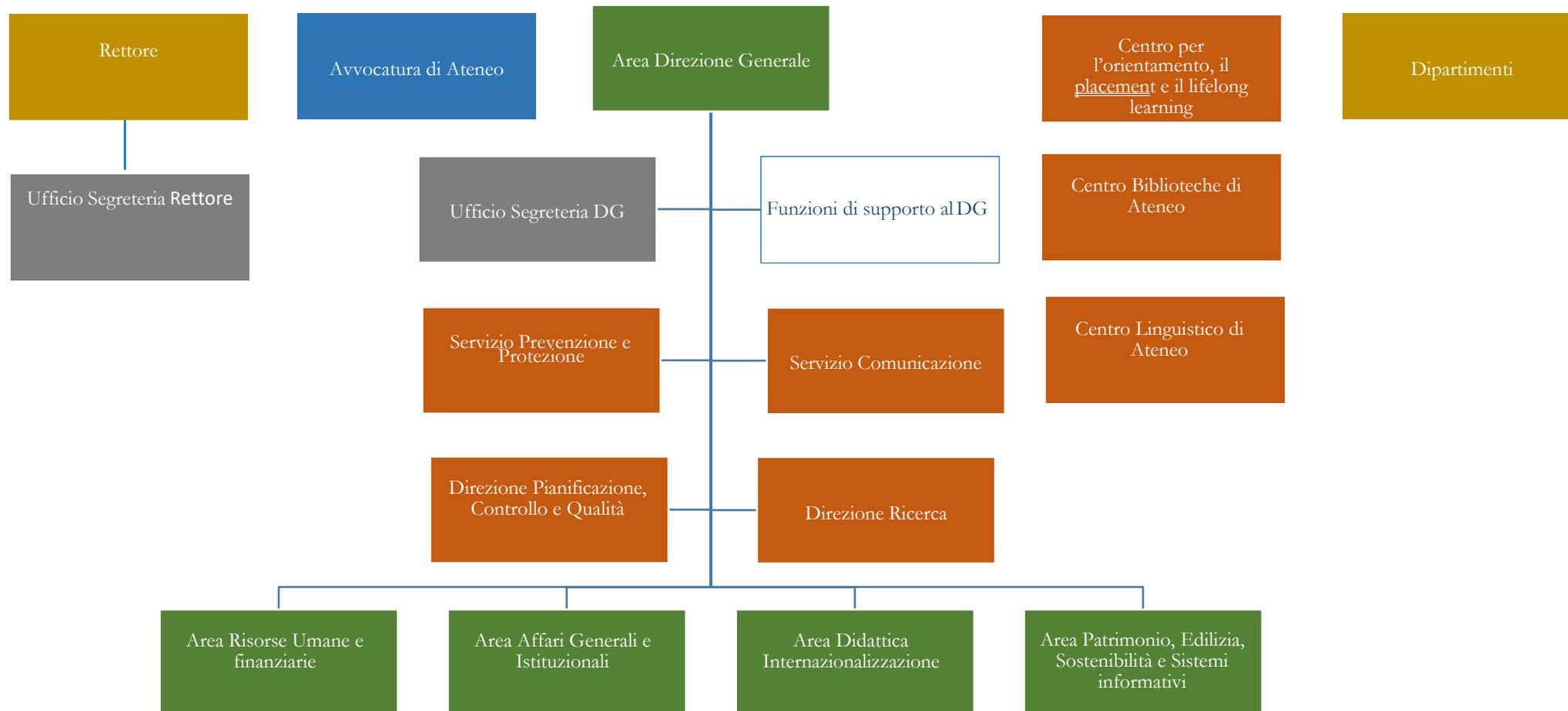
- Direttore Generale o un suo delegato, in qualità di Presidente;
- Un componente designato del Nucleo di Valutazione;
- Presidente del Comitato Unico di Garanzia, o suo delegato.

Per l'esame dell'istanza avanzata dal personale con funzioni dirigenziali (Direttore Generale, Dirigenti e personale con delega di funzione dirigenziale) il Comitato di conciliazione si compone di:

- Coordinatore del Nucleo di Valutazione, in qualità di Presidente;
- Presidente del PQA;
- Presidente del Comitato Unico di Garanzia.

Qualora dall'analisi dell'istanza non emergano criticità in merito alla correttezza del percorso valutativo, il Comitato redige apposito verbale attestante la correttezza delle procedure seguite e lo invierà ai soggetti interessati chiudendo la procedura conciliativa.

## ALLEGATO 1 - ORGANIGRAMMA GENERALE DI ATENEO



QUESTIONARIO PTA

Buongiorno,  
 Il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il suo giudizio in merito ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo nell'anno 2023. Le chiediamo di dedicare un po' del suo tempo alla compilazione, in forma anonima, del questionario che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti. L'impostazione del questionario richiede una valutazione per ciascuna domanda su scala 1-6 (1 Completamente in disaccordo - 6 Completamente d'accordo) e prevede, al termine, delle domande di controllo sulla soddisfazione complessiva. In alcuni casi, le sarà anche richiesto di indicare se, per il supporto ai servizi, si è rivolto prevalentemente all'Amministrazione Centrale o a Strutture Decentrate. Le domande di soddisfazione si riferiscono al servizio nel suo complesso.  
 La ringraziamo per la collaborazione.

INFORMAZIONI GENERALI

0 **ATENEI DI APPARTENENZA** AUTOMATICO

1 **DIPARTIMENTO DI APPARTENENZA** (Anagrafica)

2\* **CATEGORIA**

Dirigente	1
EP	2
D	3
C	4
B	5

3\* **RUOLO**

Direttore Generale; Responsabile/Segretario Amministrativo; Capo servizio; Capo Ufficio; Capo settore; Responsabile di struttura complessa; Dirigente;	1
Altro ruolo	2

1) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

4\* **Selezioni i servizi e le procedure utilizzati nell'anno 2023: AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE**

Selezione tutto	1
Supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario)	2
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, part time etc.)	3
Supporto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)	4
Processo di valutazione del personale (in qualità di soggetto valutato)	5
Formazione del personale	6
Rimborso missioni	7

In riferimento al supporto per la gestione delle procedure di concorso per il personale (solo per chi è stato nominato commissario o segretario) **Se 4=1 o 4=2**

5pre  
 Si è prevalentemente rivolto a Amministrazione Centrale Strutture Decentrate

5\* Indichi il livello di soddisfazione 1 - Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 - Molto soddisfatto/a

In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, part time etc.) **Se 4=1 o 4=3**

6pre  
 Si è prevalentemente rivolto a Amministrazione Centrale Strutture Decentrate

6\* Indichi il livello di soddisfazione 1 - Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 - Molto soddisfatto/a

In riferimento al supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare (sussidi, assegni familiari, pensioni, esenzioni...)  
**Se 4=1 o 4=4**

7pre  
 Si è prevalentemente rivolto a Amministrazione Centrale Strutture Decentrate

7\* Indichi il livello di soddisfazione 1 - Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 - Molto soddisfatto/a

8\* **In riferimento al processo di valutazione del personale in qualità di soggetto valutato** **Se 4=1 o 4=5**

Il processo di valutazione è chiaro	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Le azioni correttive post-valutazione (formazione, etc.) sono adeguate	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
I tempi del processo di valutazione sono chiaramente definiti	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo

9\* **In riferimento al processo di valutazione delle performance in qualità di soggetto valutatore** **Se 3=1**

Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so
---	---------------------------------	---	---	---	---	-----------------------------	--------

10\* **In riferimento alla formazione del personale** **Se 4=1 o 4=6**

Le procedure di accesso sono chiare	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
Il piano formativo è coerente con il fabbisogno formativo	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
L'offerta formativa è ampia	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
L'attività di formazione è applicabile al proprio lavoro	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo

In riferimento al rimborso missioni **Se 4=1 o 4=7**

11pre  
 Si è prevalentemente rivolto a Amministrazione Centrale Strutture Decentrate

11\* Indichi il livello di soddisfazione 1 - Per nulla soddisfatto/a 2 3 4 5 6 - Molto soddisfatto/a

12\* **In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo** **Se 3=1**

Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so
-------------------------------------	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	--------

13*	Completivamente, in riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Se 4!=null	
<b>2) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS</b>									
14*	<b>Selezioni i servizi e le procedure utilizzati nell'anno 2023: INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS</b>								
	Seleziona tutto						1		
	Supporto per l'acquisto di beni e servizi						2		
	Interventi di manutenzione						3		
15pr e*	<b>In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi</b>								
	Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale				Strutture Decentrate			Se 14=1 o 14=2
15*	Le procedure sono chiare	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo		
	I tempi sono adeguati	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo		
16pr e*	<b>In riferimento agli interventi di manutenzione</b>								
	Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale				Strutture Decentrate			Se 14=1 o 14=3
16*	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a		
17*	<b>In riferimento ai servizi generali e alla logistica</b>								
	Gli ambienti sono puliti	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	Gli spazi/uffici sono facilmente identificabili	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	La temperatura è confortevole	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	La sicurezza di persone e cose è adeguata	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	I servizi postali e di protocollo sono adeguati	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
18*	Il servizio mensa è adeguato (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so Non presente	
19*	<b>In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale</b>								
	Le azioni intraprese sono efficaci	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
20*	Completivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamento e ai servizi di campus indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a		
<b>3) CONTABILITA' E STIPENDI</b>									
21*	<b>Selezioni i servizi e le procedure utilizzati nell'anno 2023: CONTABILITA' E STIPENDI</b>								
	Seleziona tutto						1		
	Supporto per l'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)						2		
	Supporto informativo agli stipendi						3		
22pr e*	<b>In riferimento al supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)</b>								
	Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale				Strutture Decentrate			Se 21= 1 o 21=2
22*	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a		
23*	<b>In riferimento al supporto informativo agli stipendi</b>								
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Se 21= 1 o 21=3	
24*	Completivamente, in riferimento al supporto alla contabilità indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Se 21!=null	
<b>4) SISTEMI INFORMATICI</b>									
25*	<b>In riferimento alla rete Wi-Fi</b>								
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so Non lo utilizzo	
26*	<b>In riferimento ai sistemi hardware forniti in dotazione dall'Ateneo</b>								
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so Non lo utilizzo	
27*	<b>In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)</b>								
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so Non presente	
28*	<b>In riferimento agli applicativi gestionali (contabilità, studenti, personale...)</b>								
	Indichi la frequenza di utilizzo	Mai		Giornal.		Mensile		Annuale	
29*	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so Se 28 !=1	
30pr e*	<b>In riferimento al servizio Help-Desk informatico</b>								
	Indichi la frequenza di utilizzo	Mai		Giornal.		Mensile		Annuale	
	Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale				Strutture Decentrate			Se 30!=1
31*	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Se 30!=1	

32*	Complessivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a
-----	---	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------

#### 5) COMUNICAZIONE

33*	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo							
	I servizi dell'Ateneo a supporto del personale sono noti	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so
	L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so
	La modalità di accesso ai servizi è chiara	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so
	La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so
	La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so
34*	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo							
	L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so

35*	Complessivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a
-----	--	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------

#### 6) PORTALE E SOCIAL MEDIA

36*	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:							
	Il sito dell'Ateneo	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so
	Il sito/la pagina di Dipartimento	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so
	Il sito/la pagina del Corso di Studi	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so
	L'intranet dell'Ateneo	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so

37*	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:								
	Facebook	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo
	X (ex Twitter)	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo
	LinkedIn	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo
	Instagram	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo

38*	In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a
-----	--	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------

#### 7) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

39*	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi.	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a
40*	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi.	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

41*	In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?	Peggior	Uguale	Migliore	Non so
-----	--	---------	--------	----------	--------

43	Commento libero
----	-----------------

**QUESTIONARIO DOCENTI, DOTTORANDI, ASSEGNISTI**

Buongiorno,  
 Il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il suo giudizio in merito ai servizi tecnico-amministrativi erogati dall'Ateneo nel 2023. Le chiediamo di dedicare un po' del suo tempo alla compilazione, in forma anonima, del questionario che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti. L'impostazione del questionario richiede una valutazione per ciascuna domanda su scala 1-6 (1 Completamente in disaccordo - 6 Completamente d'accordo, laddove i valori tra 1 e 3 indicano disaccordo e i valori tra 4 e 6 indicano accordo) e prevede, al termine, delle domande di controllo sulla soddisfazione complessiva. In alcuni casi, le sarà anche richiesto di indicare se, per il supporto ai servizi, si è rivolto prevalentemente all'Amministrazione Centrale o a Strutture Decentrate. Le domande di soddisfazione si riferiscono al servizio nel suo complesso.  
 La ringraziamo per la collaborazione.

**INFORMAZIONI GENERALI**

0 **ATENE0 DI APPARTENENZA** AUTOMATICO

1 **DIPARTIMENTO/STRUTTURA DI APPARTENENZA** (Anagrafica)

2 **CITTADINANZA**

Italiana	1
Straniera	2

3 **RUOLO**

Professore ordinario o associato	1
Ricercatore di ruolo	2
Ricercatore a tempo determinato	3
Dottorando	4
Assegnista di ricerca	5

4 **INCARICO ISTITUZIONALE**

Rettore; Direttore di Dipartimento, Prorettore/Delegato del Rettore; Responsabile di polo territoriale; Presidente/Direttore centro di supporto;	1
Coordinatore corso di dottorato, Coordinatore corso di perfezionamento; Presidente/Coordinatore/Preside della struttura di raccordo/collegio/scuola; Presidente/Coordinatore del Corso di Studi; Preside;	2
Altro incarico	3
Nessun incarico	4

**1) SUPPORTO ALLA DIDATTICA**

5 **Selezioni i servizi utilizzati nell'anno 2023: SUPPORTO ALLA DIDATTICA**

Selezione tutto	1
Supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti	2
Supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)	3
Supporto per tirocini (Solo per i responsabili della gestione dei tirocini)	4
Supporto ai servizi di assicurazione della qualità della didattica	5
Laboratori didattici	6
Supporto amministrativo e tecnico agli strumenti di digital learning	7

In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti

se 5=1 o 5=2 e 3=1 o 3=2 o 3=3

6pre\* 6\*

Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale					Strutture Decentrate					
Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					

In riferimento al supporto per la didattica (Appelli d'esame e Appelli di laurea)

se 5=1 o 5=3 e 3=1 o 3=2 o 3=3

7pre\* 7\*

Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale					Strutture Decentrate					
Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					

In riferimento al supporto alla gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori

se 5=1 o 5=4 e 3=1 o 3=2 o 3=3

8pre\* 8\*

Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale					Strutture Decentrate					
Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					

In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della didattica

se 5=1 o 5=5 e 3=1 o 3=2 o 3=3

9pre\* 9\*

Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale					Strutture Decentrate					
Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					

In riferimento ai laboratori didattici

se 5=1 o 5=6

10\*

Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					
---	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	--	--	--	--	--

In riferimento al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di digital learning (piattaforma, video, etc.) [Indichi il livello di soddisfazione]

se 5=1 o 5=7

11\*

1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a						
-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	--	--	--	--	--	--

In riferimento al supporto nella gestione dei corsi dei dottorati di ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]

se 3=4

12\*

1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a						
-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	--	--	--	--	--	--

Completivamente, in riferimento al supporto alla didattica [Indichi il livello di soddisfazione]

se 5 !=null

13\*

1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a						
-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	--	--	--	--	--	--

**2) SUPPORTO ALLA RICERCA**

14\* **Selezioni i servizi utilizzati nell'anno 2023: SUPPORTO ALLA RICERCA**

Selezione tutto	1
Supporto ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca	2
Informazione e promozione bandi ed opportunità di finanziamento	3
Supporto per la stesura e gestione dei progetti	4
Supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)	5
Supporto per la valorizzazione ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)	6
Supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)	7
Supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca	8
Laboratori di ricerca	9

In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca

se 14=1 o 14=2 e 3=1 o 3=2 o 3=3

15pre\* 15\*

Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale					Strutture Decentrate					
In riferimento ai servizi di assicurazione della qualità della ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					

In riferimento alle informazioni e promozione sui bandi ed opportunità di finanziamento

se 14=1 o 14=3

16pre\* 16\*

Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale					Strutture Decentrate					
Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					

In riferimento al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi

se 14=1 o 14=4

17pre\* 17\*

Si è prevalentemente rivolto a	Amministrazione Centrale					Strutture Decentrate					
Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a					

<b>In riferimento al supporto per la gestione dei progetti (budget, rendicontazione)</b>								se 14=1 o 14=4
18pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
18*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto per la gestione proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI)</b>								se 14b=1 o 14=5
19pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
19*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto per la valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo)</b>								se 14=1 o 14=6
20pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
20*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità)</b>								se 14=1 o 14=7
21pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
21*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto per la gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca</b>								se 14=1 o 14=8
22pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
22*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento ai laboratori di ricerca</b>								se 14=1 o 14=9
23*	Si ritiene soddisfatto del supporto tecnico fornito		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

24*	In riferimento al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	se 3=4
-----	--	--	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	--------

25*	Complessivamente, in riferimento al supporto alla ricerca [Indichi il livello di soddisfazione]		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	se 14=null
-----	---	--	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	------------

### 3) AMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

26*	<b>Selezioni i servizi utilizzati nell'anno 2023: AMMINISTRAZIONE E GESTIONE PERSONALE</b>							
	Selezione tutto							1
	Supporto per l'attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca							2
	Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)							3
	Rimborso missioni							4
	Pagamento compensi conto terzi							5
	Supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)							6
	Supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero)							7

<b>In riferimento al supporto per l' attivazione e gestione degli assegni di ricerca e degli incarichi e collaborazioni di didattica e di ricerca, si è prevalentemente rivolto a</b>								se 26=1 o 26=2 e 3=1 o 3=2 o 3=3
27pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
27*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze,</b>								se 26=1 o 26=3 e 3=1 o 3=2 o 3=3
28pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
28*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al rimborso missioni</b>								se 26=1 o 26=4
29pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
29*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto per la liquidazione dei compensi conto terzi</b>								se 26=1 o 26=5
30pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
30*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto per la gestione dei Visiting Professors (invito, attivazione, accoglienza, supporto al docente ospitante, supporto al visiting)</b>								se 26=1 o 26=6
31pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
31*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione del personale docente dell'Ateneo (docenza mobile, visiting all'estero)</b>								se 26=1 o 26=7
32pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
32*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

33*	In riferimento al supporto all'amministrazione e gestione del personale [Indichi il livello di soddisfazione]		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Se 26 != null
-----	---	--	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------	---------------

### 4) INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS

34*	<b>Selezioni i servizi utilizzati nell'anno 2023: INFRASTRUTTURE E SERVIZI DI CAMPUS</b>							
	Selezione tutto							1
	Supporto all'acquisto di beni e servizi							2
	Interventi di manutenzione							3

<b>In riferimento al supporto per l'acquisto di beni e servizi</b>								se 34=1 o 34=2
35pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
35*	Le procedure sono chiare		1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo
	L'attività è svolta in tempi adeguati		1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo

<b>In riferimento agli interventi di manutenzione</b>								se 34=1 o 34=3
36pre*	Si è prevalentemente rivolto a		Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate		
36*	Indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a

<b>In riferimento ai servizi generali e alla logistica</b>															
	Gli ambienti sono puliti							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	Gli spazi/aule sono facilmente identificabili							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	La temperatura è confortevole							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	La sicurezza di persone e cose è adeguata							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	L'ampiezza delle aule è adeguata al numero di studenti							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
	Il materiale di supporto alle aule (microfono, proiettore...) è adeguato							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	
38*	Il servizio mensa è soddisfacente (qualità degli alimenti, varietà, cortesia)							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so	Non presente

<b>In riferimento alle azioni e misure dell'ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale</b>														
39*	Le azioni intraprese sono efficaci							1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so

40*	Complessivamente, in riferimento al supporto agli approvvigionamenti e ai servizi di campus indichi il livello di soddisfazione		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a
-----	---	--	-----------------------------	---	---	---	---	-------------------------

5) SISTEMI INFORMATICI										
41*	In riferimento alla rete Wi-Fi									
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so		
42*	In riferimento alla casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud (WebConference, Storage...)									
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non presente	
43*	In riferimento al servizio Help-Desk informatico									
	Indichi la frequenza di utilizzo	Mai		Giornal.		Mensile		Annuale		
44pre*	Si è prevalentemente rivolto a									
44*	Indichi il livello di soddisfazione	Amministrazione Centrale			Strutture Decentrate			Non so		
		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so		
45*	Completivamente, in riferimento ai sistemi informatici indichi il livello di soddisfazione									
		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a			
6) COMUNICAZIONE										
46*	In riferimento alle informazioni fornite dall'Ateneo									
	I servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono noti	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so		
	L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so		
	La modalità di accesso ai servizi è chiara	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so		
	La diffusione delle informazioni riguardo ad attività culturali, seminari ed eventi è soddisfacente	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so		
	La diffusione delle informazioni riguardo alla sostenibilità ambientale ed energetica è soddisfacente	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so		
47*	In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo									
	L'immagine dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so		
48*	Completivamente, in riferimento ai servizi di comunicazione indichi il livello di soddisfazione									
		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a			
7) PORTALE E SOCIAL MEDIA										
49*	In riferimento alle informazioni fornite, indichi il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di navigazione de:									
	Il sito dell'Ateneo	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so		
	Il sito/la pagina di Dipartimento	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so		
	Il sito/la pagina del Corso di Studi	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so		
	L'intranet dell'Ateneo	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so		
50*	In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, indichi il livello di soddisfazione rispetto a:									
	Facebook	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo	
	X (ex Twitter)	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo	
	LinkedIn	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo	
	Instagram	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	Non so	Non lo utilizzo	
51*	In riferimento alla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo: [Indichi il livello di soddisfazione]									
		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a			
8) BIBLIOTECHE										
52*	Selezioni i servizi utilizzati nell'anno 2023: BIBLIOTECHE									
	Seleziona tutto						1			
	Servizi in presenza presso la biblioteca						2			
	Servizi on-line						3			
	Servizi Interbibliotecari						4			
53*	In riferimento al sistema bibliotecario di Ateneo:									
	Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal sistema bibliotecario di Ateneo	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	Non so		
54*	In riferimento ai servizi in presenza presso le biblioteche									
	Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo	se 52=1 o 52=2		
	Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati	1 - Completamente in disaccordo	2	3	4	5	6 - Completamente d'accordo			
55*	In riferimento ai servizi on-line									
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	se 52=1 o 52=3		
56*	In riferimento ai servizi interbibliotecari									
	Indichi il livello di soddisfazione	1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	se 52=1 o 52=4		
57*	Completivamente, in riferimento al servizio bibliotecario indichi il livello di soddisfazione									
		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a	se 52= null		
9) SODDISFAZIONE COMPLESSIVA										
58*	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dall'Amministrazione Centrale nei servizi tecnici e amministrativi.									
		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a			
59*	In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si ritiene complessivamente soddisfatto del supporto erogato dalle Strutture Decentrate nei servizi tecnici e amministrativi.									
		1 - Per nulla soddisfatto/a	2	3	4	5	6 - Molto soddisfatto/a			
60*	In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?									
		Peggior			Uguale		Migliore		Non so	
62	Commento libero									

## QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI STUDENTI ISCRITTI AL PRIMO ANNO:

Gentile studente o studentessa,

il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il tuo giudizio in merito ai **servizi amministrativi e di supporto offerti dall'Ateneo**.

Ti chiediamo quindi di dedicare 15 minuti del tuo tempo alla compilazione in forma anonima del questionario, che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

L'impostazione prevede, per ciascuna domanda, una valutazione su scala 1-6 (laddove: 1= completamente in disaccordo/ completamente insoddisfatto; 6= completamente d'accordo/ completamente soddisfatto).

Al termine di ogni sezione vi sarà la possibilità di lasciare un commento aperto.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

### Nota sulla Privacy

Il questionario è rivolto agli studenti dell'Ateneo ed è finalizzato ad approfondire la soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi.

Ai sensi e per gli effetti del "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (RGPD, UE 2016/679, 27/04/16), si precisa che: i dati sono raccolti mediante l'applicativo open-source "Limesurvey" gestito dall'Area ASICT del Politecnico di Milano, e saranno trattati rispettando ogni misura cautelativa della sicurezza e riservatezza. Il questionario è totalmente anonimo ed in nessuna fase del processo di raccolta dei dati è possibile attribuire le risposte ad una specifica persona. I dati raccolti sono solo quelli esplicitamente chiesti al rispondente con la sola aggiunta dell'orario di fine compilazione.

I dati vengono raccolti per utilizzi e scopi legittimi; i dati raccolti in forma anonima saranno trasmessi al gruppo di ricerca del MIP Graduate School of Business del Politecnico di Milano ai fini dell'analisi statistica; i dati personali saranno archiviati dall'Area ASICT del Politecnico di Milano e conservati per un anno, a soli fini statistici.

### Informazioni generali

<b>Università di Appartenenza:</b>	
------------------------------------	--

<b>Sede/Scuola/Dipartimento di appartenenza</b>	
---	--

### Area scientifico disciplinare del corso

01 Scienze matematiche e informatiche	02 Scienze fisiche
03 Scienze chimiche	04 Scienze della Terra
05 Scienze biologiche	06 Scienze mediche
07 Scienze agrarie e veterinarie	08 Ingegneria civile e Architettura
09 Ingegneria Industriale e dell'Informazione	10 Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari
11 Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	12 Scienze giuridiche
13 Scienze economiche e statistiche	14 Scienze politiche e sociali
15 Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	16 Scienze del Farmaco
17 Scienze motorie e dello Sport	

1. A quale corso sei iscritto?

<i>Laurea triennale</i>	<i>Laurea a ciclo unico</i>
-------------------------	-----------------------------

2. Sei frequentante (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) o non frequentante (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?

<i>Frequentante</i>	<i>Non frequentante</i>
---------------------	-------------------------

3. Tipologia di scuola superiore frequentata:

<i>Liceo</i>	<i>Istituto Tecnico</i>	<i>Istituto Professionale</i>	<i>Altro</i>
--------------	-------------------------	-------------------------------	--------------

4. In riferimento alla tua scelta universitaria, SCEGLI le variabili che più hanno influito sulla tua scelta, TRASCINANDOLE A DESTRA E ponendole in ordine dalla più importante (1) alla meno importante, fino a un massimo di 3 risposte

<i>Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)</i>
<i>Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)</i>
<i>Offerta formativa</i>
<i>Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)</i>
<i>Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)</i>
<i>Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, facilities, orientamento)</i>
<i>Distanza dalla città di residenza</i>
<i>Qualità della vita (servizi pubblici, amenities, area metropolitana)</i>
<i>Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione, presenza di centri industriali)</i>
<i>Costo della vita</i>
<i>Sostenibilità ambientale del campus</i>

5. Sei uno studente fuorisede?

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

6. Se **SI** provieni da:

<i>stessa provincia della sede che frequenti</i>	<i>stessa regione della sede che frequenti</i>	<i>altra regione rispetto alla sede che frequenti</i>	<i>estero</i>
--	--	---	---------------

Se 5=1

7. Da quale provincia provieni?

(Campo libero)
----------------

Se 6=2 | 6=3

## Orientamento

8. Qual è stato il principale mezzo attraverso cui sei venuto a conoscenza dell'offerta didattica dell'Ateneo che ora frequenti?

Familiari/Amici	Portale d'ateneo	Guide all'orientamento	Giornate di orientamento presso gli istituti superiori	Presentazioni svolte direttamente dall'Ateneo (open day...)	Social media (Facebook, Twitter)	Altro
-----------------	------------------	------------------------	--	---	----------------------------------	-------

9. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento:

	in disaccordo → d'accordo						
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

10. Su quali dei seguenti aspetti, al momento dell'immatricolazione, avresti desiderato ricevere maggiori informazioni da parte dell'Ateneo?

	Per nulla → Molto						
Sbocchi occupazionali del tuo Corso di Laurea	1	2	3	4	5	6	Non so
Modalità delle lezioni, degli esami e organizzazione del Corso di Laurea	1	2	3	4	5	6	Non so
Servizi, opportunità e agevolazioni (associazioni sportive o culturali, convenzioni con realtà del territorio, ecc.)	1	2	3	4	5	6	Non so

Se almeno un 9!=7

11. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio di orientamento?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 9!=7

12. Quali sono stati gli elementi che non ti hanno soddisfatto?

Se 11=1 |11= 2 |11=3 & facoltativa

13. Quali sono stati gli elementi maggiormente positivi?

Se 11=4 |11=5 11=6 & facoltativa

## Infrastrutture e servizi di campus

14. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?

<i>Aule didattiche</i>	<i>Laboratori</i>	<i>Aule e/o spazi studio</i>	<i>Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo</i>
------------------------	-------------------	------------------------------	--

	<i>15. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 14=1</i>	<i>16. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 14=2</i>	<i>17. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 14=3</i>
	<i>AULE DIDATTICHE</i>	<i>LABORATORI</i>	<i>AULE e/o SPAZI STUDIO</i>
	in disaccordo → d'accordo		
<i>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>Gli ambienti sono puliti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica) all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>La temperatura è confortevole</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>

<i>La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	

18. In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus): Le azioni intraprese sono efficaci

in disaccordo → d'accordo						
1	2	3	4	5	6	Non so

19. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità delle infrastrutture e servizi di campus?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a						
1	2	3	4	5	6	

Se 14!=4

20. Esprimi eventuali commenti relativi a infrastrutture e servizi di campus:

Se 14!=4 & con compilazione facoltativa

## **Comunicazione**

21. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:

	in disaccordo → d'accordo						
<i>L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so

22. In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:

	insoddisfatto/a → soddisfatto/a							
Facebook	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
X (ex Twitter)	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
LinkedIn	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
Instagram	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo

23. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?

Insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 21 != 7 oppure almeno un 22 = [1:6]

24. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di comunicazione

Se almeno un 21 != 7 oppure almeno un 22 = [1:6] & con compilazione facoltativa

### Sistemi informativi

25. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:

	in disaccordo → d'accordo						
Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

26. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a						
1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

27. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 25!=7 o se 26 !=7

28. *Esprimi eventuali commenti relativi ai sistemi informativi*

--

Se almeno un 25!=7 o se 26 !=7 & compilazione facoltativa

**Servizi segreteria**

**Servizi di segreteria online (mediante applicativo in uso in Ateneo)**

29. *Hai utilizzato i servizi di segreteria mediante servizi on-line nell'anno accademico corrente?*

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

30. *Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:*

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Il processo di immatricolazione è soddisfacente</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6

Se 29=1

**Servizi di segreteria allo sportello**

31. *Ti sei rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?*

<i>SI, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)</i>	<i>SI, in presenza</i>	<i>NO</i>
--	------------------------	-----------

32. *Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?*

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help- desk )	Non ne ho avuto bisogno	Gli orari di apertura non sono adeguati	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	Il personale non è cortese
---	-------------------------------	---	---	-------------------------------

Se 31=3

33. *Ti sei rivolto/a principalmente a*

Segreteria Centrale	Segreteria di Dipartimento o di Scuola
---------------------	--

Se 31=1 | 31=2

34. *Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello (online o in presenza):*

	in disaccordo → d'accordo
--	------------------------------

<i>La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

Se 31=1 | 31=2

35. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 29 =1 o 31 =1 | 31=2

36. Quali criticità hai riscontrato?

	Mai → Sempre					
<i>Tempi di risposta molto lunghi</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Orari di apertura non adeguati</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto</i>	1	2	3	4	5	6

Se 35=1 | 35=2 | 35=3 & 31=1 | 31=2

37. Esprimi eventuali commenti relativi al servizio di segreteria studenti

Se 29 =1 o 31 =1 o 31=2 & compilazione facoltativa

### **Servizi bibliotecari**

38. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

39. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

40. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Frequento altre biblioteche extra-ateneo
-------------------------	-------------------	-------------------	--

Se 38=2

41. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Frequento altre biblioteche extra-ateneo
-------------------------	-------------------	-------------------	--

Se 39=2

42. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Gli orari di apertura sono adeguati</i>	1	2	3	4	5	6
<i>La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva</i>	1	2	3	4	5	6

Se 38=1

43. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Gli orari di apertura sono adeguati</i>	1	2	3	4	5	6

Se 39=1

44. Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 38=1 oppure 39=1

45. Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

46. Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Uso altre risorse/servizi on line
-------------------------	-------------------	-------------------	-----------------------------------

Se 45=2

47. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile</i>	1	2	3	4	5	6
<i>La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia</i>	1	2	3	4	5	6

Se 45=1

48. Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 45=1

49. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 38=1 oppure 39=1 oppure 45=1

50. *Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi bibliotecari di Ateneo*

--

Se 38=1 oppure 39=1 oppure 45=1 & facoltativa

### **Diritto allo studio**

51. *Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?*

Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	Sì, ma non approfonditamente	Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	No
--	------------------------------	--	----

52. *Ti ritieni soddisfatto/a dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?*

	insoddisfatto/a →						Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
	1	2	3	4	5	6			
<i>Collegi/Residenze</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Mense/Punti ristoro</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Borse di studio</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Attività di tutoraggio</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente

Se 51=1 o 51=2 o 51=3

53. *Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di diritto allo studio?*

insoddisfatto/a → soddisfatto/a
---------------------------------

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Se 51=1 o 51=2 o 51=3

54. *Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di diritto allo studio*

--

Se 51=1 o 51=2 o 51=3

55. *Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?*

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

56. *Quali sono le motivazioni principali per cui non ti ritieni soddisfatto?*


Se 55=2

57. *In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si trascinino sulla destra e si si pongano in ordine di importanza i servizi di supporto dal più importante (1) al meno importante (7)*

Orientamento in entrata
Infrastrutture e servizi di campus
Comunicazione
Sistemi informativi
Segreterie
Biblioteche
Diritto allo studio

58. *Esprimi eventuali suggerimenti per migliorare il questionario*


Facoltativo

## QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL PRIMO:

Gentile studente o studentessa,

il seguente questionario ha l'obiettivo di raccogliere il tuo giudizio in merito ai **servizi amministrativi e di supporto offerti dall'Ateneo**.

Ti chiediamo quindi di dedicare 15 minuti del tuo tempo alla compilazione in forma anonima del questionario, che fornirà importanti indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti.

L'impostazione prevede, per ciascuna domanda, una valutazione su scala 1-6 (laddove: 1= completamente in disaccordo/ completamente insoddisfatto; 6= completamente d'accordo/ completamente soddisfatto).

Al termine di ogni sezione vi sarà la possibilità di lasciare un commento aperto.

Ti ringraziamo per la collaborazione, oggi più che mai.

Nota sulla Privacy

Il questionario è rivolto agli studenti dell'Ateneo ed è finalizzato ad approfondire la soddisfazione rispetto ai servizi amministrativi.

Ai sensi e per gli effetti del "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (RGPD, UE 2016/679, 27/04/16), si precisa che: i dati sono raccolti mediante l'applicativo open-source "Limesurvey" gestito dall'Area ASICT del Politecnico di Milano, e saranno trattati rispettando ogni misura cautelativa della sicurezza e riservatezza. Il questionario è totalmente anonimo ed in nessuna fase del processo di raccolta dei dati è possibile attribuire le risposte ad una specifica persona. I dati raccolti sono solo quelli esplicitamente chiesti al rispondente con la sola aggiunta dell'orario di fine compilazione.

I dati vengono raccolti per utilizzi e scopi legittimi; i dati raccolti in forma anonima saranno trasmessi al gruppo di ricerca del MIP Graduate School of Business del Politecnico di Milano ai fini dell'analisi statistica; i dati personali saranno archiviati dall'Area ASICT del Politecnico di Milano e conservati per un anno, a soli fini statistici.

### **Informazioni generali**

<b>Università di appartenenza:</b>	
------------------------------------	--

<b>Sede di appartenenza</b>	
-----------------------------	--

### **Area scientifico disciplinare del corso**

01 Scienze matematiche e informatiche	02 Scienze fisiche
03 Scienze chimiche	04 Scienze della Terra
05 Scienze biologiche	06 Scienze mediche
07 Scienze agrarie e veterinarie	08 Ingegneria civile e Architettura
09 Ingegneria Industriale e dell'Informazione	10 Scienze dell'antichità, filologico-letterarie, storico-artistiche e dei beni letterari
11 Scienze storiche, filosofiche, pedagogiche e psicologiche	12 Scienze giuridiche
13 Scienze economiche e statistiche	14 Scienze politiche e sociali
15 Lingue, letterature straniere, mediazione linguistica e culturale	16 Scienze del Farmaco
17 Scienze motorie e dello Sport	

### **1. Da quanti anni sei iscritto a questo Ateneo? (Indicare gli anni dal primo anno di iscrizione)**

1	2	3	4	5	6 o più
---	---	---	---	---	---------

### **2. A quale corso sei iscritto?**

Laurea triennale	Laurea specialistica/magistrale	Laurea a ciclo unico
------------------	---------------------------------	----------------------

3. **Sei frequentante** (mediamente più del 50% delle lezioni per ogni corso) **o non frequentante** (mediamente meno del 50% delle lezioni per ogni corso)?

<i>Frequentante</i>	<i>Non frequentante</i>
---------------------	-------------------------

4. **Sei uno studente fuorisede?**

<i>SI</i>	<i>NO</i>
-----------	-----------

5. Se **SI** provieni da:

<i>stessa provincia della sede che frequenti</i>	<i>stessa regione della sede che frequenti</i>	<i>altra regione rispetto alla sede che frequenti</i>	<i>estero</i>
--	--	---	---------------

Se 4=1

6. Da quale provincia provieni?

(Campo libero)
----------------

Se 5=2 | 5=3

### **Infrastrutture e servizi di campus**

7. Quali sono gli spazi di cui hai usufruito/che hai utilizzato?

<i>Aule didattiche</i>	<i>Laboratori</i>	<i>Aule e/o spazi studio</i>	<i>Non ho utilizzato alcuno spazio dell'Ateneo</i>
------------------------	-------------------	------------------------------	--

	8. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 7=1</i>	9. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 7=2</i>	10. <i>Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a infrastrutture e servizi di campus: Se 7=3</i>
	<i>AULE DIDATTICHE</i>	<i>LABORATORI</i>	<i>AULE e/o SPAZI STUDIO</i>
	in disaccordo → d'accordo		
<i>Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>Gli ambienti sono puliti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>La sicurezza personale (rispetto a furti, borseggi, violenza fisica)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> </ul>

<i>all'interno di aule, laboratori e spazi studio è assicurata</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>La temperatura è confortevole</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>La segnaletica per individuare gli spazi d'Ateneo è chiara</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>
<i>Il funzionamento di microfoni, computer, proiettore e apparecchi audio-video è adeguato</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1</li> <li>• 2</li> <li>• 3</li> <li>• 4</li> <li>• 5</li> <li>• 6</li> </ul>	

11. In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale (gestione rifiuti, aree verdi, mobilità interna al campus): le azioni intraprese sono efficaci

in disaccordo → d'accordo						
1	2	3	4	5	6	Non so

12. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità di infrastrutture e servizi di campus?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a						
1	2	3	4	5	6	

Se 7!=4

13. Esprimi eventuali commenti relativi a infrastrutture e servizi di campus:

Se 7!=4 & con compilazione facoltativa

### **Comunicazione**

14. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione:

	in disaccordo → d'accordo						
<i>L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata attraverso i media</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono complete</i>	1	2	3	4	5	6	Non so

<i>La diffusione delle informazioni a riguardo della didattica è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo delle agevolazioni economiche allo studente è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni sulle azioni intraprese dell'Ateneo nell'ambito della sostenibilità ambientale ed energetica è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so
<i>La diffusione delle informazioni a riguardo degli eventi (online o in presenza) organizzati dall'Ateneo è completa/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6	Non so

15. In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni social media, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a:

	insoddisfatto/a → soddisfatto/a							
<i>Facebook</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
<i>X (ex Twitter)</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
<i>LinkedIn</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo
<i>Instagram</i>	1	2	3	4	5	6	Non so	Non lo utilizzo

16. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di comunicazione?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 14 != 7 oppure almeno un 15 = [1:6]

17. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di comunicazione

Se almeno un 14 != 7 oppure almeno un 15 = [1:6] & con compilazione facoltativa

### **Sistemi informativi**

18. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi:

	in disaccordo → d'accordo						
<i>Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
<i>Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio
<i>La connettività (Wi-Fi, prese corrente) è accessibile ed adeguata</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

19. Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a						
1	2	3	4	5	6	Non ho mai usufruito del servizio

20. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se almeno un 18 !=7 o se 19 !=7

21. Esprimi eventuali commenti relativi ai sistemi informativi

Se almeno un 18 !=7 o se 19 !=7 & compilazione facoltativa

### Internazionalizzazione

22. In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus):

	in disaccordo → d'accordo						Non so
	1	2	3	4	5	6	
La promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono complete							

23. Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione (es. Erasmus)?

SI	NO
----	----

24. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione:

	in disaccordo → d'accordo					
	1	2	3	4	5	6
Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente						
Il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è soddisfacente						

Se 23=1

25. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di internazionalizzazione?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 23=1

26. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di internazionalizzazione

Se 23=1 & compilazione facoltativa

## Servizi segreteria

### Servizi di segreteria online (mediante applicativo in uso in Ateneo)

27. Hai utilizzato i servizi di segreteria mediante servizi on-line nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

28. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate</i>	1	2	3	4	5	6
<i>Il processo di presentazione del Piano di Studio è completo/esauriente</i>	1	2	3	4	5	6

Se 27=1

### Servizi di segreteria allo sportello

29. Ti sei rivolto/a agli sportelli della segreteria studenti nell'anno accademico corrente?

<i>SI, a distanza (tramite ad es. Teams, Zoom)</i>	<i>SI, in presenza</i>	<i>NO</i>
--	------------------------	-----------

30. Nel caso non avessi mai utilizzato i servizi di segreteria allo sportello, qual è la ragione principale?

Uso strumenti alternativi allo sportello (Sito web, Call Center, Help-desk )	Non ne ho avuto bisogno	Gli orari di apertura non sono adeguati	Lo sportello è lontano dalla sede dove si svolgono le lezioni	Il personale non è cortese
--	-------------------------	---	---	----------------------------

Se 29=3

31. Ti sei rivolto/a principalmente a

Segreteria Centrale	Segreteria di Dipartimento o di Scuola
---------------------	--

Se 29=1 o 29=2

32. Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello (online o in presenza):

	in disaccordo → d'accordo					
<i>La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi</i>	1	2	3	4	5	6

Se 29=1 o 29=2

34. Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 27=1 o 29=1 o 29=2

35. Quali criticità hai riscontrato?

	Mai → Sempre					
Tempi di risposta molto lunghi	1	2	3	4	5	6
Orari di apertura non adeguati	1	2	3	4	5	6
Scarsa chiarezza nelle informazioni fornite	1	2	3	4	5	6
Difficoltà a fissare un appuntamento/mettermi in contatto	1	2	3	4	5	6

Se 33=1 | 33=2 | 33=3 & 29=1 | 29=2

36. Esprimi eventuali commenti relativi al servizio di segreteria studenti

--

Se 27=1 o 29=1 o 29=2 & compilazione facoltativa

### **Servizi bibliotecari**

37. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazione di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

38. Hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

39. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo per consultazione e prestiti?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Frequento altre biblioteche extra-ateneo
-------------------------	-------------------	-------------------	--

Se 36=2

40. Quali sono le ragioni principali per cui non hai usufruito dei servizi bibliotecari di Ateneo come aule studio?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Frequento altre biblioteche extra-ateneo
-------------------------	-------------------	-------------------	--

Se 37=2

41. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari per consultazione e prestiti:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Gli orari di apertura sono adeguati</i>	1	2	3	4	5	6
<i>La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva</i>	1	2	3	4	5	6

Se 36=1

42. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi bibliotecari come aule studio:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Gli orari di apertura sono adeguati</i>	1	2	3	4	5	6

Se 37=1

43. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 36=1 oppure 37=1

44. Hai utilizzato i servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books) nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

45. Nel caso non avessi usufruito dei servizi di biblioteca digitale (banche dati, periodici elettronici, e-books), quali sono le ragioni principali?

Non conosco il servizio	Non ne ho bisogno	Non mi soddisfano	Uso altre risorse/servizi on line
-------------------------	-------------------	-------------------	-----------------------------------

Se 43=2

46. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di biblioteca digitale:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>L'accesso alle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è facile</i>	1	2	3	4	5	6
<i>La disponibilità di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-books) è ampia</i>	1	2	3	4	5	6

Se 43=1

47. Ti ritieni soddisfatto/a rispetto al servizio di biblioteca digitale?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 43=1

48. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 36=1 oppure 37=1 oppure 43=1

49. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi bibliotecari di Ateneo

--

Se 36=1 oppure 37=1 oppure 43=1 & facoltativa

### **Diritto allo studio**

50. Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per gli iscritti al tuo Ateneo?

SI, conosco tutti i servizi in modo completo	SI ma non approfonditamente	Conosco solamente alcuni servizi, ma questi in modo completo	NO
--	-----------------------------	--	----

51. Ti ritieni soddisfatto/a dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al Diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti?

							insoddisfatto/a → soddisfatto/a		
<i>Collegi/Residenze</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Mense/Punti ristoro</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Borse di studio</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente
<i>Attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito	Servizio non presente

									del servizio	
<i>Attività di tutoraggio</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente	
<i>Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste</i>	1	2	3	4	5	6	Non ho mai richiesto supporto	Non ho mai usufruito del servizio	Servizio non presente	

Se 49=1 o 49=2 o 49=3

52. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di diritto allo studio?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 49=1 o 49=2 o 49=3

53. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di diritto allo studio

--

Se 49=1 o 49=2 o 49=3

### **Servizi di job placement/career service**

54. Hai usufruito del servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

55. Hai usufruito dei servizi di tirocinio forniti dall'Ateneo nell'anno accademico corrente?

SI	NO
----	----

56. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di job placement/career service fornito dall'Ateneo:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato</i>	1	2	3	4	5	6

Se 53=1

57. Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di tirocinio fornito dall'Ateneo:

	in disaccordo → d'accordo					
<i>Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato</i>	1	2	3	4	5	6

Se 54=1

58. Sei complessivamente soddisfatto/a della qualità dei servizi di job placement?

insoddisfatto/a → soddisfatto/a					
1	2	3	4	5	6

Se 53=1 oppure 54=1

59. Esprimi eventuali commenti relativi ai servizi di job placement

--

Se 53=1 o 54=1 & Facoltativa

60. Sei complessivamente soddisfatto/a della tua esperienza universitaria?

SI	NO
----	----

61. Quali sono le motivazioni principali per cui non ti ritieni soddisfatto?


Se 59=2

62. In riferimento a tutti gli aspetti considerati, si trascino sulla destra e si pongano in ordine di importanza I servizi di supporto dal più importante (1) al meno importante (8)

Infrastrutture e servizi di campus
Comunicazione
Sistemi informativi
Internazionalizzazione
Segreterie
Biblioteche
Diritto allo studio
Job placement

63. In riferimento a tutti i servizi considerati, come reputi la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?

Peggior	Uguale	Migliore	Non so
---------	--------	----------	--------

64. *Esprimi eventuali suggerimenti per migliorare il questionario*


Allegato 3 - Matrice dei Comportamenti Organizzativi

Comportamento	Descrizione	Dirigenti/ Funzioni dirigenziali	Responsabili I livello	Responsabili II Livello	Funzionari con Funzioni specialistiche	PTA con Funzioni specialistiche	PTA non titolari di Funzioni specialistiche
Strategia, Pianificazione e Controllo	Capacità di assumere decisioni e pianificare con precisione e chiarezza obiettivi ragionevolmente realizzabili e controllabili nel tempo, coerentemente con il contesto di operatività e le risorse disponibili	X	X				
	Capacità di valutazione adeguata del personale, dimostrata attraverso un'apprezzabile differenziazione nei giudizi						
Leadership e Gestione del Personale	Capacità di assegnare incarichi e distribuire il lavoro in funzione delle competenze/capacità dei collaboratori e nel rispetto della pianificazione del lavoro agile, oltre che delle disposizioni sull'orario di lavoro e della fruizione di ferie e permessi	X	X	X			
	Capacità di comunicare efficacemente e di creare un ambiente di lavoro motivante, positivo, collaborativo e inclusivo, unitamente alle abilità di dirimere eventuali controversie tra il personale al fine di preservare l'orientamento all'efficacia e all'efficienza, oltre che il mantenimento del benessere organizzativo, sia in presenza che in remoto						
	Favorire la formazione e la partecipazione attiva alle iniziative di sviluppo delle competenze promosse, utili all'efficientamento del lavoro del singolo e della struttura organizzativa tutta						
Innovazione e Propensione al cambiamento	Partecipazione attiva allo sviluppo di nuovi processi e all'individuazione di soluzioni innovative al fine di stimolare il miglioramento continuo dei processi in ottica di raggiungimento degli obiettivi specifici	X	X	X	X	X	X
Puntualità e Orientamento al risultato	Capacità di svolgere in maniera autonoma, puntuale e accurata il proprio lavoro, sia in presenza che in remoto						
	Inclinazione al raggiungimento degli obiettivi individuali e contribuzione al raggiungimento di quelli organizzativi (comuni)			X	X	X	X
	Capacità di comunicare efficacemente e di collaborare con i colleghi condividendo informazioni, conoscenze e strumenti di utilità per il raggiungimento degli obiettivi						
Problem solving	Capacità di valutazione dei rischi connessi ai processi e di individuazione di soluzioni efficaci e/o innovative per la gestione di problemi eventuali, coerenti con le risorse a disposizione della struttura organizzativa di afferenza	X	X	X	X	X	X
Orientamento all'utenza	Capacità di garantire la qualità del servizio offerto verso l'utenza esterna/interna veicolando un'immagine positiva dell'Amministrazione, sia in presenza che in remoto	X	X	X	X	X	X

## Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDA DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE							
 <b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA</b>		Anno		Categoria			
		Profilo Professionale	<b>DIRETTORE GENERALE</b>				
		Area/Direzione/Servizio/Ufficio					
		Valutato	Direttore Generale				
		Valutatore	Rettore (Parere) - Nucleo di Valutazione (Proposta) - Consiglio di Amministrazione (Delibera)				
<b>AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI</b>							
Indagine Questionario GP			Peso ambito (pqs)	Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi			
			100				
<b>Punteggio Ponderato QS</b> $[(ptqs * pqs) / pqs]$ <input type="text"/>			<b>PESO (Pqs)</b>		30		
<b>AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI</b>							
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza)			Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5			
				0			
				0			
				0			
				0			
			100				
<b>Punteggio Ponderato O</b> $[\sum(pto * po) / \sum po]$ <input type="text"/>			<b>PESO (Po)</b>		40		
<b>AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>							
Obiettivi Individuali, come da PIAO			Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5			
				0			
				0			
				0			
				0			
			100				
<b>Punteggio Ponderato I</b> $[\sum(pti * pi) / \sum pi]$ <input type="text"/>			<b>PESO (Pi)</b>		15		
<b>AMBITO COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI</b>							
Comportamento	Indicatore di Giudizio - Tab 8					Peso ambito (pco)	Punteggio (co) - Media dei giudizi espressi
	1	2	3	4	5		
Capacità strategica e propositiva						100	
Capacità relazionale e gestionale							
Capacità gestionale e di coordinamento strategico							
Capacità di controllo e monitoraggio							
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio							
							100
<b>Punteggio Ponderato CO</b> $[(co * pco) / pco]$ <input type="text"/>			<b>PESO (Pco)</b>		15		
			<b>Totale Pesi P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b>		<b>100</b>		
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b> $[(QS * Pqs) + (O * Po) + (I * Pi) + (CO * Pco) / P]$ <input type="text"/>							
<b>NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)</b>							
(es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)							
<b>NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)</b>							
(es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)							
Firma Valutatore			Firma Valutato (per avvenuto colloquio)				
Firma Covalutatore (eventuale)			Data colloquio				

## Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDA DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE																														
	<table border="1"> <tr> <td>Anno</td> <td></td> <td>Categoria</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Profilo Professionale</td> <td colspan="3">DIRIGENTE/ FUNZIONE DIRIGENZIALE</td> </tr> <tr> <td>Area/Direzione/Servizio/Ufficio</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Valutato</td> <td colspan="3">Dirigente/ Funzione Dirigenziale</td> </tr> <tr> <td>Valutatore</td> <td colspan="3">Direttore Generale</td> </tr> </table>	Anno		Categoria		Profilo Professionale	DIRIGENTE/ FUNZIONE DIRIGENZIALE			Area/Direzione/Servizio/Ufficio				Valutato	Dirigente/ Funzione Dirigenziale			Valutatore	Direttore Generale											
Anno		Categoria																												
Profilo Professionale	DIRIGENTE/ FUNZIONE DIRIGENZIALE																													
Area/Direzione/Servizio/Ufficio																														
Valutato	Dirigente/ Funzione Dirigenziale																													
Valutatore	Direttore Generale																													
<b>AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI</b>																														
Indagine Questionario GP	<table border="1"> <tr> <td>Peso ambito (pqs)</td> <td>Punteggio (pts) - Media dei giudizi espressi</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Peso ambito (pqs)	Punteggio (pts) - Media dei giudizi espressi	100																										
Peso ambito (pqs)	Punteggio (pts) - Media dei giudizi espressi																													
100																														
<b>Punteggio Ponderato QS</b> [(pts*pqs)/pqs]	<input type="text"/>	<b>PESO (Pqs)</b>	30																											
<b>AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI</b>																														
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza)	<table border="1"> <tr> <td>Peso obiettivo (po)</td> <td>Punteggio (pto) - Tab 4 e 5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> </table>	Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5		0		0		0		0																			
Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5																													
	0																													
	0																													
	0																													
	0																													
	100																													
<b>Punteggio Ponderato O</b> [Σ(pto*po)/Σpo]	<input type="text"/>	<b>PESO (Po)</b>	40																											
<b>AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>																														
Obiettivi Individuali, come da PIAO (*eventuale)	<table border="1"> <tr> <td>Peso obiettivo (pi)</td> <td>Punteggio (pti) - Tab 4 e 5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> </table>	Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5		0		0		0		0																			
Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5																													
	0																													
	0																													
	0																													
	0																													
	100																													
<b>Punteggio Ponderato I</b> [Σ(pti*pi)/Σpi]	<input type="text"/>	<b>PESO (Pi)</b>	10 *																											
<b>AMBITO COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI</b>																														
Comportamento (*Se non assegnati Obiettivi Individuali)	Indicatore di Giudizio - Tab 8	Peso ambito (pco)	Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi																											
	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>+</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			1	2	3	4	5	+																					
1	2	3	4	5	+																									
Strategia, Pianificazione e Controllo		100																												
Leadership e Gestione del Personale																														
Innovazione e Propensione al Cambiamento																														
Problem solving																														
Orientamento all'utenza																														
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio		100																												
<b>Punteggio Ponderato CO</b> [(ptco*pco)/pco]	<input type="text"/>	<b>PESO (Pco)</b>	20/30 *																											
<b>Totale Pesi P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b>		<b>100</b>																												
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b> [(QS*Pqs)+(O*Po)+(I*Pi)+(CO*Pco)/P]		<input type="text"/>																												
<b>NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)</b> (es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)																														
<b>NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)</b> (es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)																														
Firma Valutatore		Firma Valutato (per avvenuto colloquio)																												
Firma Covalutatore (eventuale)		Data colloquio																												

## Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDA DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE								
 <b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA</b>		Anno		Categoria				
		<b>RESPONSABILE I LIVELLO</b>						
Area/Direzione/Servizio/Ufficio								
Valutato		Responsabile Servizio o Direzione						
Valutatore		Dirigente Area						
<b>AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI</b>								
Indagine Questionario GP		Peso ambito (pqs)	Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi					
		100						
Punteggio Ponderato QS [(ptqs*pqs/pqs)]		<input type="text"/>	PESO (Pqs)		30			
<b>AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI</b>								
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza) (*Se non assegnati Obiettivi Individuali)		Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5					
			0					
			0					
			0					
			0					
		100						
Punteggio Ponderato O [ $\Sigma(\text{pto}*\text{po})/\Sigma\text{po}$ ]		<input type="text"/>	PESO (Po)		40/ 30 *			
<b>AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>								
Obiettivi Individuali, come da PIAO (*eventuale)		Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5					
			0					
			0					
			0					
			0					
		100						
Punteggio Ponderato I [ $\Sigma(\text{pti}*pi)/\Sigma pi$ ]		<input type="text"/>	PESO (Pi)		10*			
<b>AMBITO COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI</b>								
Comportamento	Indicatore di Giudizio -Tab 8						Peso ambito (pco)	Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi
	1	2	3	4	5	+		
Strategia, Pianificazione e Controllo							100	
Leadership e Gestione del Personale								
Innovazione e Propensione al Cambiamento								
Problem solving								
Orientamento all'utenza								
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio							100	
Punteggio Ponderato CO [(ptco*pco)/pco]		<input type="text"/>	PESO (Pco)		30			
<b>Totale Pesi P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b>						<b>100</b>		
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b> [(QS*Pqs)+(O*Po)+(I*Pi)+(CO*Pco)/P]		<input type="text"/>						
<b>NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)</b> (es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)								
<b>NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)</b> (es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)								
Firma Valutatore				Firma Valutato (per avvenuto colloquio)				
Firma Covalutatore (eventuale)				Data colloquio				

## Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDA DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE								
 <b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA</b>		Anno		Categoria				
		Profilo Professionale		SECRETARIO DIPARTIMENTO/CENTRO				
		Area/Direzione/Servizio/Ufficio						
		Valutato		Segretario Dipartimento/Centro				
		Valutatore		Direttore Generale sentito il Direttore Dipartimento / Direttore Centro				
<b>AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI</b>								
Indagine Questionario GP				Peso ambito (pqs)	Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi			
				100				
<b>Punteggio Ponderato QS</b> $[(ptqs * pqs) / pqs]$					<b>PESO (Pqs)</b>	30		
<b>AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI</b>								
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza)				Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5			
					0			
					0			
					0			
					0			
				100				
<b>Punteggio Ponderato O</b> $[\Sigma(pto * po) / \Sigma po]$					<b>PESO (Po)</b>	30		
<b>AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>								
Obiettivi Individuali, come da PIAO (*eventuale)				Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5			
					0			
					0			
					0			
					0			
				100				
<b>Punteggio Ponderato I</b> $[\Sigma(pti * pi) / \Sigma pi]$					<b>PESO (Pi)</b>	10*		
<b>AMBITO COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI</b>								
Comportamento (*Se non assegnati Obiettivi Individuali)		Indicatore di Giudizio -Tab 8					Peso ambito (pco)	Punteggi (ptco) - Media dei giudizi espressi
		1	2	3	4	5		
Strategia, Pianificazione e Controllo							100	
Leadership e Gestione del Personale								
Innovazione e Propensione al Cambiamento								
Problem solving								
Orientamento all'utenza								
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio							100	
<b>Punteggio Ponderato CO</b> $[(ptco * pco) / pco]$					<b>PESO (Pco)</b>	30/40*		
<b>Totale Pesì P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b>						<b>100</b>		
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b> $[(QS * Pqs) + (O * Po) + (I * Pi) + (CO * Pco) / P]$								
<b>NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)</b> (es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)								
<b>NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)</b> (es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)								
Firma Valutatore				Firma Valutato (per avvenuto colloquio)				
Firma Covalutatore (eventuale)				Data colloquio				

## Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDA DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE																							
	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA</b>																						
Anno	Categoria																						
Profilo Professionale	<b>RESPONSABILE II LIVELLO</b>																						
Area/Direzione/Servizio/Ufficio																							
Valutato	Responsabile Ufficio																						
Valutatore	Responsabile I Livello / Segretario																						
<b>AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI</b>																							
Indagine Questionario GP	<table border="1"> <tr> <td>Peso ambito (pqs)</td> <td>Punteggio sintetico (ptqs) - Media dei giudizi espressi</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Peso ambito (pqs)	Punteggio sintetico (ptqs) - Media dei giudizi espressi	100																			
Peso ambito (pqs)	Punteggio sintetico (ptqs) - Media dei giudizi espressi																						
100																							
<b>Punteggio Ponderato QS</b> $[(ptqs * pqs) / pqs]$	<b>PESO (Pqs)</b> 25																						
<b>AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI</b>																							
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza)	<table border="1"> <tr> <td>Peso obiettivo (po)</td> <td>Punteggio (pto) - Tab 4 e 5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5		0		0		0		0	100											
Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5																						
	0																						
	0																						
	0																						
	0																						
100																							
<b>Punteggio Ponderato O</b> $[\sum(pto * po) / \sum po]$	<b>PESO (Po)</b> 25																						
<b>AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>																							
Obiettivi Individuali, come da PIAO (*eventuale)	<table border="1"> <tr> <td>Peso obiettivo (pi)</td> <td>Punteggio (pti) - Tab 4 e 5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5		0		0		0		0	100											
Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5																						
	0																						
	0																						
	0																						
	0																						
100																							
<b>Punteggio Ponderato I</b> $[\sum(pti * pi) / \sum pi]$	<b>PESO (Pi)</b> 20*																						
<b>AMBITO COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI</b>																							
Comportamento (*Se non assegnati Obiettivi Individuali)	<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">Indicatore di Giudizio - Tab 8</th> <th rowspan="2">Peso ambito (pco)</th> <th rowspan="2">Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>+</th> </tr> <tr> <td>Leadership e Gestione del Personale</td> <td rowspan="5">100</td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>Innovazione e Propensione al Cambiamento</td> </tr> <tr> <td>Puntualità e orientamento al risultato</td> </tr> <tr> <td>Problem solving</td> </tr> <tr> <td>Orientamento all'utenza</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Indicatore di Giudizio - Tab 8	Peso ambito (pco)	Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi	1	2	3	4	5	+	Leadership e Gestione del Personale	100		Innovazione e Propensione al Cambiamento	Puntualità e orientamento al risultato	Problem solving	Orientamento all'utenza	Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio			100		
Indicatore di Giudizio - Tab 8	Peso ambito (pco)				Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi																		
		1	2	3		4	5	+															
Leadership e Gestione del Personale	100																						
Innovazione e Propensione al Cambiamento																							
Puntualità e orientamento al risultato																							
Problem solving																							
Orientamento all'utenza																							
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio																							
100																							
<b>Punteggio Ponderato CO</b> $[(ptco * pco) / pco]$	<b>PESO (Pco)</b> 30/50*																						
<b>Totale Pesi P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b> 100																							
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b> $[(QS * Pqs) + (O * Po) + (I * Pi) + (CO * Pco) / P]$																							
<b>NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)</b> (es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)																							
<b>NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)</b> (es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)																							
Firma Valutatore	Firma Valutato (per avvenuto colloquio)																						
Firma Covalutatore (eventuale)	Data colloquio																						

# Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDA DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE								
 <b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA</b>		Anno		Categoria				
		Profilo Professionale	PTA CON FUNZIONE SPECIALISTICA					
		Area/Direzione/Servizio/Ufficio						
		Valutato						
		Valutatore	Responsabile di I Livello, sentito il parere del responsabile di II Livello					
AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI								
Indagine Questionario GP		Peso ambito (pqs)	Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi					
		100						
Punteggio Ponderato QS $[(ptqs \cdot pqs) / pqs]$				<input type="text"/>	PESO (Pqs)	20		
AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI								
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza)		Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5					
			0					
			0					
			0					
			0					
		100						
Punteggio Ponderato O $[\sum(pto \cdot po) / \sum po]$				<input type="text"/>	PESO (Po)	10		
AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI								
Obiettivi Individuali, come da PIAO (Obbligatorio almeno un obiettivo)		Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5					
			0					
			0					
			0					
			0					
		100						
Punteggio Ponderato I $[\sum(pti \cdot pi) / \sum pi]$				<input type="text"/>	PESO (Pi)	20		
AMBITO COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI								
Comportamento	Indicatore di Giudizio -Tab 8						Peso ambito (pco)	Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi
	1	2	3	4	5	+		
Innovazione e Propensione al Cambiamento							100	
Puntualità e Orientamento al risultato								
Problem solving								
Orientamento all'utenza								
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio							100	
Punteggio Ponderato CO $[(ptco \cdot pco) / pco]$				<input type="text"/>	PESO (Pco)	50		
<b>Totale Pesì P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b>					<b>100</b>			
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b>								
$[(QS \cdot Pqs) + (O \cdot Po) + (I \cdot Pi) + (CO \cdot Pco) / P]$ <input type="text"/>								
NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)								
(es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)								
NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)								
(es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)								
Firma Valutatore			Firma Valutato (per avvenuto colloquio)					
Firma Covalutatore (eventuale)			Data colloquio					

## Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDA DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE							
 <b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DELLA BASILICATA</b>		Anno		Categoria			
		Profilo Professionale	PTA NON TITOLARE DI INCARICO				
		Area/Direzione/Servizio/Ufficio					
		Valutato					
		Valutatore	Responsabile di I Livello, sentito il parere del responsabile di II Livello				
<b>AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI</b>							
Indagine Questionario GP		Peso ambito (pqs)	Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi				
		100					
Punteggio Ponderato QS $[(ptqs * pqs) / pqs]$		<input type="text"/>	PESO (Pqs)		20		
<b>AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI</b>							
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza)		Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5				
			0				
			0				
			0				
			0				
		100					
Punteggio Ponderato O $[\sum(pto * po) / \sum po]$		<input type="text"/>	PESO (Po)		10		
<b>AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>							
Obiettivi Individuali, come da PIAO		Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) - Tab 4 e 5				
			0				
			0				
			0				
			0				
		100					
Punteggio Ponderato I $[\sum(pti * pi) / \sum pi]$		<input type="text"/>	PESO (Pi)		0		
<b>AMBITO COMPORTEMENTI ORGANIZZATIVI</b>							
Comportamento	Indicatore di Giudizio - Tab 8					Peso ambito (pco)	Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi
	1	2	3	4	5		
Innovazione e Propensione al cambiamento						100	
Puntualità e Orientamento al risultato							
Problem solving							
Orientamento all'utenza							
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio							
Punteggio Ponderato CO $[(ptco * pco) / pco]$		<input type="text"/>	PESO (Pco)		70		
<b>Totale Pesi P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b>					<b>100</b>		
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b> $[(QS * Pqs) + (O * Po) + (I * Pi) + (CO * Pco) / P]$							
<b>NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)</b> (es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)							
<b>NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)</b> (es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)							
Firma Valutatore			Firma Valutato (per avvenuto colloquio)				
Firma Covalutatore (eventuale)			Data colloquio				

## Allegato 4 – Schede di Valutazione

FACSIMILE SCHEDE DI VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE																																								
	<table border="1"> <tr> <td>Anno</td> <td></td> <td>Categoria</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Profilo Professionale</td> <td colspan="3">TECNICO DI LABORATORIO</td> </tr> <tr> <td>Area/Direzione/Servizio/Ufficio</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>Valutato</td> <td colspan="3">Personale Tecnico di Laboratorio</td> </tr> <tr> <td>Valutatore</td> <td colspan="3">Direttore Dipartimento sentito il Resp. Scientifico di Laboratorio</td> </tr> </table>	Anno		Categoria		Profilo Professionale	TECNICO DI LABORATORIO			Area/Direzione/Servizio/Ufficio				Valutato	Personale Tecnico di Laboratorio			Valutatore	Direttore Dipartimento sentito il Resp. Scientifico di Laboratorio																					
Anno		Categoria																																						
Profilo Professionale	TECNICO DI LABORATORIO																																							
Area/Direzione/Servizio/Ufficio																																								
Valutato	Personale Tecnico di Laboratorio																																							
Valutatore	Direttore Dipartimento sentito il Resp. Scientifico di Laboratorio																																							
<b>AMBITO QUALITA' DEI SERVIZI</b>																																								
Indagine Questionario GP	<table border="1"> <tr> <td>Peso ambito (pqs)</td> <td>Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td></td> </tr> </table>	Peso ambito (pqs)	Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi	100																																				
Peso ambito (pqs)	Punteggio (ptqs) - Media dei giudizi espressi																																							
100																																								
<b>Punteggio Ponderato QS</b> [(ptqs*pqs/pqs)] <input type="text"/>	<b>PESO (Pqs)</b> 20																																							
<b>AMBITO OBIETTIVI ORGANIZZATIVI</b>																																								
Obiettivi di Performance Organizzativa, come da PIAO (Espressione della partecipazione agli obiettivi del presidio di afferenza)	<table border="1"> <tr> <td>Peso obiettivo (po)</td> <td>Punteggio (pto) - Tab 4 e 5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> </table>	Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5		0		0		0		0																													
Peso obiettivo (po)	Punteggio (pto) - Tab 4 e 5																																							
	0																																							
	0																																							
	0																																							
	0																																							
	100																																							
<b>Punteggio Ponderato O</b> [ $\Sigma(\text{pto}*\text{po})/\Sigma\text{po}$ ] <input type="text"/>	<b>PESO (Po)</b> 0																																							
<b>AMBITO OBIETTIVI INDIVIDUALI</b>																																								
Obiettivi Individuali, come da PIAO (*se assegnati)	<table border="1"> <tr> <td>Peso obiettivo (pi)</td> <td>Punteggio (pti) -Tab 4 e 5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> </tr> </table>	Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) -Tab 4 e 5		0		0		0		0																													
Peso obiettivo (pi)	Punteggio (pti) -Tab 4 e 5																																							
	0																																							
	0																																							
	0																																							
	0																																							
	100																																							
<b>Punteggio Ponderato I</b> [ $\Sigma(\text{pti}*\text{pi})/\Sigma\text{pi}$ ] <input type="text"/>	<b>PESO (Pi)</b> 20 *																																							
<b>AMBITO COMPORAMENTI ORGANIZZATIVI</b>																																								
Comportamento (*Se non assegnati Obiettivi Individuali)	<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">Indicatore di Giudizio -Tab 8</th> <th rowspan="2">Peso ambito (pco)</th> <th rowspan="2">Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>+</th> </tr> <tr> <td>Innovazione e Propensione al Cambiamento</td> <td rowspan="4">100</td> <td rowspan="4"></td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Puntualità e orientamento al risultato</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Problem solving</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>Orientamento all'utenza</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table>	Indicatore di Giudizio -Tab 8	Peso ambito (pco)	Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi	1	2	3	4	5	+	Innovazione e Propensione al Cambiamento	100								Puntualità e orientamento al risultato							Problem solving							Orientamento all'utenza						
Indicatore di Giudizio -Tab 8	Peso ambito (pco)				Punteggio (ptco) - Media dei giudizi espressi																																			
		1	2	3		4	5	+																																
Innovazione e Propensione al Cambiamento	100																																							
Puntualità e orientamento al risultato																																								
Problem solving																																								
Orientamento all'utenza																																								
Inserire una "x" in corrispondenza dell'indicatore di giudizio																																								
	100																																							
<b>Punteggio Ponderato CO</b> [(ptco*pco)/pco] <input type="text"/>	<b>PESO (Pco)</b> 60/ 80*																																							
<b>Totale Pesi P (Pqs+Po+Pi+Pco)</b>		<b>100</b>																																						
<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO PERFORMANCE INDIVIDUALE</b> [(QS*Pqs)+(O*Po)+(I*Pi)+(CO*Pco)/P]		<input type="text"/>																																						
<b>NOTE DEL VALUTATORE (Eventuale)</b> (es. ulteriori osservazioni o considerazioni, proposte di miglioramento, azioni raccomandate, ...)																																								
<b>NOTE DEL VALUTATO (Eventuale)</b> (es. eventuali fattori che hanno impedito il raggiungimento del risultato o che hanno influito sul comportamento, ...)																																								
Firma Valutatore	Firma Valutato (per avvenuto colloquio)																																							
Firma Covalutatore (eventuale)	Data colloquio																																							