



POLITECNICO
MILANO 1863

CDA 31.01.2023
Delibera n. 4.1 - 1

IL SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DEL POLITECNICO DI MILANO 2023

Sommario

STRUTTURA DEL DOCUMENTO 3

CAPITOLO 1: IL MODELLO GENERALE DI PIANIFICAZIONE DEL POLITECNICO DI MILANO 4

1.1 Dalla pianificazione strategica alla gestione operativa: La performance organizzativa 5

1.2 Dalla performance organizzativa alla performance individuale 6

1.3 Il sistema di misurazione e valutazione nel 2023 7

1.4 Il collegamento al ciclo di pianificazione economica e finanziaria 11

CAPITOLO 2: FASI, ATTORI e STRUTTURE DI SUPPORTO..... 13

2.1 Le fasi del processo misurazione e valutazione della performance del Politecnico di Milano 13

2.2 Gli attori del processo..... 16

2.3 Le strutture di supporto..... 18

2.4 Tabella di sintesi del processo di gestione della performance..... 19

CAPITOLO 3: OGGETTO DELLA VALUTAZIONE..... 20

3.2 Comportamenti organizzativi richiesti al ruolo..... 24

CAPITOLO 4: MISURAZIONE DEL RISULTATO E AGGANCIO AL SISTEMA PREMIANTE..... 26

4.1 Le logiche generali di funzionamento del sistema..... 26

4.2 La misurazione del risultato..... 26

4.3 Il risultato complessivo della valutazione 29

4.4 Risultato complessivo e sistema premiante 31

CAPITOLO 5: PROCEDURE DI CONCILIAZIONE 32

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Al fine di semplificare e migliorare la leggibilità, il documento è stato strutturato in cinque capitoli, di seguito brevemente illustrati.

Il **CAPITOLO 1** descrive il modello generale di pianificazione del Politecnico di Milano, con particolare riferimento alla modalità con cui la strategia dell'Ateneo si declina negli obiettivi di gestione delle singole strutture, nonché il legame tra performance organizzativa e performance individuale.

Il **CAPITOLO 2** descrive le fasi, gli attori e le strutture di supporto coinvolte nel processo di gestione della performance, esplicitando i tempi e gli output previsti.

Il **CAPITOLO 3** descrive le logiche generali di pianificazione e valutazione degli elementi oggetto della performance (organizzativa ed individuale) ovvero gli obiettivi ed i comportamenti organizzativi.

Il **CAPITOLO 4** approfondisce le modalità tecniche con cui la valutazione di obiettivi e comportamenti si "traduce" in una misura numerica, e di come tale misura viene utilizzata per l'applicazione del sistema premiante di Ateneo collegato ai risultati della performance.

Il **CAPITOLO 5** infine descrive le procedure di conciliazione, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 7 comma 3, lettera b) del D.lgs. 150/2009.

CAPITOLO 1: IL MODELLO GENERALE DI PIANIFICAZIONE DEL POLITECNICO DI MILANO

Come previsto dall'art. 5 del D.lgs. 150/2009 e successive modificazioni da parte del D.lgs. 74/2017, nonché del Decreto Ministeriale n. 635 dell'8 agosto 2016, il modello di pianificazione del Politecnico di Milano prevede, in funzione del Piano strategico generale dell'Ateneo, l'individuazione delle linee di azione prioritarie nel triennio e la conseguente definizione degli obiettivi strategici di Ateneo, da cui discendono, per la componente tecnico-amministrativa, gli obiettivi di gestione specifici delle singole strutture organizzative.

Tale modello, dopo una prima fase di introduzione graduale, è ormai dal 2014 applicato a tutta la componente del Personale Tecnico e Amministrativo dell'Ateneo, come previsto dalla normativa sopra citata.

Figura 1: legame fra piano strategico di Ateneo e obiettivi di gestione delle strutture organizzative.



1.1 Dalla pianificazione strategica alla gestione operativa: La performance organizzativa

La performance organizzativa rappresenta l'insieme degli obiettivi attribuiti ad una certa struttura organizzativa, di qualsiasi livello, atti a misurarne i risultati.

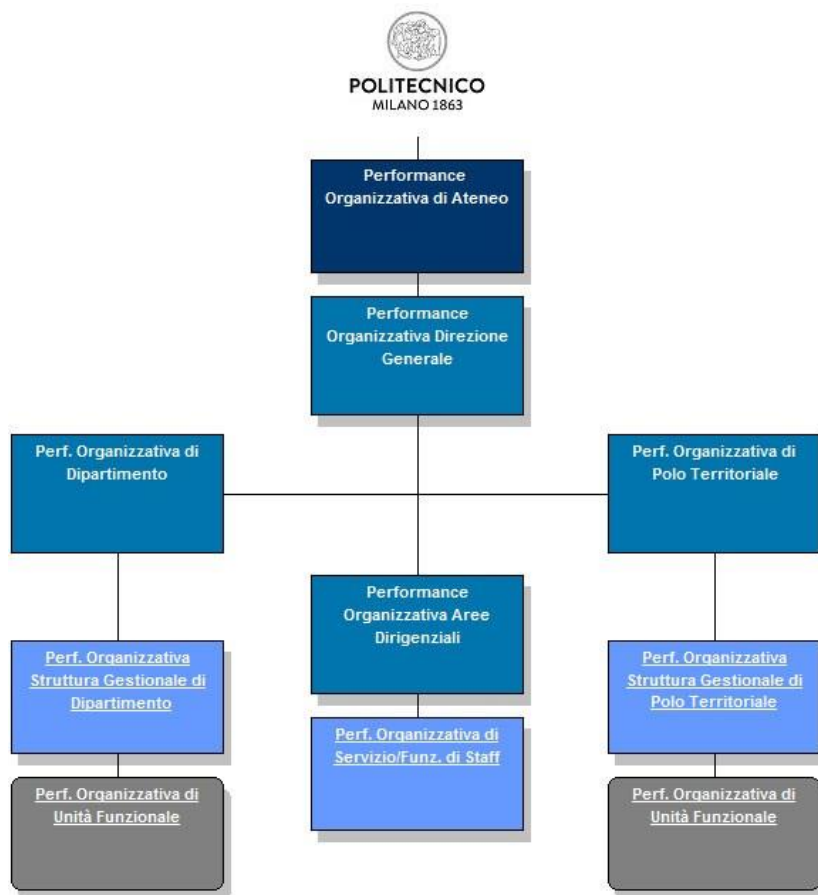
La performance organizzativa di Ateneo è direttamente collegata alla *mission* definita nel Piano Strategico.

La performance organizzativa di Ateneo, in particolare, è finalizzata a monitorare l'andamento dell'istituzione in relazione ad una serie di parametri ritenuti fondamentali per valutarne l'impatto complessivo sulla collettività e sugli studenti in particolare.

Gli obiettivi e le azioni per il raggiungimento degli obiettivi strategici definiti dalla Direzione Politica sono attuate dalla Direzione Generale attraverso la struttura gestionale dell'Ateneo, costituita da:

- Aree dirigenziali (a loro volta articolate in Servizi/Funzioni di Staff)
- Strutture gestionali di Dipartimento/Polo Territoriale (a loro volta articolate in Unità Organizzative Funzionali)

Pertanto, le strutture ad oggi identificate nell'assetto organizzativo dell'Ateneo, che saranno oggetto di valutazione della performance organizzativa, sono:



La logica generale di pianificazione è di tipo top-down, ovvero l'assegnazione degli obiettivi ad una struttura potrà essere effettuata dal Responsabile della struttura di livello superiore (ad esempio: il Direttore Generale per tutte le Aree dirigenziali) e, così via, in un meccanismo "a cascata" che coinvolge tutti i livelli dell'organizzazione.

Gli obiettivi possono derivare anche da proposte formulate "dal basso" (ovvero, nell'esempio, dal Dirigente). Le proposte dovranno essere verificate e validate in via definitiva dal Responsabile, in base alla coerenza con le strategie generali e alle esigenze contingenti di miglioramento di processi interni e/o di servizi erogati agli utenti.

Tale approccio garantisce la coerenza “verticale” dell’azione organizzativa, ovvero l’allineamento tra strategie dell’Ateneo (componente accademica), gli obiettivi delle strutture e, come vedremo meglio più avanti, sino alle azioni individuali (componente tecnico amministrativa), anche se è ovviamente possibile che non tutti gli obiettivi strategici vedano una diretta partecipazione del personale tecnico amministrativo per la loro realizzazione.

La coerenza “orizzontale” tra gli obiettivi assegnati alle diverse strutture è garantita dalla definizione diffusa di obiettivi condivisi secondo le diverse modalità descritte più avanti, con il fine di promuovere collaborazione e *teamworking* nel raggiungimento di risultati di interesse comune.

1.2 Dalla performance organizzativa alla performance individuale

Se la performance organizzativa rappresenta la misura dei risultati ottenuti da una certa struttura in relazione agli obiettivi assegnati, **la performance individuale va a misurare il contributo di ciascun dipendente al raggiungimento di tali risultati**, in funzione del proprio ruolo, sia in termini di “partecipazione” agli obiettivi raggiunti (cosa è stato fatto) sia in relazione alle modalità con cui tali risultati sono stati ottenuti (come è stato fatto: comportamenti organizzativi).

Al fine, dunque, di mantenere la “relazione causale” con la performance organizzativa, la valutazione della performance individuale avverrà seguendo una logica “a cascata”, per cui il risultato del singolo collaboratore discenderà:

- in parte dalla performance organizzativa della struttura di appartenenza
- in parte dagli elementi di valutazione componenti la sua scheda individuale.

La generica struttura della scheda di performance individuale sarà dunque la seguente:

Sezione	Contenuto	Peso%
1	Risultato di Performance Organizzativa della/e struttura/e di livello superiore	...%
2	Obiettivi assegnati alla struttura di cui si è responsabile	...%
3	Obiettivi individuali	...%
4	Comportamenti organizzativi di ruolo	...%
		100%

Il peso di ciascuna sezione varierà in funzione del proprio ruolo all’interno dell’organizzazione; in particolare la sezione 2 sarà attiva solo per i responsabili di struttura.



Tale metodologia, se pur omogenea in termini di logiche generali, ha una diversa modalità di applicazione tra Aree Dirigenziali e Dipartimenti/Poli Territoriali, al fine di coglierne e valorizzarne le specificità.

1.3 Il sistema di misurazione e valutazione nel 2023

Il modello di pianificazione e valutazione per la Direzione Generale e le Aree dirigenziali

All'interno della Direzione Generale (di cui il Direttore Generale è responsabile), il modello organizzativo è strutturato in due livelli gerarchici:

- Aree
- Servizi/Funzioni di Staff

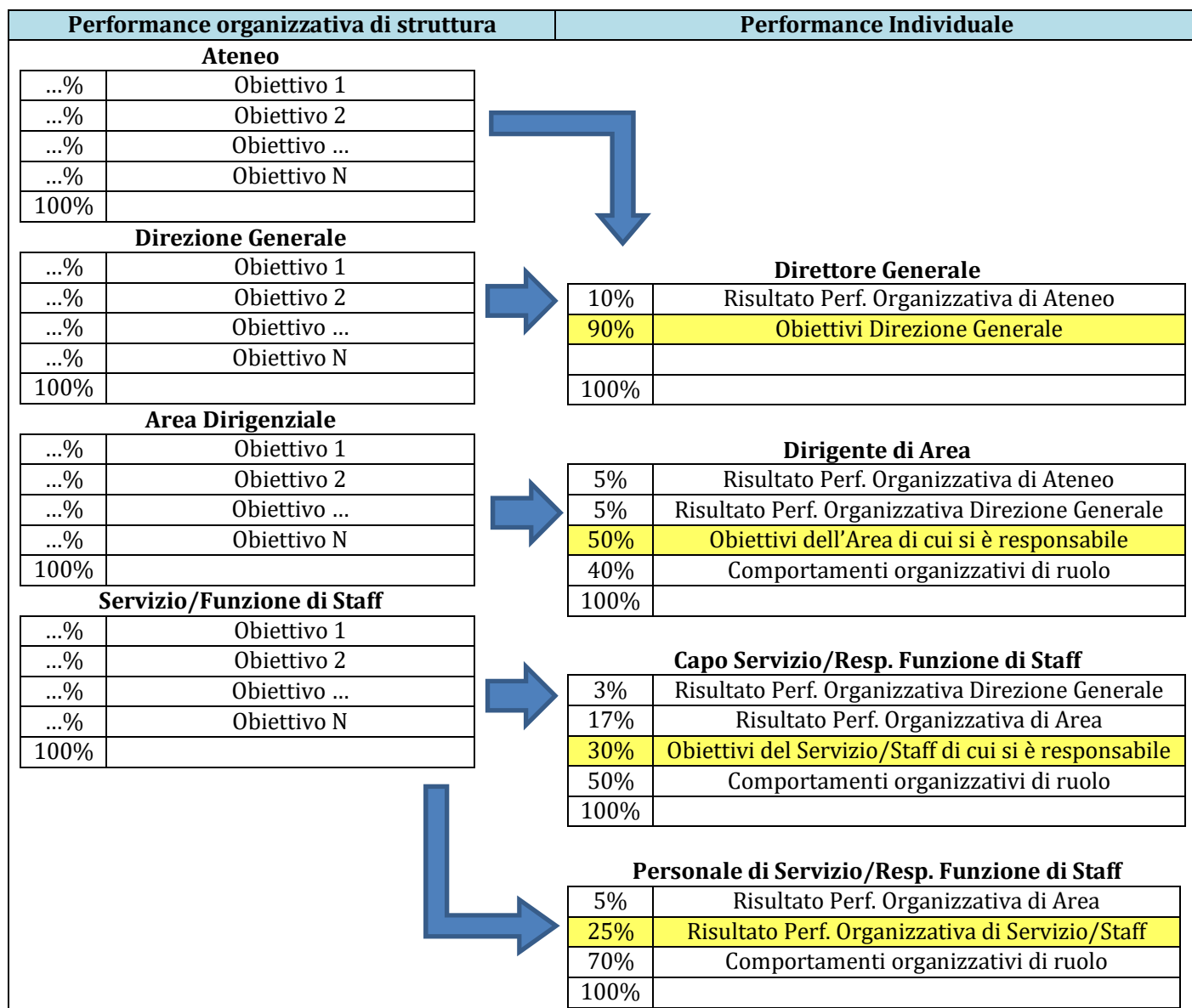
Il **Direttore Generale** è responsabile della gestione amministrativa, finanziaria e tecnica e dell'organizzazione complessiva delle risorse e del personale di Ateneo.

I **Dirigenti** sono i responsabili delle Aree, e collaborano con il Direttore Generale, nell'ambito delle rispettive competenze, assicurano la gestione amministrativa, finanziaria e tecnica, mediante autonomi poteri di spesa e di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo.

I **Capi servizio ed i Responsabili delle Funzioni di staff** cooperano con i Dirigenti per il conseguimento degli obiettivi assegnati.

Nella figura 2 si rappresenta il modello 2023 per la Direzione Generale e le Aree dirigenziali.

Figura 2: Il modello di pianificazione e valutazione 2023 per la Direzione Generale e le Aree Dirigenziali¹



Il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Rettore e dell'Organismo Indipendente di Valutazione, approva e valuta gli obiettivi assegnati all'Ateneo e alla Direzione Generale; il Direttore Generale assegna e valuta gli obiettivi delle Aree Dirigenziali, dei Servizi di Staff della Direzione, nonché i comportamenti organizzativi dei responsabili di tali strutture. Il Dirigente assegna e valuta gli obiettivi del Servizio/Funzioni di Staff, nonché i comportamenti organizzativi dei relativi responsabili e di tutto il personale a lui direttamente in staff.

La pianificazione e valutazione delle schede del resto del personale viene effettuata dal relativo responsabile².

¹ - I Capi Servizio in staff alla Direzione Generale, derivano il 20% del proprio risultato dalla performance Organizzativa della Direzione Generale

- Il personale direttamente in staff al Dirigente deriva dalla performance di Area una percentuale di risultato compresa tra il 10% ed il 30%

- Al personale (di qualsiasi livello) possono essere attribuiti anche obiettivi individuali, ove ritenuti significativi; in tal caso viene ridotto di conseguenza il peso della performance organizzativa di struttura superiore e/o dei comportamenti organizzativi.

² Per il Personale dell'Area Tecnico Edilizia che opera su progetti, la valutazione viene effettuata dal Dirigente su eventuali indicazioni/proposte dei Capi Progetto

Il modello di pianificazione e valutazione per Dipartimenti e Poli Territoriali

I **Dipartimenti** sono le sedi istituzionali per lo svolgimento delle attività di ricerca in settori affini per contenuti e/o per metodi, nonché per lo sviluppo delle corrispondenti competenze per le attività didattiche.

I **Poli territoriali** sono istituiti sulla base di un progetto a lungo termine, realizzato con piani di sviluppo pluriennali, tesi a integrare attività didattica, di ricerca e di trasferimento tecnologico, in accordo anche con le specificità, le esigenze e le opportunità del territorio di riferimento.

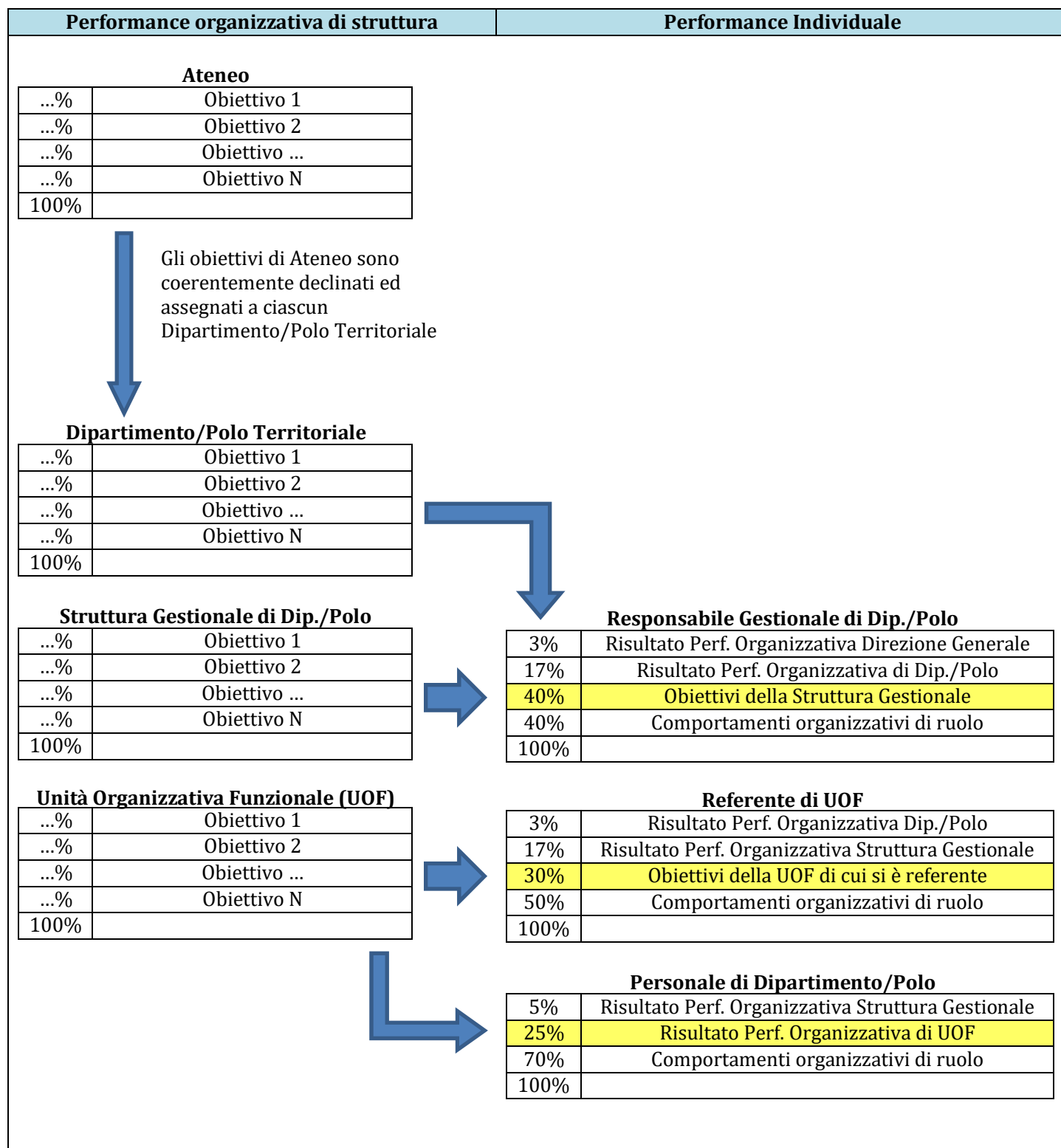
I Dipartimenti e Poli Territoriali si avvalgono di una **struttura gestionale**, con personale TA assegnato dalla Direzione Generale.

Il **Responsabile Gestionale**, nominato dal Direttore Generale, assicura l'organizzazione e la gestione della struttura tecnico-amministrativa in modo funzionale agli obiettivi del Dipartimento/Polo Territoriale.

Il Responsabile Gestionale può, sulla base di linee guida della Direzione Generale, articolare l'organizzazione del Personale TA del Dipartimento/Polo Territoriale in **unità organizzative funzionali** (UOF), eventualmente identificandone un referente.

Nella figura 3 si rappresenta il modello 2023 per Dipartimenti e Poli Territoriali.

Figura 3: il modello di pianificazione e valutazione 2023 per Dipartimenti e Poli Territoriali³



³ - Il personale direttamente in staff al Responsabile Gestionale deriverà dalla performance della struttura gestionale di Dipartimento/Polo una percentuale di risultato compresa tra il 10% ed il 30%
- Al personale (di qualsiasi livello) possono essere attribuiti anche obiettivi individuali, ove ritenuti significativi; in tal caso viene ridotto di conseguenza il peso della P.O. di struttura superiore e/o dei comportamenti organizzativi.

La performance organizzativa del Dipartimento/Polo Territoriale, il cui risultato complessivo discende sulla struttura gestionale in cui è articolato, viene effettuata dal Direttore Generale con il supporto del Servizio Pianificazione e Controllo, insieme a Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo Territoriale e Responsabile Gestionale.

La pianificazione e valutazione della struttura gestionale avviene in maniera congiunta tra Direttore Generale e Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo, con le seguenti modalità:

- Il Direttore Generale assegna e valuta gli obiettivi più direttamente legati all'ambito gestionale e organizzativo della struttura;
- Il Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo Territoriale propone al Direttore Generale l'assegnazione e la valutazione di specifici obiettivi, funzionali al raggiungimento degli obiettivi di performance organizzativa;

La pianificazione e valutazione dei comportamenti organizzativi del Responsabile Gestionale è condivisa tra Direttore Generale e Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo Territoriale.

Il Responsabile Gestionale assegna e valuta gli obiettivi delle unità organizzative funzionali in cui si articola il Dipartimento/Polo; ove necessario può coinvolgere il Personale Docente nella valutazione degli obiettivi e/o nella valutazione della performance individuale, in qualità di co-valutatori.

Al Responsabile Gestionale compete altresì la pianificazione e valutazione dei comportamenti organizzativi di tutto il PTA afferente al Dipartimento/Polo, tenendo conto delle osservazioni del Referente per quanto riguarda il personale delle UOF.

1.4 Il collegamento al ciclo di pianificazione economica e finanziaria

La normativa vigente (D.lgs. n. 150/2009, D.lgs. n. 74/2017)) e gli indirizzi ministeriali contemplano un collegamento tra i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio e il complesso degli obiettivi del sistema interno di gestione delle performance. L'ateneo lavora da tempo per la corretta integrazione dei diversi sistemi di pianificazione affinché insieme agli obiettivi assegnati, siano associate le risorse umane e strumentali necessarie per la loro realizzazione.

Nel mese di settembre prende avvio il processo di pianificazione per l'anno successivo, tale processo si conclude entro il mese di gennaio dell'anno seguente: in tale periodo vengono definiti gli obiettivi per l'amministrazione e per le strutture Dipartimentali/Poli Territoriali, le macro-attività previste per la loro realizzazione e l'entità delle risorse necessarie per il loro conseguimento (programmazione finanziaria). La definizione di obiettivi-attività - risorse avviene in modo integrato e tale ciclo è gestito in parallelo alla definizione del budget triennale. Il finanziamento degli obiettivi del Piano Strategico (che poi si traducono totalmente o in parte in obiettivi assegnati alle strutture amministrative) viene garantito da assegnazioni specifiche previste all'interno del budget definito annualmente e mediante specifica destinazione di risorse derivante dagli utili di gestione che si riscontano in sede di chiusura del consuntivo.

Per le aree Dirigenziali, l'integrazione tra la performance organizzativa e la pianificazione finanziaria è determinata dal fatto che nel bilancio di previsione ciascuna area dirigenziale, identificata come centro di responsabilità, è responsabile di un budget per l'espletamento delle attività ordinarie, monitorate nel all'interno del documento programmatico triennale in materia di performance⁴ attraverso indicatori di efficacia ed efficienza, ed è responsabile di un budget specifico per l'implementazione degli obiettivi definiti e monitorati puntualmente nel documento di cui sopra. L'utilizzo della procedura informatica utilizzata per la predisposizione del budget facilita la diretta allocazione delle risorse rispetto agli obiettivi di performance assegnati, mediante la possibilità di utilizzare un campo descrittivo appositamente creato ai fini di raccordo con il sistema di gestione della performance.

I contenuti del documento programmatico triennale in materia di performance, fin qui definiti nel Piano Performance (o Piano Integrato), disciplinato dal D.Lgs. 150/2009, saranno recuperati all'interno del "Piano integrato di attività e organizzazione" (PIAO), di cui al Decreto Legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito dalla Legge 6 agosto 2021, n. 113, e per la cui definizione si attende la pubblicazione dei decreti attuativi, previsti per il mese di marzo del corrente anno

Per i Dipartimenti, l'integrazione tra i risultati della performance organizzativa e l'attribuzione delle risorse loro destinate dall'Ateneo, è determinata dal fatto che i criteri di attribuzione delle risorse (risorse finanziarie, personale, budget della didattica), tengono conto della performance organizzativa passata realizzata dalle strutture medesime.

Pur con la consapevolezza di una visione parziale del complesso delle risorse dedicate alla realizzazione degli obiettivi programmati dall'Ateneo, si è riusciti a rendere evidente la relazione tra i principali obiettivi dell'Ateneo e le risorse strumentali ad essi dedicate, rendendo più consapevole e trasparente la negoziazione degli obiettivi e del budget. Nella valutazione del *trade-off* tra costi/benefici l'Ateneo ritiene al momento di non monitorare attraverso specifica procedura l'allocazione del personale interno impiegato per i diversi obiettivi e che rappresenta la "principale" risorsa necessaria per la realizzazione degli stessi, ma auspica di poter avviare una riflessione congiunta sul tema anche con gli altri atenei⁴

⁴ La partecipazione al Progetto *Good Practice*, progetto di benchmark interateneo, consente all'Ateneo di avere una mappatura completa dell'allocazione del personale sui diversi processi tecnico-amministrativi dell'Ateneo e rappresenta già un importante elemento di analisi ai fini della valutazione delle performance delle diverse strutture.

CAPITOLO 2: FASI, ATTORI e STRUTTURE DI SUPPORTO

2.1 Le fasi del processo misurazione e valutazione della performance del Politecnico di Milano

Ai sensi della normativa vigente, le amministrazioni pubbliche sviluppano, in maniera coerente con i contenuti e con il ciclo della programmazione finanziaria e del bilancio, il processo di pianificazione e valutazione della performance, che per il Politecnico di Milano è articolato nelle seguenti fasi:

Fase	Attività previste	Ruoli coinvolti	Output atteso
Pianificazione	- Definizione e assegnazione degli obiettivi (di struttura e/o individuali) che si intendono raggiungere, dei livelli di raggiungimento attesi e delle rispettive misure - Esplicitazione dettagliata, ove necessario, delle aspettative relative alle modalità di attuazione dei comportamenti organizzativi richiesti dalla posizione e/o collegati agli obiettivi da raggiungere - Incontri di condivisione e presentazione degli obiettivi assegnati e dei comportamenti attesi dalla posizione.	- Valutatore - Eventuale covalutatore/Referente di UOF - Valutato	- Pubblicazione della scheda di pianificazione - Presa visione a sull'applicativo di gestione della performance da parte del valutato
Monitoraggio e revisione	- Verifica dell'andamento in corso di esercizio di obiettivi e comportamenti attesi, con eventuali colloqui di monitoraggio - Individuazione e attivazione di eventuali interventi correttivi, ovvero revisione degli obiettivi assegnati e/o delle aspettative relative alle modalità di attuazione dei comportamenti organizzativi richiesti alla posizione - Incontri di condivisione in caso di revisione degli obiettivi assegnati e/o dei comportamenti organizzativi richiesti alla posizione	- Valutatore - Eventuale covalutatore/Referente di UOF - Valutato	- Pubblicazione della scheda in caso di revisione - Nuova presa visione a sistema da parte del valutato
Valutazione	- Rendicontazione degli esiti sui singoli obiettivi - Valutazione dei comportamenti organizzativi - Validazione delle valutazioni da parte del Dirigente (solo per Aree Dirigenziali) - Misurazione e valutazione dei risultati raggiunti, sia in termini di performance organizzativa sia di performance individuale - Colloquio finale individuale di feedback (obbligatorio)	- Valutatore - Eventuale covalutatore/Referente di UOF - Validatore - Valutato	- Determinazione del risultato complessivo di performance organizzativa e individuale - Chiusura della valutazione

Pubblicazione dei risultati e applicazione del sistema premiante	• Pubblicazione delle schede • Applicazione del sistema premiante secondo criteri di valorizzazione del merito	• Valutatore • Eventuale covalutatore/Referente di UOF • Valutato • ARUO	• Pubblicazione della scheda • Presa visione sull'applicativo di gestione della performance da parte del valutato • Erogazione dei premi collegati alla performance
---	---	---	---

In caso di ritardo nell'adozione del documento programmatico triennale in materia di performance o della Relazione sulla Performance, l'amministrazione comunica tempestivamente le ragioni del mancato rispetto dei termini al Dipartimento della funzione pubblica, e contestualmente anche all'OIV.

Durante il monitoraggio e revisione, i Responsabili sono chiamati a rendicontare l'andamento degli obiettivi e dei comportamenti rispetto alle attese, anche attraverso il caricamento a sistema di opportuna documentazione a corredo. Tali attività, e più specificatamente le eventuali proposte di revisione degli obiettivi, sono monitorate dalle strutture di supporto al processo (cfr. paragrafo 2.4) al fine di verificarne la coerenza complessiva e l'attuazione dei corretti passaggi autorizzativi.

Nel dettaglio, il sistema prevede, a metà anno, un monitoraggio in corso di esercizio degli obiettivi programmati allo scopo di:

- verificare e registrare lo stato di avanzamento degli obiettivi;
- rilevare eventuali criticità rispetto a quanto pianificato;
- richiedere la revisione dell'obiettivo in presenza di criticità dovute a cambio di priorità o all'insorgere di fattori esogeni non prevedibili.

Tale monitoraggio intermedio riguarda obbligatoriamente:

- gli obiettivi di Ateneo;
- gli obiettivi della Direzione Generale;
- gli obiettivi di ciascuna Area;
- gli obiettivi di ciascun Servizio/Funzione di Staff, sia di Area che di staff alla Direzione Generale;
- gli obiettivi assegnati ai Responsabili Gestionali (RG) dal Direttore Generale e dal Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo.

Gli obiettivi di Ateneo e quelli della Direzione Generale vengono monitorati a livello centrale dal Servizio Pianificazione e Controllo; gli obiettivi di Area sono monitorati dai Dirigenti delle Aree stesse e gli obiettivi assegnati ai Responsabili Gestionali sono monitorati centralmente dal Servizio Pianificazione e Controllo se assegnati dal Direttore Generale, e da parte di ciascuna struttura se assegnati dal Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo.

Gli obiettivi assegnati a servizi/funzioni di staff sono monitorati dal Dirigente con il supporto dei relativi collaboratori.

Per tutti gli obiettivi comuni a più strutture, la rendicontazione è concordata e condivisa.

Dal punto di vista operativo, il monitoraggio intermedio viene realizzato inserendo nel modulo "Gestione performance" del portale HR, la rendicontazione dello stato di avanzamento dell'obiettivo stesso. Contestualmente alla rendicontazione intermedia si può inserire l'eventuale proposta di revisione dell'obiettivo, da sottoporre all'approvazione dell'owner dell'obiettivo medesimo.

Le tempistiche del processo di monitoraggio e revisione sono gestite in collaborazione da ARUO e SPC.

Successivamente al monitoraggio, si apre la fase di revisione che consente di ridefinire l'obiettivo e/o modificare le priorità di azione secondo quanto approvato dall'owner dell'obiettivo stesso.

Le variazioni, verificatesi durante l'esercizio, degli obiettivi e degli indicatori della performance organizzativa e/o individuale, evidentemente conseguenti all'attività di monitoraggio svolte dall'amministrazione, sono inserite nella relazione sulla performance annuale e vengono valutate dall'OIV. Viene inoltre predisposto un *"Report di monitoraggio Intermedio"* redatto annualmente dall'amministrazione, in genere a metà anno, contestualmente al monitoraggio effettuato dall'amministrazione sullo stato degli obiettivi in essere, nel quale vengono comunicate all'OIV le attività di monitoraggio effettuate, gli esiti di queste ultime e eventuali variazioni.

Sono stati previsti, da parte dell'OIV, due momenti formali di monitoraggio effettuati, a metà anno con tutto il "Pool Performance", il Responsabile Trasparenza e il Responsabile Prevenzione della Corruzione (in genere fine maggio), ai fini della stesura della Relazione annuale sul "Ciclo Performance". È previsto un ulteriore incontro a fine anno/inizio del successivo, in particolare, con il Responsabile Trasparenza, il Responsabile Prevenzione della Corruzione e con l'Internal Auditing per un aggiornamento dello stato delle attività messe in campo e degli esiti degli Audit, dell'e per la verifica degli obblighi di pubblicazione ma anche con il Referente ARUO in merito al Processo di Valutazione, anche al fine di redigere il parere vincolante sull'SMVP. Resta inteso, che l'OIV viene comunque coinvolto nel corso dell'anno in vari incontri e attività legati/e al suo ruolo istituzionale.

In particolare, su indicazione dell'OIV il monitoraggio andrà inoltre ad approfondire:

- variabilità e trend rispetto a tutte le richieste di modifica obiettivi
- i livelli di interdipendenza tra i vari obiettivi, al fine di migliorare la sinergia soprattutto per coloro che ricevono obiettivi diversi da fonti diverse, ed evitare potenziali criticità di in termini di priorità
- impatto dell'introduzione dello smart working in termini di assegnazione di obiettivi individuali e relativa analisi della relativa valenza in termini di sviluppo del collaboratore

2.2 Gli attori del processo

I soggetti direttamente coinvolti nel processo di misurazione e valutazione della performance sono:

- **Rettore:** individua, con la collaborazione degli organi collegiali di indirizzo politico-amministrativo e dei Dipartimenti, gli obiettivi strategici di Ateneo; propone gli obiettivi di performance organizzativa di l'Ateneo e la Direzione Generale e si esprime sulla relativa proposta di valutazione;
- **Consiglio di Amministrazione (C.d.A.):** esercita le funzioni di indirizzo politico amministrativo definendo gli obiettivi e i programmi da attuare, verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti, approva il documento programmatico triennale in materia di performance e la Relazione sulla performance, assegna gli obiettivi di performance organizzativa di Ateneo e della Direzione Generale, su proposta del Rettore; monitora l'andamento del documento programmatico triennale in materia di performance e approva eventuali rimodulazioni di obiettivi anche sulla base degli esiti del monitoraggio effettuato dal Nucleo di Valutazione (OIV); valuta, sentito il Rettore, il Direttore Generale a seguito di proposta del NdV-OIV; delibera sulla rendicontazione dei risultati dell'anno precedente indicati nella Relazione sulla performance;
- **Direttore Generale (DG):** propone e coordina la definizione degli obiettivi di gestione da inserire nel documento programmatico triennale in materia di performance, in coerenza con quelli strategici, in collaborazione con i Dirigenti.
- **Nucleo di Valutazione:** nella figura dell'OIV (D.lgs. 150/09 d.lgs. 74/17 e art. 1 della Legge 190/2012 così come modificato dal Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 (FOIA) e s.m.i.), è l'organo che:
 - monitora il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni all'organo di indirizzo politico-amministrativo;
 - effettua il monitoraggio della performance: accedendo alle risultanze dei sistemi di controllo strategico e di gestione presenti nell'amministrazione, verifica l'andamento delle performance rispetto agli obiettivi programmati durante il periodo di riferimento e segnala la necessità o l'opportunità di interventi correttivi in corso di esercizio all'organo di indirizzo politico-amministrativo;
 - garantisce la correttezza dei processi di misurazione e valutazione con particolare riferimento alla significativa differenziazione dei giudizi nonché dell'utilizzo dei premi;
 - propone la valutazione del Direttore Generale;
 - valida la Relazione sulla performance;
 - è responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della funzione pubblica, supporta l'amministrazione sul piano metodologico e verifica la correttezza dei processi di misurazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione della performance organizzativa e individuale: in particolare formula un parere vincolante sull'aggiornamento annuale del Sistema di misurazione e valutazione (SMVP);
 - verifica l'effettiva adozione dei sistemi di coinvolgimento degli utenti finali.
- **Stakeholders:** con particolare riferimento allo studente che ricopre il ruolo di utente principale, partecipano al processo di misurazione delle performance organizzative⁵, come richiesto dalle recenti modifiche normative introdotte nel d.lgs. 150/2009 dal d.lgs. 74/2017, attraverso la partecipazione alle indagini di *customer satisfaction* a vario titolo erogate dall'Ateneo.
- **Responsabili di struttura⁶:** sono i soggetti deputati, ai vari livelli, all'assegnazione e valutazione degli obiettivi e dei comportamenti organizzativi per la propria struttura di riferimento.
- **Referente di Unità Organizzativa Funzionale (UOF):** supporta il Responsabile di struttura nella valutazione, sia rendicontando l'andamento ed i risultati raggiunti sugli obiettivi assegnati alla propria Unità Organizzativa Funzionale, sia fornendo eventuali elementi a supporto della valutazione dei comportamenti del personale ad essa assegnato

⁵ Cfr. art. 19 bis d.lgs. 150/2009.

⁶ Ad oggi i responsabili di struttura sono: Direttore Generale, Dirigenti, Capi Servizio, Resp. Funzioni di Staff, Direttori di Dipartimento, Prorettori di Polo, Resp. Gestionali.

- **Singolo dipendente:** il singolo dipendente, in qualità di valutato, può prendere visione della propria scheda di performance individuale (una volta messa a disposizione dal responsabile), nonché ove previsto, contribuire alla definizione degli obiettivi in logica di proposta al proprio responsabile.

Durante le diverse fasi del processo di analisi e valutazione della performance, ai fini di una efficace interazione tra valutatore e valutato, i colloqui di pianificazione, monitoraggio e valutazione sono momenti fondamentali, che possono però trovare diversa modalità di attuazione in funzione delle logiche e finalità con cui sono stati identificati gli obiettivi e le relative finalità, nonché delle caratteristiche e scelte gestionali della singola struttura⁷.

Pur prevedendo modalità diverse di attuazione dei meccanismi di condivisione, al fine di uniformare le logiche ed i criteri con cui i singoli responsabili individuano ed attuano le modalità di gestione dei colloqui, sono condivise con tutti i responsabili specifiche linee guida di comunicazione della Direzione Generale, con particolare riferimento alle logiche di gestione del processo performance, a partire dall'attribuzione dell'obiettivo e sino alla valutazione finale.

All'interno di tali linee guida, in ogni caso, restano sempre valide le seguenti indicazioni:

- Colloquio di pianificazione iniziale: obbligatorio, individuale o di gruppo
- Colloquio di monitoraggio/revisione intermedia: Obbligatorio (individuale o di gruppo) in caso di revisione degli obiettivi.
- Colloquio di valutazione finale: obbligatorio, individuale.

In qualsiasi caso, anche quando non obbligatorio, il colloquio individuale va sempre effettuato ove richiesto dal collaboratore.

Nel corso del 2023, a valle dell'introduzione del nuovo Sistema informativo per la gestione della performance, proseguiranno e verranno potenziate le attività di formazione a responsabili, in qualità di valutatori, e ai singoli dipendenti, in qualità di valutati, anche in relazione alle attività lavorative e relativa gestione del personale a distanza. L'efficacia di tali azioni sarà analizzata e monitorata nel tempo dall'Area Risorse Umane e Organizzazione

⁷ A titolo di esempio: qualora gli obiettivi siano di struttura/unità organizzativa e finalizzati a creare sinergia e collaborazione verso un risultato comune, la presentazione e condivisione con i collaboratori avviene tipicamente tramite incontro di condivisione con tutti i collaboratori della struttura. Laddove invece siano configurati obiettivi assegnati al singolo collaboratore, è invece indicato uno specifico incontro con il collaboratore assegnatario.

2.3 Le strutture di supporto

Le strutture di controllo

Le attuali strutture “di controllo” in Ateneo sono riconducibili a: *Servizio Studi* e *Servizio Pianificazione e Controllo*, entrambe in staff alla Direzione Generale.

Il *Servizio Studi* supporta i vertici politici (è il referente di Ateneo per le rilevazioni MIUR/ISTAT/CINECA; elabora e controlla gli indicatori relativi all’offerta formativa e alla qualità dei processi didattici e della ricerca; supporta il processo legato all’erogazione delle Customer relative ai servizi, supporta l’OIV e si interfaccia con gli organi di valutazione esterna)

Il *Servizio Pianificazione e Controllo*, insieme alle diverse Aree, ed in particolare all’Area Amministrativa e Finanziaria per le variabili economico-finanziarie, supporta la Direzione Generale nella programmazione e nel controllo della gestione (in riferimento alla definizione di obiettivi, progetti, attività e budget, predisposizione di reportistica ed indicatori sulla gestione).

Le diverse strutture dell’Ateneo mettono in campo meccanismi interni di controllo per le proprie competenze specifiche.

Le strutture di supporto per la gestione del Ciclo della Performance

Le strutture che, agendo in maniera coordinata, garantiscono il supporto per la gestione del ciclo della performance, ovvero dall’apertura della fase di pianificazione sino alla conclusione del processo, in coerenza con l’intero ciclo di pianificazione e programmazione finanziaria, sono:

Area Risorse Umane e Organizzazione (ARUO): assicura la predisposizione delle schede di performance individuale, in coerenza con l’evoluzione dell’organizzazione e del modello professionale di Ateneo. Predisporre e gestisce il sistema informativo, compreso il supporto informativo ed operativo (a tutti gli attori coinvolti) in tutte le fasi del processo.

L’Area si occupa in particolare della fase finale di pubblicazione dei risultati e applicazione del sistema premiante.

Servizio Pianificazione e Controllo (SPC): supporta il Direttore Generale, i Dirigenti ed i Responsabili Gestionali nella fase di pianificazione e monitoraggio degli obiettivi di performance organizzativa, assicurando la disponibilità e l’aggiornamento dei dati a supporto e la coerenza con la definizione dei budget. Fornisce supporto operativo (a tutti gli attori coinvolti) in tutte le fasi del processo (tabella 2.4). Predisporre, in sinergia con gli Organi di Governo e il Direttore Generale, il documento programmatico triennale in materia di performance e ne assicura l’adozione, predisporre la Relazione sulla Performance.

Servizio studi (SS): nella funzione di “**struttura tecnica permanente (STP)**” supporta l’OIV nell’espletamento delle sue attività e degli obblighi legislativi, in merito al ciclo della performance (art.14 del D.lgs. 150/2009 e art. 11 D.lgs. 74/2017) e in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione (art. 1 della Legge 190/2012 così come modificato dal Decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97 (FOIA), nonché agli indirizzi espressi in materia da parte dell’Autorità nazionale anticorruzione). relativamente:

- Al monitoraggio del funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni e nell’elaborazione della relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi tenendo conto anche delle risultanze delle valutazioni realizzate con il coinvolgimento dei cittadini o degli altri utenti finali;
- Alla validazione della Relazione sulla performance, garantendo la correttezza dei processi di misurazione e valutazione con particolare riferimento alla significativa differenziazione dei giudizi, nonché dell’utilizzo dei premi; e, proponendo, sulla base del sistema di misurazione e valutazione, all’organo di indirizzo politico-amministrativo, la valutazione annuale dei dirigenti di vertice e l’attribuzione ad essi dei premi;
- Al supporto all’amministrazione sul piano metodologico e sulla verifica della correttezza dei processi di misurazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione della performance

- organizzativa e individuale (in particolare, formulando un parere vincolante sull'aggiornamento annuale del Sistema di misurazione e valutazione);
- Alla promozione da parte dell'amministrazione dell'utilizzo dei risultati derivanti dalle attività di valutazione esterna delle amministrazioni e dei relativi impatti, ai fini della valutazione della performance organizzativa;
 - Alla corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dal Dipartimento della funzione pubblica in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione.

L' STP supporta, inoltre, l'OIV nell'elaborazione dei suoi documenti, nei monitoraggi periodici e nell'interazione con le diverse strutture dell'amministrazione.

2.4 Tabella di sintesi del processo di gestione della performance

Di seguito la tabella di sintesi del processo di gestione della performance, con evidenza delle tempistiche, output prodotti e attori/strutture di supporto coinvolte:

Processo		Tempistica	Output	Attori coinvolti
A	Pianificazione degli obiettivi anno successivo	da Set anno X-1 a Gen anno X	Documento programmatico triennale in materia di performance per l'anno X	OIV ⁽¹⁾ , SPC ⁽²⁾ Per DG: Rettore e delegati, CdA, DG Per Dirigenti: DG, Dirigenti Per CS/RS/CP ⁽³⁾ : Dirigenti, CS/RS/CP Per RG ⁽⁴⁾ : DG, Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo Resto del PTA: RG, Resp. Unità Organizzativa di appartenenza
B	Monitoraggio e revisione	da Gen anno X a Lug anno X	Revisione del documento programmatico triennale in materia di performance	Come punto A
C	Rendicontazione finale e Valutazione	da Gen anno X+1 a Mar anno X+1	Compilazione schede e valutazione con punteggio di performance individuale	OIV, SPC, SStud ⁽⁵⁾ , ARUO ⁽⁶⁾ Per DG: Rettore e delegati, CdA Per Dirigenti: DG Per CS/RS/CP: Dirigente di Area Per RG: DG, Direttore di Dipartimento/Prorettore di Polo Resto del PTA: RG, Resp. Unità Organizzativa di appartenenza
D	Pubblicazione dei risultati e applicazione del sistema premiante	da Apr anno X+1 a Mag anno X+1	Relazione sulla performance anno X	Rendicontazione: Rettore, CdA, DG, OIV Applicazione sistema premiante: ARUO

(1) Organismo Indipendente di Valutazione; (2) Servizio Pianificazione e Controllo; (3) Capi Servizio / Responsabili funzioni di Staff / Capi Progetto Area Tecnico Edilizia; (4) Responsabile Gestionale; (5) Servizio Studi; (6) Area Risorse Umane e Organizzazione

CAPITOLO 3: OGGETTO DELLA VALUTAZIONE

Gli elementi oggetto di valutazione sono:

1. Obiettivi
2. Comportamenti organizzativi richiesti al ruolo

Gli obiettivi possono essere attribuiti sia ad una struttura (performance organizzativa) sia ad un individuo (performance individuale).

I comportamenti organizzativi compongono esclusivamente la performance individuale.

3.1 Gli obiettivi

Definizione generale

In termini generali per obiettivo si intende l'esplicitazione di una meta da raggiungere che richiede alla persona l'identificazione delle azioni più efficaci per la riuscita.

In termini organizzativi tale definizione si concretizza nell'esplicitazione del risultato che si intende ottenere (benefici attesi) e rispetto al quale vengono poi identificate le strategie/azioni da mettere in atto per il raggiungimento del risultato stesso.

Tipologie di obiettivi

Gli obiettivi sono riconducibili a tre diverse tipologie:

- **Obiettivi di sviluppo:** Si tratta di obiettivi finalizzati a creare "innovazione" nell'organizzazione, e tipicamente richiedono la definizione e realizzazione di una serie di attività e/o l'ottenimento di un determinato output in un tempo stabilito; esempi tipici in quest'ambito sono la realizzazione di nuove opere edili, sistemi informativi, attivazione nuovi servizi, ecc.
- **Obiettivi di miglioramento:** Si tratta di obiettivi finalizzati a incrementare l'efficacia e/o efficienza di processi e servizi già in essere, rispetto ai quali sono state identificate nel tempo delle criticità o semplicemente dei margini di intervento, rispetto ai quali viene richiesto di mettere in atto delle azioni di revisione delle attuali modalità operative di lavoro e interazione tra le strutture; si tratta tipicamente di obiettivi di individuazione e attuazione di soluzioni "adattive" e di reingegnerizzazione di processo
- **Obiettivi di funzionamento:** si tratta di obiettivi finalizzati al presidio nel tempo di tutti quei processi che garantiscono il buon andamento dell'organizzazione, attraverso il rispetto di standard operativi definiti e scadenze prefissate. Si tratta dunque di obiettivi che, pur non avendo caratteristiche di "modifica" della situazione in essere (ovvero riconducibili alle due tipologie precedentemente indicate) sono fondamentali per mantenere nel tempo la qualità ed efficienza dei servizi erogati (spesso in presenza di risorse decrescenti) e sono tipicamente basati sul monitoraggio di specifici indicatori numerici di efficienza e/o soddisfazione degli utenti, attraverso analisi di *customer satisfaction* e la definizione/monitoraggio di *Service Level Agreement*.

La misura degli obiettivi

Per poter misurare (a fine periodo) l'effettivo risultato ottenuto su un obiettivo, **in fase di pianificazione** occorre **assegnare un peso a ciascun obiettivo**, e declinarlo nei cosiddetti **livelli di raggiungimento attesi**, secondo la seguente classificazione:

- **Soglia:** livello di raggiungimento minimo atteso per l'elemento oggetto di valutazione, tale da cominciare a considerare positiva la prestazione; al di sotto di questo valore il risultato atteso non si considera raggiunto.
- **Target:** livello per il quale per l'elemento oggetto di valutazione si considera pienamente raggiunto (corrispondente ad un livello sfidante ma sostenibile);
- **Eccellenza:** livello di raggiungimento dell'elemento oggetto di valutazione superiore alle attese (ambizioso ma non impossibile).

La misura dell'effettivo grado di raggiungimento, in funzione delle caratteristiche dell'obiettivo, potrà essere:

- **Quantitativa:** ove il risultato atteso è determinato dalla misurazione di una variabile di tipo numerico, definita in fase di pianificazione.
- **Qualitativa:** ove non essendo possibile individuare indicatori numerici, oppure questi rappresentino e sintetizzino in modo solo parziale il livello di prestazione reso, il valutatore dovrà esprimere un giudizio qualitativo (il più possibile basato su parametri osservabili e oggettivi) che tenga complessivamente conto degli elementi indicati nei diversi livelli di raggiungimento attesi, esplicitamente definiti in sede di pianificazione.

Le logiche puntuali di valutazione degli obiettivi sono descritte nel paragrafo 4.2

Le logiche di assegnazione degli obiettivi

L'insieme degli obiettivi codificati a sistema costituisce un "catalogo" per cui, indipendentemente dalla tipologia di obiettivo sopra descritta, ciascun obiettivo può essere assegnato alle schede di performance organizzativa e/o alle singole persone con le seguenti logiche:

- **Obiettivo diretto:** obiettivo assegnato in via esclusiva ad una singola scheda di Performance Organizzativa e/o Individuale.
- **Obiettivo condiviso/di gruppo:** quando lo stesso obiettivo è assegnato a più schede di Performance Organizzativa e/o Individuale (eventualmente con peso diverso); la valutazione dell'obiettivo è unica e ricade su tutte le schede assegnatarie. Si tratta di una modalità finalizzata a stimolare comportamenti collaborativi e partecipativi nel raggiungimento di un obiettivo comune.
- **Obiettivo delegato:** obiettivo assegnato ad un Responsabile che, a sua volta, attribuisce il medesimo obiettivo ad uno o più dei propri collaboratori, di fatto quindi delegandone loro, almeno in parte, la responsabilità sui risultati attesi. Trattandosi dello stesso obiettivo, anche in questo caso la valutazione è unica ed impatta, se pur con pesi diversi, su tutte le schede assegnatarie.
- **Obiettivo collegato:** quando l'obiettivo "padre", assegnato ad un responsabile, viene da questi declinato in più obiettivi "figli" ed attribuito ai propri collaboratori; in questo caso le valutazioni sono differenti tra i vari obiettivi, ma ci si aspetta una coerenza di fondo tra i risultati sugli obiettivi "figli" e il risultato del "padre".

Obiettivi legati alle *Customer Satisfaction* di Ateneo

La realizzazione d'indagini sul grado di soddisfazione degli utenti è particolarmente rilevante, non solo perché esplicitamente prevista dalla normativa, ma soprattutto per verificare periodicamente, attraverso misure di percezione degli utenti, la coerenza fra qualità dei servizi erogati e le esigenze dell'utenza stessa, in modo da attivare di conseguenza azioni di miglioramento.

Di conseguenza i risultati attesi sulle *customer satisfaction* di Ateneo sono inseriti come obiettivi di performance organizzativa delle diverse strutture e, per effetto del meccanismo "a cascata", discendono su tutti i collaboratori.

In particolare, le indagini di *Customer Satisfaction* si pongono le seguenti finalità:

- Rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati;
- Consentire l'espressione di bisogni e aspettative da parte degli utenti;
- Favorire la comprensione di bisogni latenti, ancora inespressi dall'utenza;
- Confrontare la percezione che il sistema ha di sé con la percezione che gli utenti hanno del sistema;
- Rilevare se le iniziative realizzate per innalzare il livello qualitativo dei servizi sono state percepite dagli utenti e sono in linea con le loro aspettative;
- Migliorare gli assetti organizzativi dell'Ateneo;
- Fornire elementi che aiutino ad evitare errori gestionali, investimenti sbagliati, errata valutazione delle priorità di intervento, e per monitorare tra un anno ed un altro l'andamento e verificare differenze significative tra utenti.

La sintesi dei risultati ottenuti nelle *Customer* viene periodicamente pubblicata sul sito di Ateneo.

La metodologia

Il rilevamento della *Customer Satisfaction* degli utenti rappresenta a tutti gli effetti un'esperienza dedicata all'ascolto dei fruitori dei servizi erogati. Si tratta di un'indagine a copertura generale, sia per la popolazione a cui è rivolta, sia per la varietà quasi esaustiva degli aspetti investigati. Gli utenti presi in considerazione sono:

- studenti;
- personale docente
- assegnisti e collaboratori di ricerca;
- dottorandi;
- personale tecnico-amministrativo;
- ospiti delle residenze universitarie
- International Students.

Nel corso del 2020, è stato avviato un progetto volto al miglioramento della rappresentatività delle indagini di ateneo relative alla valutazione dei servizi di supporto erogati ai diversi utenti.

In collaborazione con l'OIV sono stati revisionati, secondo una logica di semplificazione e omogeneizzazione, i questionari rivolti ai docenti, agli assegnisti e dottorandi, al personale tecnico amministrativo, agli studenti, agli studenti internazionali e agli ospiti delle residenze universitarie. I questionari sono articolati secondo una struttura comune che prevede una parte iniziale di "generalità" (che raccoglie principalmente informazioni relative alla popolazione di riferimento), individua poi i diversi servizi erogati agli utenti per i quali si richiede quali siano le percezioni relative alle diverse dimensioni che definiscono la qualità del macro processo e quindi la soddisfazione complessiva su di esso.

Si è scelto di procedere attraverso la somministrazione di un questionario online, realizzato tramite la parametrizzazione di un software open source reso disponibile agli utenti all'interno del Portale Web di Ateneo (accesso con autenticazione). Questa soluzione, adeguata al contesto Politecnico, assicura una minore complessità organizzativa nella fase della somministrazione e consente l'automazione nella raccolta e nella prima elaborazione dei dati.

La novità introdotta riguarda la modalità di somministrazione; infatti, è stato somministrato il questionario nella versione completa in relazione alla soddisfazione dei servizi erogati a partire dal 2020 (domande di

soddisfazione complessiva e domande di dettaglio), e rierogata con le medesime modalità ogni 2 anni; mentre negli anni alterni è stata formulata una versione ridotta con le sole domande di soddisfazione complessiva per Macro processi, consentendo poi all'utente di indicare i servizi ritenuti particolarmente critici. Nel corso del 2021, sono stati affiancati alla versione ridotta, degli approfondimenti *ad hoc* sulla base delle criticità emerse a seguito della prima somministrazione (valori sotto-soglia pari a 4) secondo le priorità, le tempistiche e attraverso lo strumento d'indagine più opportuno definite dall'amministrazione (i focus specifici individuati nel corso del 2021 hanno riguardato: le segreterie studenti, la ristorazione, i tirocini e i servizi di rete). Gli esiti di tali focus sono stati successivamente analizzati dall'amministrazione che ne ha tenuto per la successiva pianificazione

Per tutti i questionari predisposti la misurazione della soddisfazione scelta è stata una scala numerica a 6 punti (*continuous rating*) con la seguente gradazione dei livelli di soddisfazione:

- 1 Per nulla soddisfatta/o
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6 Completamente soddisfatta/o

aggiungendovi la risposta "non ho usufruito del servizio" o "non so" per distinguere i casi in cui il rispondente non sia in grado, ad esempio per mancanza effettiva di conoscenza, di dare una risposta.

Per quanto riguarda il solo questionario rivolto agli Studenti, in linea con le indicazioni dell'OIV, a partire dall'a.a. 2016/17 permarrà la decisione di renderlo obbligatorio ed è rivolto solo agli studenti iscritti all'ultimo anno di corso della Laurea e della Laurea Magistrale. Tutte le altre Customer saranno invece solo raccomandate.

Nell'ambito degli strumenti messi a punto dal Politecnico di Milano per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei diversi servizi erogati (docenti, assegnisti e dottorandi, studenti, PTA), si intende utilizzare una modalità di elaborazione dei dati che renda più fruibili ed interpretabili i risultati ottenuti dai questionari somministrati. L'elaborazione utilizzata per i dati raccolti nei primi mesi del 2021 per le diverse tipologie di questionari ha riguardato:

- l'analisi delle proprietà psicometriche del questionario somministrato in termini di attendibilità e dimensionalità per consentire una valida aggregazione dei punteggi su dimensioni di interesse più alte (dai singoli item, al servizio misurato, all'area di servizi)
- Il confronto delle risposte ai servizi per variabili socio-demografiche per individuare differenze statisticamente significative tra sottogruppi nelle risposte, ovvero non dovute a variazioni casuali
- L'indagine dell'impatto dei servizi sul grado di soddisfazione per stimare la capacità di un servizio di influenzare il grado di soddisfazione riferito, al netto degli altri

E' attualmente in corso di valutazione, se tale metodologia possa essere adottata anche in futuro, offrendo ad esempio l'importante vantaggio di verificare la significatività dei cambiamenti nel tempo e delle differenze tra le diverse fonti.

Con questo secondo anno di introduzione del nuovo processo di erogazione, è stata somministrata la Customer in versione ridotta, che ha previsto l'indagine delle sole soddisfazioni complessive e l'individuazione degli elementi ancora ritenuti critici, che sono stati analizzati separatamente da parte dell'amministrazione

Con il 2022 verrà nuovamente somministrata la Customer complessiva.

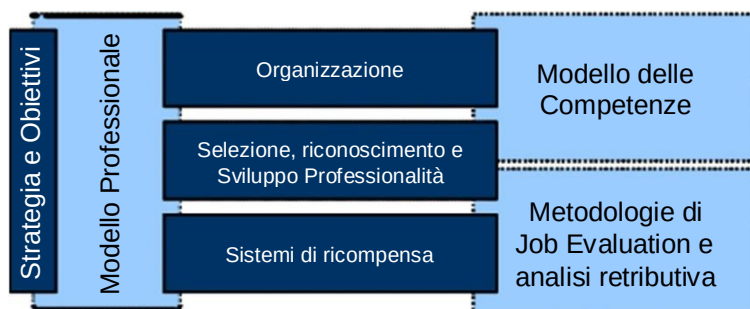
Ai fini della **valutazione della performance** verrà utilizzata la soddisfazione complessiva ottenuta come media pesata del livello di soddisfazione complessiva di ogni "macro processo".

3.2 Comportamenti organizzativi richiesti al ruolo

Al fine di valutare le “modalità” con cui il singolo dipendente partecipa al raggiungimento degli obiettivi, occorre definire quali sono le “aspettative” dell’organizzazione in tal senso.

In questa logica il Politecnico di Milano ha ormai da tempo adottato un proprio **modello di gestione e sviluppo del Personale** (Figura 1), che deve garantire la coerenza tra strategie, organizzazione e tutti i processi correlati.

Figura 1: Il modello professionale di Ateneo per il personale tecnico amministrativo



In particolare, il **Modello delle competenze** deve garantire la coerenza tra organizzazione (ruoli) e sviluppo professionale (persone).

Il driver per assicurare la coerenza tra organizzazione e persone è stato individuato nel concetto di “profilo ruolo”, inteso come insieme di aspettative rispetto ad un sistema di comportamenti richiesti in funzione delle attività richieste (cosa fare – es: negoziazione), ed in termini di integrazione alla cultura dell’organizzazione (come farlo – es: collaborazione).

I comportamenti organizzativi sono quindi gli elementi realmente osservabili, utili a verificare se un individuo mette effettivamente in atto le competenze richieste al ruolo, e di conseguenza sono oggetto di analisi all’interno del processo di valutazione della performance individuale.

La scheda di pianificazione e valutazione dei comportamenti organizzativi

Ciascun dipendente ha associato un set di comportamenti richiesti, differenziati in funzione del profilo di ruolo nell'organizzazione, ovvero il proprio posizionamento nel modello professionale di Ateneo.

In fase di pianificazione ciascun responsabile può, se lo ritiene opportuno, dettagliare ciascun comportamento atteso in funzione delle proprie aspettative nello specifico anno di valutazione, anche in relazione agli obiettivi della struttura.

In fase di valutazione il responsabile dovrà valutare il grado di copertura di ogni comportamento inserito nella scheda di ciascun collaboratore, su una scala numerica 1-10, i cui valori di riferimento sono:

Livello di raggiungimento	Valore atteso
< Soglia	Inferiore a 6
Soglia	6
Target	8
Eccellenza	10

Le logiche puntuali di valutazione dei comportamenti sono descritte nel paragrafo 4.2

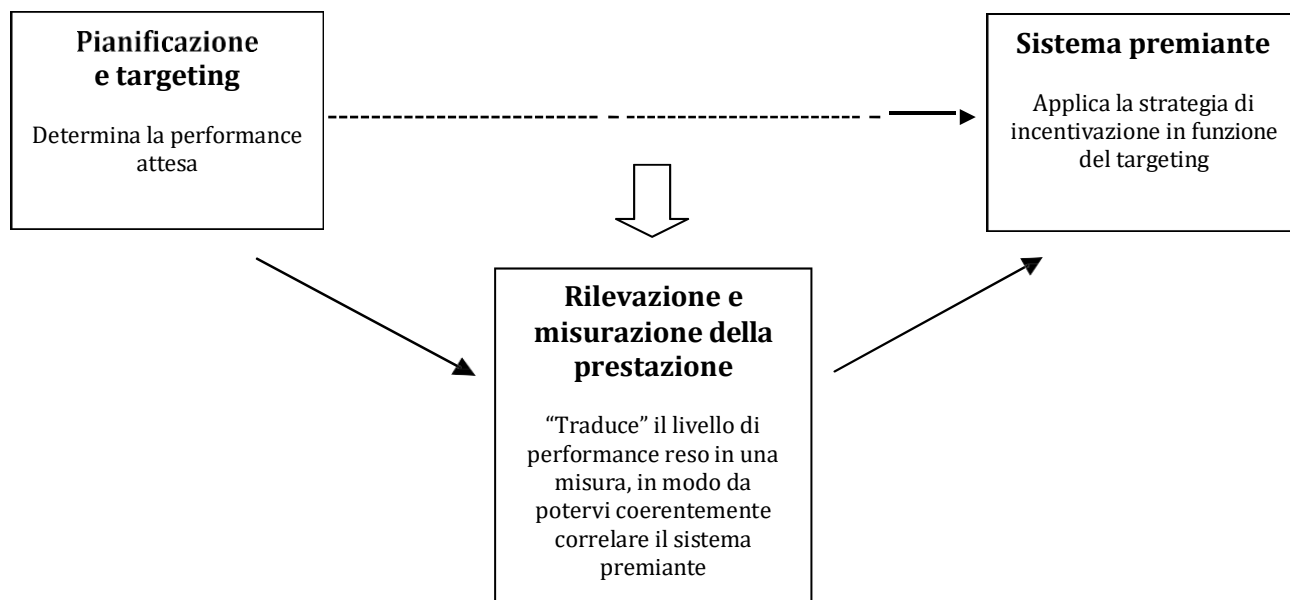
⁹ A valle dell'introduzione del nuovo sistema informativo di gestione delle performance, tale scala di valutazione potrà anche essere graficamente rappresentata attraverso un modello di "Star rating".

CAPITOLO 4: MISURAZIONE DEL RISULTATO E AGGANCIO AL SISTEMA PREMIANTE

4.1 Le logiche generali di funzionamento del sistema

Il sistema di misurazione e valutazione della performance e le relative ricadute sul sistema premiante si sviluppano logicamente in tre momenti, tra loro coerentemente correlati:

Figura 5: le logiche del sistema di misurazione e valutazione della performance



4.2 La misurazione del risultato

La valutazione di performance richiede la definizione di una metrica (sistema di misura) in grado di “tradurre” in un punteggio la prestazione resa (dalla struttura o dall’individuo) rispetto alle diverse dimensioni oggetto di valutazione:

- Risultato di Performance Organizzativa della/e struttura/e di livello superiore
- Obiettivi assegnati
- Comportamenti organizzativi di ruolo

Il sistema di misura opera indipendentemente dalla tipologia di valutazione di tali dimensioni (ad es. quantitativa o qualitativa) o dalla scala in cui la singola valutazione è espressa.

La misura della prestazione sugli obiettivi

Come già descritto al paragrafo 3.1, in fase di pianificazione per ogni obiettivo vengono definiti un peso e tre livelli di raggiungimento attesi, secondo la classificazione Soglia/Target/Eccellenza.

In funzione dell’effettivo livello di raggiungimento rispetto alle attese, ad ogni obiettivo viene associato un punteggio su una scala 0-1000:

Livello di raggiungimento	Punteggio
< Soglia	0
Soglia	300
Target	700
Eccellenza	1000

La “distanza” tra i punteggi associati ai livelli “soglia-target-eccellenza” è stata individuata in coerenza al significato precedentemente attribuito in termini di difficoltà di raggiungimento; in particolare, gli obiettivi che non raggiungono la soglia, che configura l’inizio della prestazione positiva, coerentemente non “contribuiscono” alla misura della prestazione stessa.

In caso di indicatori/obiettivi di tipo quantitativo, ovvero basati su elementi numerici misurabili, il livello di raggiungimento viene determinato linearmente in funzione del risultato ottenuto rispetto ai valori “soglia-target-eccellenza” definiti per quell’indicatore/obiettivo.

La valutazione su scala lineare si presta bene a misurare il livello di raggiungimento degli indicatori che prevedono un miglioramento su fattori numerici quali quantità, volumi, costi, ecc., tali per cui l’effettivo risultato raggiunto sull’indice di per sé sintetizza adeguatamente il livello di prestazione reso rispetto al valore target.

Esempio: indicatore di riduzione dei costi di gestione al mq

Livello di raggiungimento	Valore atteso
Soglia	121 €/mq
Target	117 €/mq
Eccellenza	113 €/mq

un risultato di 119 €/mq, collocandosi esattamente tra soglia e target, determina l’attribuzione di 500 punti in termini di valutazione (distanza esatta tra punteggio soglia e target).

Per gli obiettivi/indicatori di tipo qualitativo, il valutatore dovrà esprimere un giudizio qualitativo tenendo complessivamente conto degli elementi indicati nei diversi livelli di raggiungimento attesi (definiti in sede di pianificazione). La **valutazione complessiva** potrà tenere conto dei risultati richiesti, ed esplicitati, su livelli superiori di performance pur in eventuale assenza di requisiti richiesti sui livelli inferiori. Tale giudizio verrà espresso in una scala a 5 valori (con un decimale):

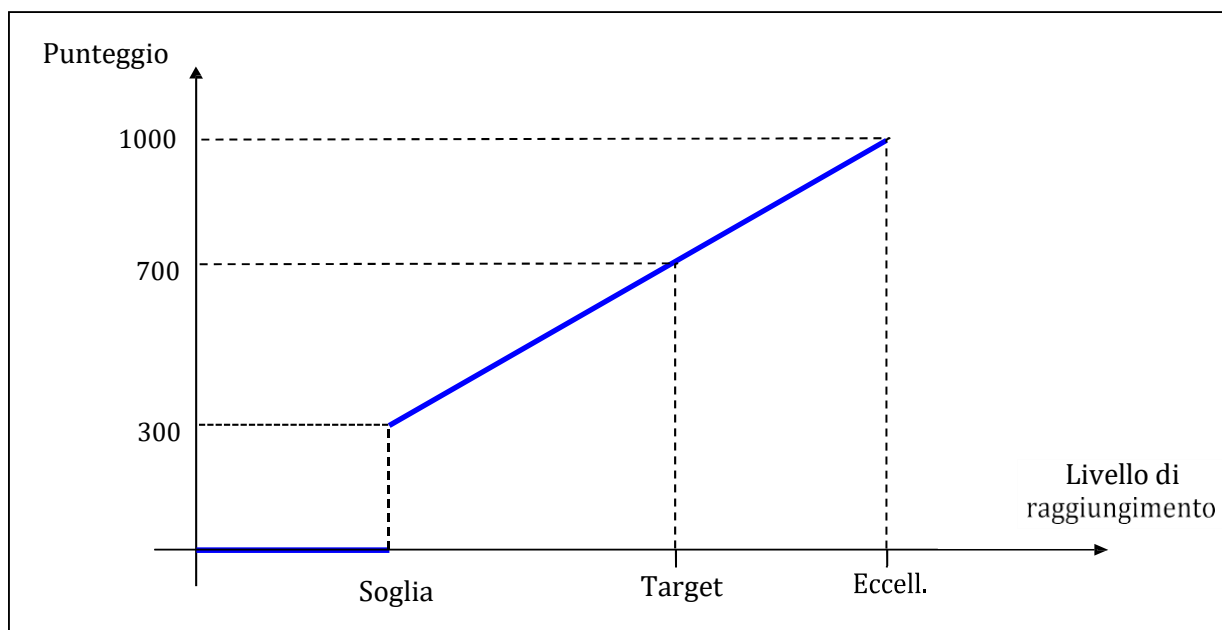
- 0 – Inferiore alla soglia
- 1 – Soglia
- 2 – Intermedio
- 3 – Target
- 4 – Eccellente

In base al risultato attribuito dal valutatore verrà definito il punteggio da assegnare su ciascun obiettivo/indicatore (es: una valutazione pari a 2 comporta l’attribuzione di 500 punti).

La valutazione del risultato sull’obiettivo/indicatore potrà tenere conto di sopravvenute e non prevedibili motivazioni esogene.

La metrica impostata, ovvero la misura del livello di raggiungimento attraverso un punteggio, può essere rappresentata graficamente in questo modo:

Figura 6: la metrica di misurazione del livello di raggiungimento degli obiettivi/indicatori



La misura della valutazione dei comportamenti organizzativi richiesti al ruolo

La valutazione dei comportamenti organizzativi di ruolo viene effettuata dal responsabile diretto, considerando l'adeguatezza dei comportamenti messi in atto, in relazione alle aspettative di ruolo.

Per ciascun comportamento organizzativo il Responsabile dovrà esprimere una valutazione numerica di sintesi in scala 1-10 (con un decimale) con la seguente scala:

Valutazione	Descrizione (grado di copertura del comportamento)
< 6	Completamente disallineato con le aspettative
6 – 7,5	Sufficiente ma non ancora in linea con le aspettative
7,6 – 8,5	In linea con le aspettative
8,6 – 10	Superiore alle aspettative

L'utilizzo dei decimali ha dunque il significato di "graduare", all'interno della "fascia" di valutazione, l'effettivo livello di copertura in relazione al significato descrittivo ad essa associato.

A titolo di esempio, pur rappresentando il valore "8" la piena copertura del comportamento organizzativo richiesto, è evidente che in termini "qualitativi" la valutazione possa essere considerata "in linea con le aspettative" anche in un intorno di tale valore, permettendo allo stesso tempo al Responsabile di poter cogliere e più puntualmente rappresentare l'effettiva prestazione del collaboratore.

La media aritmetica delle valutazioni sui singoli comportamenti costituirà la valutazione di sintesi del grado di copertura del ruolo, anch'essa pertanto espressa in scala 1-10.

Valutazione di sintesi	Significato descrittivo della valutazione
< 6	Negativa
6 – 7,5	Sufficiente ma migliorabile
7,6 – 8,5	Complessivamente in target
8,6 – 10	Superiore al target

Tale valutazione di sintesi, in funzione dei livelli di raggiungimento attesi, definiti annualmente dal Direttore Generale, viene quindi utilizzata per determinare, in modo lineare, il punteggio in scala 0-1000 ottenuto sui comportamenti organizzativi:

Livello di raggiungimento	Valore atteso	Punteggio
< Soglia	Inferiore a 6	0
Soglia	6	300
Target	8	700
Eccellenza	10	1000

Una valutazione di sintesi pari a 7,0 – ad esempio – determina un punteggio di 500 punti.

4.3 Il risultato complessivo della valutazione

In sintesi qualunque elemento oggetto di valutazione (obiettivi qualitativi, obiettivi quantitativi, comportamenti organizzativi) verrà trasformato, in modo indipendente dalla propria scala di valutazione, in un punteggio in scala 1000; la media pesata di tutti gli elementi che costituiscono una certa sezione della scheda, ne costituirà il risultato parziale:

Sezione	Contenuto	Peso%	Ris. Parziale
1	Risultato di Performance Organizzativa della/e struttura/e di livello superiore		
2	Obiettivi assegnati alla struttura di cui si è responsabile		
3	Obiettivi individuali		
4	Comportamenti organizzativi di ruolo		

La media ponderata dei parziali costituirà il punteggio complessivo finale della performance individuale per il singolo dipendente.

A titolo di esempio, per un Dirigente di Area, il risultato complessivo della valutazione è così determinato¹⁰:

Performance organizzativa di struttura				Performance Individuale			
Area Dirigenziale				Dirigente di Area			
Peso	Obiettivo	Punti	Punti Pond.	Peso	Sezione	Punti	Punti Pond.
20%	Obiettivo 1	700	140	5%	Risultato Perf. Org.va di Ateneo	860	43
20%	Obiettivo 2	650	130	5%	Risultato Perf. Org.va Direzione Generale	820	41
25%	Obiettivo 3	800	200	50%	Obiettivi dell'Area di cui si è responsabile	722	361
35%	Obiettivo 4	720	252	40%	Comportamenti organizzativi di ruolo	700	280
100%	Risultato complessivo		722	100%	Risultato complessivo		725

¹⁰ Nell'esempio si ipotizza che il risultato complessivo (media ponderata degli obiettivi assegnati) di Performance Organizzativa di Ateneo sia di 860 punti, e quello di Performance Organizzativa della Direzione Generali pari a 820 punti

4.4 Risultato complessivo e sistema premiante

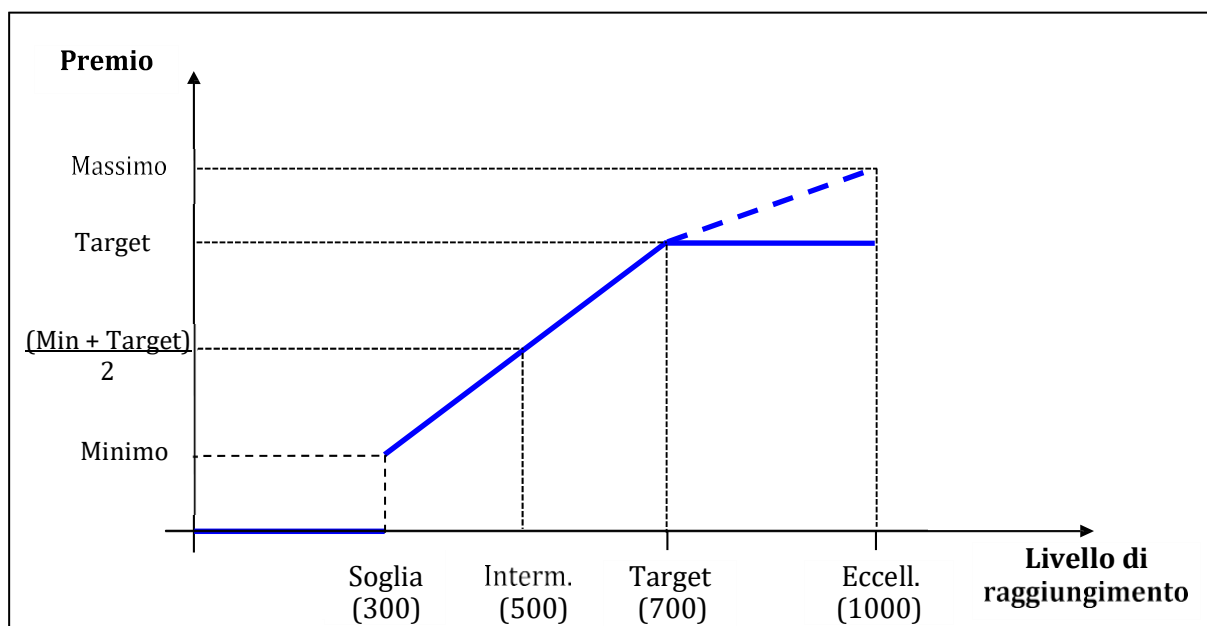
Il sistema premiante rappresenta la strategia di incentivazione in funzione degli obiettivi di miglioramento dell'Ateneo. La logica di fondo del sistema premiante deve pertanto riflettere il modello concettuale di *targeting*, tenendo conto dei vincoli esogeni (tipicamente: vincoli contrattuali e budget a disposizione).

La strategia di incentivazione impostata al PoliMI coerentemente prevede che:

1. Se il risultato complessivo è al di sotto dei 300 punti (livello soglia) il sistema premiante non “scatta”, in quanto non è stato raggiunto il livello di performance minima attesa, tale da poter iniziare a considerare la prestazione positiva.
2. Raggiunta la soglia, il premio cresce (tra il suo valore minimo e massimo) in avvicinamento al pieno raggiungimento del livello di prestazione atteso (target), secondo una logica definita (tipicamente lineare).
3. Raggiunto il valore target, laddove gli istituti contrattuali o le norme lo consentono², è possibile attribuire un ulteriore valore di premio che crescerà linearmente fino al valore di eccellenza. Negli altri casi, le situazioni sopra target sui singoli obiettivi andranno in tal caso a bilanciare eventuali prestazioni meno performanti su altre dimensioni oggetto di valutazione.

In relazione quindi agli istituti contrattuali vigenti, lo sviluppo generale¹¹ del sistema premiante in relazione alla misura della prestazione è tipicamente rappresentato in figura 7:

Figura 7: Risultato complessivo della prestazione e collegamento al sistema premiante



La Direzione Generale si riserva la possibilità di calibrare il modello di erogazione del premio al fine di assicurarne la coerenza con la distribuzione delle valutazioni, in particolare in relazione all'adozione, rispetto allo scorso anno, della nuova scala di valutazione dei comportamenti organizzativi individuali.

¹¹ Nel caso del Direttore Generale, ai sensi del D.I. 21 luglio 2011 n° 315, il premio di risultato può arrivare sino al 20% del trattamento economico complessivo.

Per i Dirigenti, ai sensi degli artt. 25 e 26 del CCNL vigente, l'importo annuo individuale della componente di risultato non può in nessun caso essere inferiore al 20% del valore annuo della retribuzione di posizione in atto percepita, nei limiti delle risorse disponibili, ivi comprese quelle derivanti dall'applicazione del principio dell'onnicomprendività. Per il personale in categoria EP, ai sensi dell'art.76 del CCNL vigente, l'importo della retribuzione di risultato eventualmente spettante è compreso tra il 10 % e il 30% della retribuzione di posizione attribuita, fatto salvo quanto successivamente disposto dall'art. 5 decreto legge 95/2012 convertito con legge 134/2012.

CAPITOLO 5: PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Le procedure di conciliazione sono dirette a risolvere i conflitti nell'ambito del processo di valutazione della performance individuale ed a prevenire l'eventuale contenzioso in sede giurisdizionale, e si ispirano ai principi di celerità, efficacia, efficienza ed economicità, salvaguardando la validità del Sistema stesso.

Il processo di misurazione e di valutazione individuale delle performance è teso a limitare il più possibile l'insorgere di contrasti tra i soggetti responsabili della valutazione ed i valutati.

A livello di prevenzione dei contrasti il processo infatti prevede:

- lo sviluppo di opportune iniziative formative dirette a diffondere, in tutta l'organizzazione, la cultura della gestione per obiettivi e della valutazione, nonché a creare condivisione del Sistema nel momento di introduzione dello stesso;
- un ampio coinvolgimento dei singoli Responsabili nella definizione degli obiettivi, degli indicatori e dei target di loro pertinenza, nel rispetto ovviamente delle condizioni di ottimizzazione delle performance per la realizzazione degli obiettivi di breve e di medio-lungo periodo;
- la fattiva collaborazione e l'instaurarsi di rapporti partecipativi, con tutti i Responsabili, nella raccolta delle informazioni a consuntivo, nella determinazione, classificazione e analisi degli scostamenti.

Nel caso in cui, a valle del processo di valutazione, insorgano contestazioni e/o conflitti, il dipendente, entro 60 giorni dalla comunicazione ufficiale dei risultati della valutazione, può aderire alle procedure di conciliazione, così come adottate con Decreto del Direttore Generale n° 5803 del 31 luglio 2019, e disponibili al seguente link:

- [LINEE GUIDA PER L'ATTIVAZIONE DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE](#)

Al fine di garantire il massimo supporto durante tutte le fasi della procedura di conciliazione, la/il dipendente dovrà preliminarmente rivolgersi alla/al Consigliera/e di Fiducia, la/il quale, raccolte tutte le informazioni secondo la procedura del consenso informato, valuterà le premesse presentate e fornirà la più ampia consulenza al/alla Dipendente stesso/a per la predisposizione dell'istanza di contestazione della valutazione definita per l'anno in corso.

La procedura si avvia con la costituzione e convocazione dell'apposito Comitato, che procederà al confronto con le Parti, e potrà prevedere anche la convocazione e l'ascolto di altri soggetti, con le modalità definite dalle linee guida.

La procedura dovrà concludersi entro 60 giorni dalla presentazione della domanda al Direttore Generale da parte della/del valutata/o, salvo proroga legata a incombenze particolari o ritardi legati all'impossibilità dei soggetti coinvolti (malattia o altro impedimento).