



Università
per Stranieri
di Perugia

RELAZIONE INTEGRATA

Anno 2019

Approvata con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 12 novembre 2020

WWW.UNISTRAPG.IT

INDICE

1. PRESENTAZIONE	pag. 3
2. DIDATTICA, RICERCA, TERZA MISSIONE (a.a. 2018/2019 - anno solare 2019)	pag. 3
3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE	pag. 4
4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI	pag. 9
4.1. Risultati di Bilancio	pag. 10
4.2 La Performance Generale di Ateneo	pag. 15
4.3 La Performance Organizzativa	pag. 16
4.3.1 Macro Obiettivi operativi.....	pag. 16
4.3.2 Obiettivi Operativi	pag. 18
4.3.2.1 Risultati degli obiettivi operativi assegnati alle Strutture Amministrative	pag. 18
4.3.2.2 Risultati degli obiettivi operativi assegnati ai Settori "Corsi di Lingua e Cultura Italiana" e "Certificazione Linguistica e glottodidattica"	pag. 19
4.4 La performance individuale	pag. 20
4.4.1 Direttore Generale	pag. 20
4.4.2 Personale Tecnico amministrativo e CEL.....	pag. 21
4.4.2.1 Personale Tecnico amministrativo.....	pag. 21
4.4.2.2 CEL	pag. 22
4.4.2.3 Sistema premiante	pag. 24
5. RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION E BENESSERE ORGANIZZATIVO	pag. 25
6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	pag. 40

Allegati

<i>Allegato 1 – Risultati indicatori performance generale di Ateneo</i>	pag. 42
<i>Allegato 2 – Risultati Macro Obiettivi operativi 2019</i>	pag. 48
<i>Allegato 3 – Risultati obiettivi operativi 2019 – Strutture amministrative</i>	pag. 58
<i>Allegato 4 – Risultati obiettivi operativi 2019 - Settori</i>	pag. 80
<i>Allegato 5 – Analisi valutazione responsabili strutture amministrative</i>	pag. 85
<i>Allegato 6 – Analisi valutazione competenze PTA</i>	pag. 88
<i>Allegato 7 – Indagine Benessere Organizzativo (Good Practice)</i>	pag. 92

1. PRESENTAZIONE

La Relazione Integrata (ex Relazione sulla performance) è il documento che l'Ateneo redige, a consuntivo, per rendicontare i risultati organizzativi e individuali del ciclo annuale di gestione della performance, ai sensi dell'art. 4, c. 2, lett. f), del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i.: "Il ciclo di gestione della performance si articola nelle seguenti fasi: (...) rendicontazione dei risultati agli organi di controllo interni e di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi di controllo interni ed esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi."

Per la stesura della presente Relazione hanno costituito riferimento:

- i documenti ANVUR concernenti il ciclo della Performance delle Università Statali
- il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance di Ateneo
- le osservazioni e suggerimenti proposti dal Nucleo di Valutazione nella propria Relazione Annuale redatta nel 2019.

La Relazione Integrata 2019 rendiconta, in particolare, i risultati organizzativi ed individuali conseguiti nel 2019 in relazione alla programmazione effettuata con il Piano Integrato 2019-2021.

La dimensione "integrata" del documento consegue all'approccio sistemico alla pianificazione delle attività amministrative adottato nel citato Piano e ivi tradotto:

- nella correlazione funzionale della performance amministrativa con la programmazione strategica
- nel collegamento tra la programmazione dell'azione amministrativa e quella del bilancio
- nella definizione di obiettivi organizzativi e individuali funzionali alla promozione della trasparenza ed alla prevenzione della corruzione

Stante il legame indissolubile tra la performance amministrativa e le missioni istituzionali della didattica, ricerca e terza missione, gli esiti dell'operato della componente tecnico-amministrativa e delle sue articolazioni interne sono stati considerati contestualmente ai risultati più generali ottenuti dall'Ateneo nel suo complesso.

La Relazione Integrata, ai sensi dell'art. 10, c. 1, lett. b), del citato D.Lgs. 150/2009 come modificato dal D.Lgs. 74/2017, deve essere approvata dal Consiglio di Amministrazione, validata dal Nucleo di Valutazione e pubblicata nel sito istituzionale entro il 30 giugno di ogni anno.

L'adozione della presente Relazione è stata differita a causa dell'emergenza sanitaria in corso e le conseguenti dilazioni delle scadenze previamente programmate.

L'Ateneo ha comunicato al Dipartimento della Funzione Pubblica, all'ANVUR, nonché al Nucleo di Valutazione, in data 29.06.2020, le motivazioni del differimento dei termini per l'adozione di tale Relazione, ai sensi dell'art. 10, c. 5, del D.Lgs. 150/2009 predetto.

2. DIDATTICA, RICERCA, TERZA MISSIONE (a.a. 2018/2019 - anno solare 2019)

L'Università per Stranieri di Perugia è la più antica e prestigiosa istituzione italiana impegnata nell'attività di insegnamento, ricerca e diffusione della lingua e della civiltà d'Italia in tutte le loro espressioni.

L'identificazione della Missione, della Visione e dei Valori rappresentano il punto di partenza e di riferimento del processo di pianificazione strategica e della programmazione operativa.

La Missione	Art. 1, comma 1, Statuto di Ateneo
La Visione	Piano strategico 2019-2021
I Valori	Art. 2 dello Statuto di Ateneo

Le attività istituzionali si poggiano da sempre su una vocazione specialistica e internazionale:

DIDATTICA	<p style="text-align: center;"><u>CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA</u></p> <p style="text-align: center;"><u>CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificazione • Formazione • Ricerca e attività progettuali <p style="text-align: center;"><u>CENTRO WATER RESOURCES RESEARCH AND DOCUMENTATION CENTER</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione • Ricerca e attività progettuali
<ul style="list-style-type: none"> • Corsi di Laurea (I ciclo) • Corsi di Laurea Magistrale (II ciclo) (doppie lauree) • Dottorato di ricerca (III ciclo) • Master di I e II livello • Corsi di Alta Formazione • Corsi di aggiornamento per Insegnanti 	
<p style="text-align: center;">RICERCA</p> <p>L'attività di <u>ricerca</u> si esplica nei settori scientifico-disciplinari presenti all'interno dell'Ateneo e attinenti al macro-settore delle Scienze Umane e Sociali.</p>	
<u>TERZA MISSIONE</u>	
<u>INTERNAZIONALIZZAZIONE</u>	

La complessiva attività dell'Ateneo si sta sviluppando con una costante attenzione alla dimensione della Qualità:

La dimensione della Qualità

[Le politiche della Qualità](#)

[Il sistema di Assicurazione della Qualità](#)

[Il Presidio della Qualità](#)

Un quadro sintetico delle principali attività istituzionali, riferito all'anno 2019, è riportato nell'allegato 2 "Relazione sulla didattica, ricerca e terza missione (L. 1/2009)" al [Bilancio Unico di Esercizio di Ateneo 2019](#).

3. ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

L'assetto organizzativo dell'Università per Stranieri di Perugia è articolato nelle seguenti strutture previste dallo Statuto vigente:

- Amministrazione Centrale
- Dipartimento di Scienze Umane e Sociali
- Centro di Valutazione Certificazioni Linguistiche (CVCL)
- Water Resources Research and Documentation Centre (WARREDOC)

Il Rettore è al vertice dell'organizzazione dell'Ateneo.

L'Amministrazione Centrale ha al suo vertice il Direttore Generale.

Le attività amministrative e gestionali sono svolte nell'ambito delle aree, dei servizi, delle unità specialistiche e delle unità operative.

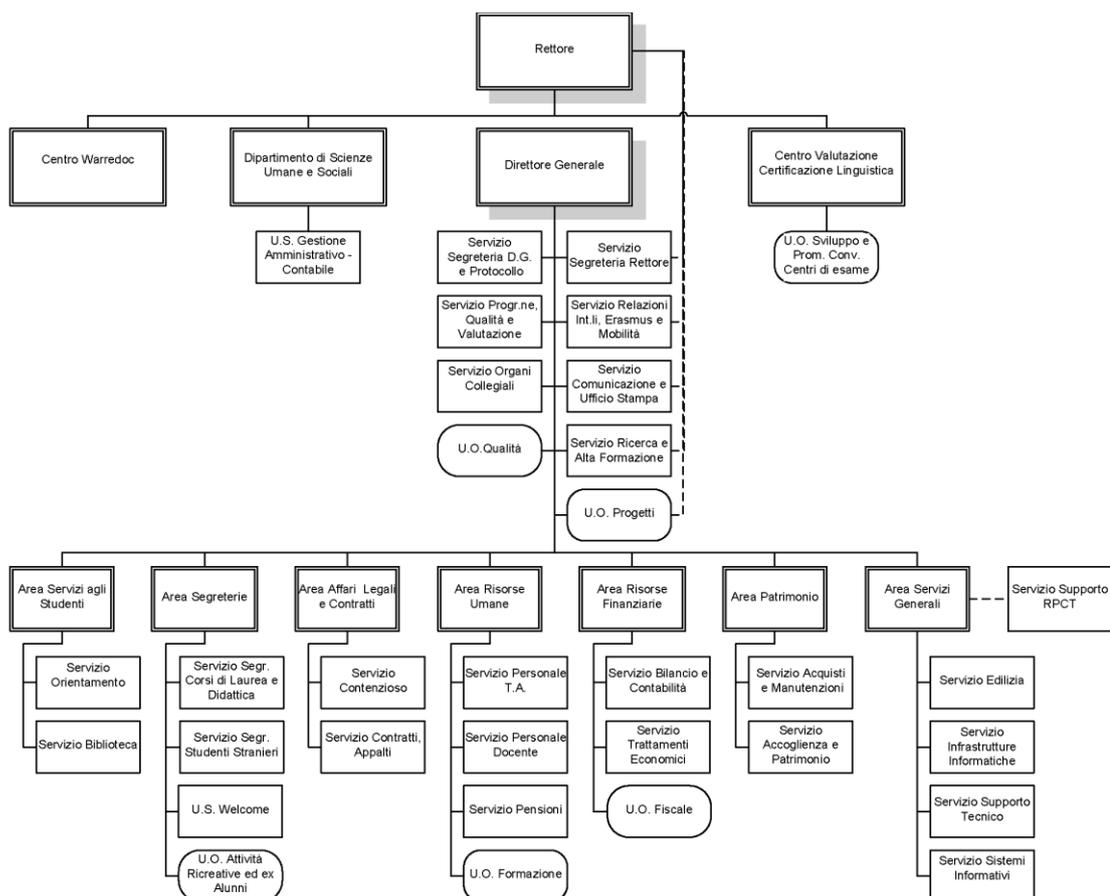
Il Dipartimento e i Centri autonomi sono diretti dal Direttore di Dipartimento o Centro, da cui funzionalmente dipendono le strutture amministrative a supporto delle attività didattiche, scientifiche e organizzative.

All'interno dell'Amministrazione centrale le responsabilità sono distribuite a partire dalla posizione apicale del Direttore Generale.

Nell'ambito del modello organizzativo dell'Università per Stranieri di Perugia:

- le Aree sono le strutture con il maggiore grado di complessità, responsabilità e autonomia gestionale. Nel rispetto e nei limiti delle funzioni contrattualmente attribuite al personale tecnico-amministrativo, le Aree, di norma, sono dirette da personale di categoria EP e rappresentano il primo livello di responsabilità con riferimento alla Direzione Generale che assomma in sé le responsabilità di livello dirigenziale. Le responsabilità dei capi Area sono di tipo professionale per i propri ambiti di competenza e di tipo gestionale relativamente alle risorse a loro assegnate. A tali figure è richiesta capacità di coordinamento, di relazione, di controllo e di risoluzione di problemi
- i Servizi rappresentano il secondo livello di responsabilità e possono essere in staff al Rettore, al Direttore Generale o descrivere articolazioni delle Aree. Il grado di complessità, responsabilità e autonomia può variare a seconda della tipologia di attività attuata, che può richiedere lo svolgimento delle relative funzioni da personale di categoria D o EP. Il riferimento funzionale e gerarchico dei servizi in staff è il Rettore o il Direttore. Per i servizi nell'ambito delle Aree, il riferimento gerarchico diretto è il responsabile dell'Area. Ai responsabili dei servizi sono attribuite responsabilità sia di tipo professionale che gestionale relativamente alle risorse assegnate
- le Unità Specialistiche sono anch'esse responsabilità di secondo livello e vengono presidiate, di norma, da personale di categoria D, con particolari specializzazioni in ambito amministrativo gestionale e tecnico. I titolari di tali unità hanno responsabilità principalmente professionale
- le Unità Operative, sempre responsabilità di secondo livello, possono essere attribuite a personale di diverse categorie. La responsabilità e l'autonomia di tali strutture sono commisurate alle funzioni contrattualmente attribuibili alle diverse categorie di personale. Tali unità svolgono attività di natura progettuale o specialistica e sono caratterizzate per il loro orientamento al risultato
- le Segreterie Amministrative del Dipartimento e dei Centri supportano da un punto di vista gestionale le attività didattico-scientifiche e organizzative che si svolgono nei Dipartimenti e nei Centri. La responsabilità delle segreterie amministrative è affidata a personale di categoria D o EP, che esercita il proprio ruolo negli ambiti previsti dalla categoria di appartenenza. I segretari dipendono funzionalmente dal Direttore del Dipartimento o del Centro e gerarchicamente dal Direttore Generale o dal Dirigente.

La struttura organizzativa, in vigore al 31.12.2019, è riassunta nell'**organigramma** di seguito riportato.



Nel sito istituzionale è consultabile il dettaglio dell'attuale articolazione delle strutture amministrative.

Qui di seguito si riportano, infine, alcuni dati sulla consistenza numerica delle risorse di personale relativi all'anno 2019:

Risorse umane (31/12/2019) e finanziarie	
docenti I fascia: 10	Bilancio unico di previsione 2020 <u>Bilanci consuntivi</u> Indicatori di bilancio: https://ba.miur.it
docenti II fascia: 28	
ricercatori: 10	
docenti di lingua e cultura italiana: 13	
docenti comandati R.E. L. 204/1992: 1	
docenti incaricati R.E. L. 204/1992: 1	
collaboratori esperti linguistici a tempo indeterminato: 34	
collaboratori esperti linguistici a tempo determinato: 2	
Direttore Generale: 1	
personale tecnico amministrativo (esclusi DG e Dirigente): 139	

Comitato Unico di Garanzia di Ateneo – CUG.

Il [Comitato Unico di Garanzia](#) per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) dell'Università per Stranieri di Perugia, è stato ricostituito con D.R. n. 77/2018 (prot. n. 0001797 del 02/03/2018) per il quadriennio 2018-2022, ai sensi dell'art. 16 dello Statuto di Ateneo e degli artt. 18 e 49 del Regolamento di Ateneo, in attuazione della L. 4 novembre 2010, n. 183.

Per quanto riguarda il Bilancio di Genere, documento che promuove un'effettiva e reale parità tra donne e uomini, analizzando la variabile del "genere", esso costituisce una delle azioni attese nel [Piano di Azioni Positive 2018-2020](#), redatto dal CUG; a causa, però, dell'emergenza sanitaria che ha rallentato i lavori di redazione di tale documento, la sua pubblicazione è prevista entro l'anno 2020.

Nell'ambito delle azioni previste dal suddetto Piano di azioni Positive, volto ad orientare in modo mirato le azioni in materia di pari opportunità e anti-discriminazione, nel 2019 il CUG ha realizzato alcune delle iniziative previste dallo stesso. In particolare, sono stati organizzati e co-organizzati diversi seminari di formazione e informazione consultabili nella [pagina web](#) del CUG.

Il CUG annualmente redige:

- la relazione redatta in ottemperanza alla Direttiva n. 2/2019 "Misure per promuovere le pari opportunità e rafforzare il ruolo dei Comitati Unici di Garanzia nelle amministrazioni pubbliche", da inviare al Dipartimento della Funzione Pubblica e al Dipartimento delle Pari Opportunità;
- la relazione annuale sulle attività svolte dal CUG, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento di funzionamento del CUG "per le Pari Opportunità, la Valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni".

Nella prima relazione sono evidenziati dati e informazioni utili al fine di favorire il benessere organizzativo anche attraverso il rispetto della dignità di tutto il personale e degli studenti dell'Ateneo e la parità tra uomo e donna in tutti gli ambiti dell'attività istituzionale. La relazione è strutturata in due parti: la prima è dedicata all'analisi dei dati sul personale raccolti da varie fonti, nella seconda parte trova spazio una analisi relativa al rapporto tra il Comitato e i vertici dell'amministrazione, nonché una sintesi delle attività curate direttamente dal Comitato nell'anno di riferimento. Compito del CUG è ricongiungere i dati provenienti da vari attori interni alla propria organizzazione per trarne delle conclusioni in merito all'attuazione delle tematiche di sua competenza: attuazione dei principi di parità e pari opportunità, benessere organizzativo, contrasto alle discriminazioni e alle violenze morali e psicologiche sul luogo di lavoro.

Tale [relazione](#), riferita all'anno 2019, evidenzia "una preponderanza del genere femminile nei vari aspetti: nelle posizioni lavorative nelle diverse categorie e in quelle di responsabilità, nella richiesta del part time e della Legge 104, nelle commissioni, nei corsi di formazione. Bisogna sottolineare, però, che ciò si riferisce al personale tecnico-amministrativo, perché per quanto riguarda il personale docente, la maggioranza risulta essere quella maschile, e ciò a conferma del trend che si riscontra anche in altri Atenei, dove la docenza, in special modo, nelle fasce più alte, è una prerogativa maschile. Bisogna, però, precisare che presso questo Ateneo, la maggioranza dei professori ordinari è femminile".

La seconda relazione, redatta annualmente dal CUG ai sensi del proprio regolamento di funzionamento, illustra le attività svolte nell'anno precedente. Tale [relazione](#), riferita all'anno 2019, è consultabile nella sezione "Relazioni annuali del Comitato" della pagina web del CUG.

Formazione

Al fine di migliorare la performance del personale che esplica la propria attività all'interno dell'Ateneo, potenziando le competenze o le conoscenze del personale stesso, sono stati effettuati nell'anno 2019 attività formative, sia obbligatorie, sia facoltative, che hanno riguardato diversi ambiti tematici riportati nella tabella seguente con il relativo numero dei partecipanti (personale tecnico amministrativo, docenti, ricercatori, ecc.):

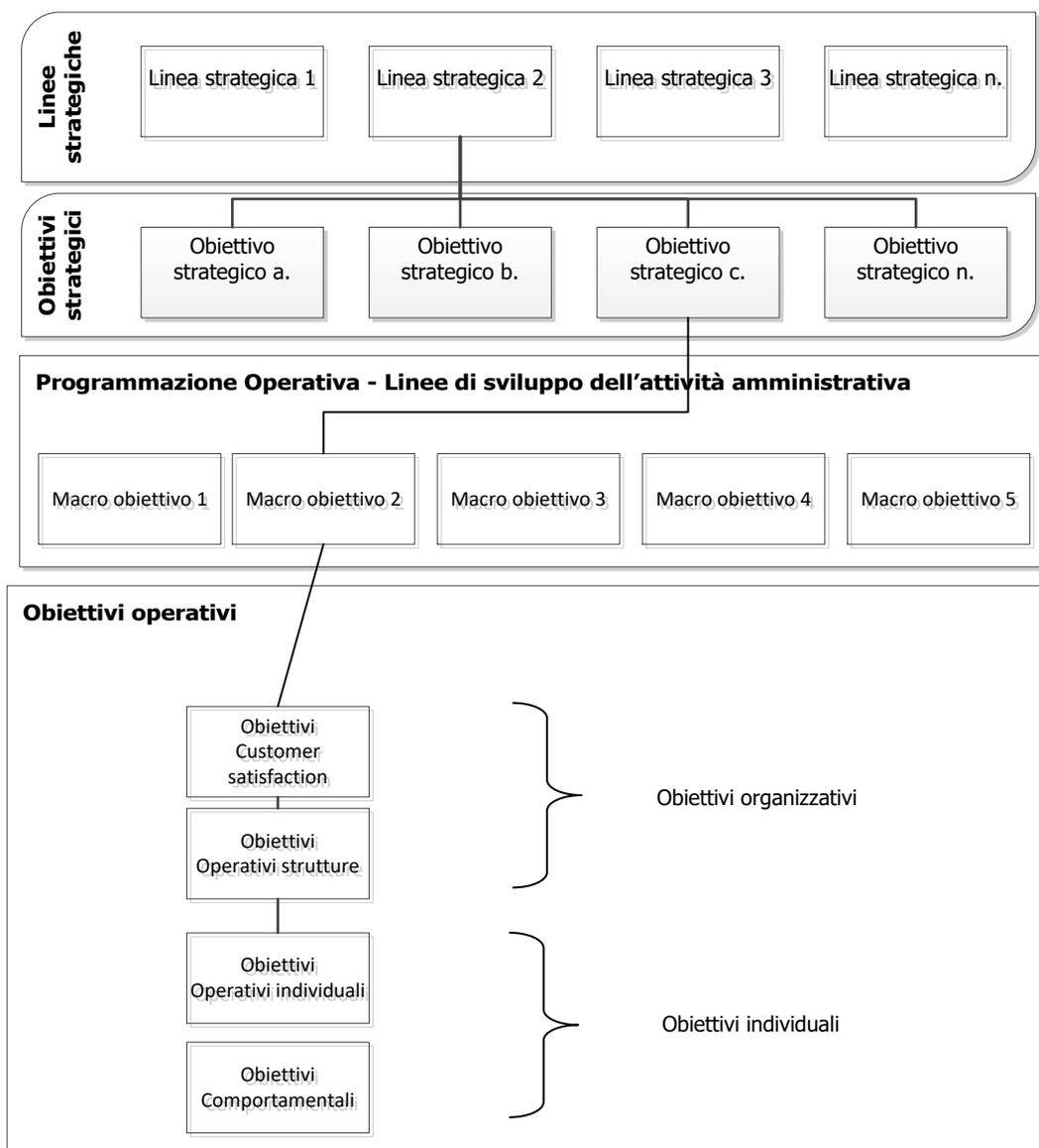
ANNO 2019		
AMBITI TEMATICI	NUMERO PARTECIPANTI	NOTE
Contabilità e fiscalità pubblica	60	
Contratti, appalti e forniture di beni e servizi	27	
Trasparenza, prevenzione della corruzione, diritto di accesso e tutela della privacy	354	di cui Docenti 6

ANNO 2019		
AMBITI TEMATICI	NUMERO PARTECIPANTI	NOTE
Performance individuali e performance organizzativa	10	
Didattica – Servizi agli studenti	101	di cui Docenti 19 - CEL 9 - Studenti 25
Ricerca – Internazionalizzazione	139	
Gestione documentale e archivistica	11	
Comunicazione e promozione	16	
Gestione risorse umane: le nuove regole del pubblico impiego	38	
Dematerializzazione e digitalizzazione	16	
Legislazione Universitaria e Diritto Amministrativo	17	

4. OBIETTIVI: RISULTATI RAGGIUNTI

La programmazione operativa definita nel Piano Integrato 2019-2021 e rendicontata nella presente relazione ha avuto come riferimento funzionale il [Piano Strategico 2019-2021](#).

Al fine di indirizzare alla realizzazione delle strategie le necessarie risorse umane, finanziarie e strumentali, l'Università ha orientato ad esse sia la programmazione di bilancio, sia la programmazione operativa definita nel Piano Integrato 2019-2021, secondo lo schema logico a cascata di seguito illustrato:



4.1 Risultati di Bilancio

Il Bilancio unico di Ateneo d'Esercizio 2019 si chiude con un risultato d'esercizio positivo pari a € 2.929.569. L'aumento è di 1.098.918 rispetto all'esercizio 2018.

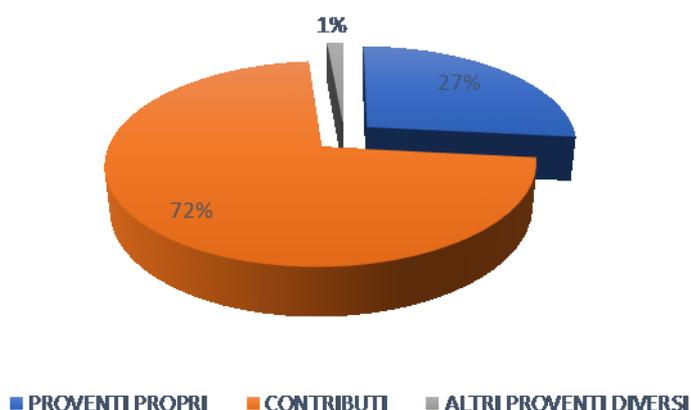
È bene ricordare, come condizione di partenza, che nel Bilancio di Previsione 2019, per quanto prudenziale, il risultato economico presunto individuava una perdita pari a € 458.316, che evidentemente non c'è stata, né si è dovuti far ricorso a risorse derivanti da esercizi precedenti per € 259.000, come invece nelle previsioni. Un dato e una correzione importanti, che testimoniano, come verrà dettagliato a seguire, lavoro e impegno per garantire crescita e sviluppo e non solo contenimento delle spese.

Il risultato di esercizio positivo riguarda, sia i proventi propri dell'Ateneo, quindi la capacità di crescita e sviluppo legata in particolare, alla sua missione istituzionale di insegnamento e promozione della lingua italiana e di formazione di docenti, sia i contributi esterni che, a loro volta, riguardano essenzialmente il Fondo di Finanziamento Ordinario che, come noto, vede progressivamente diminuire la quota fissa a favore della quota premiale, legata piuttosto a parametri di crescita dell'Ateneo nei suoi settori chiave: ricerca, didattica e internazionalizzazione, politiche di reclutamento, che a loro volta dipendono, in buona misura, dalle scelte dell'Ateneo nella sua autonomia. Su questo molto si è lavorato e si sta lavorando, a partire dal Piano Strategico 2019-2021, dagli obiettivi in esso individuati e dalle conseguenti azioni intraprese al fine del loro raggiungimento.

Una menzione a parte, che può tuttavia contribuire a dare un quadro complessivo della situazione patrimoniale dell'Università per Stranieri di Perugia, meritano le proprietà immobiliari dell'Ateneo: terreni, fabbricati, patrimonio librario, opere d'arte, d'antiquariato e museali, per un valore patrimoniale di bilancio complessivo di oltre 20.000.000 di euro relativamente alle quali l'Ateneo intende procedere, ove possibile, ad una loro valorizzazione, tenendo conto che fanno parte anch'esse della sua tradizione, della sua storia nonché della sua funzione di promozione della città e del territorio e che, proprio a tal fine, potrebbero essere ancora maggiormente indirizzate ed inserite in un circuito turistico museale e di eventi culturali.

Il quadro complessivo che emerge dal Bilancio di Esercizio 2019 è positivo e solido, grazie a una situazione di equilibrio patrimoniale, economico e finanziario, solidità importante a fronte di un futuro che al momento si presenta alquanto incerto e problematico e che certamente impegnerà l'Ateneo, in tutte le sue componenti, in uno sforzo ancora maggiore per garantire continuità alla sua funzione istituzionale, sia nell'ambito dei Corsi di Lingua e Cultura italiana, sia in quello dei Corsi di Laurea triennali e magistrali, sia nel settore dell'Alta Formazione e del Corso di Dottorato, valorizzando le competenze interne e la specificità di un Ateneo che ha saputo, nel corso di circa un secolo, ben caratterizzare la sua storia e ben esercitare la sua funzione non solo formativa, ma di promozione di un patrimonio culturale e linguistico che costituisce una delle principale risorse, anche economiche, del paese oltre che del territorio dell'Umbria.

PROVENTI OPERATIVI



I proventi propri dell'Ateneo evidenziano, nel confronto con l'esercizio 2018, un generale aumento delle principali voci di ricavo. Aumentano infatti i ricavi per i corsi universitari (€ 109.078), per i master e l'alta

formazione (€ 47.188), per i corsi di lingua e cultura italiana (€ 198.078) e per la certificazione linguistica (€ 126.503). Si conferma invece la tendenza negativa relativa ai proventi per l'attività su committenza (€ - 138.083). Questi ultimi probabilmente riflettono degli effetti di una riorganizzazione degli uffici preposti che evidentemente non ha contribuito ad un miglioramento organizzativo e gestionale a medio termine.

I proventi relativi ai corsi di lingua e cultura italiana Marco Polo e Turandot risentono ancora delle anomalie amministrative che hanno determinato una grave situazione creditizia in questo specifico settore dell'attività dell'Ateneo. I dati vanno quindi letti tenendo conto del fatto che, in seguito ad una ricognizione effettuata dall'Ateneo, sono stati registrati nell'esercizio 2018 numerosi crediti di cui una parte relativa al contingente 2018/2019 è stata riscontata, per la parte di competenza, all'esercizio 2019.

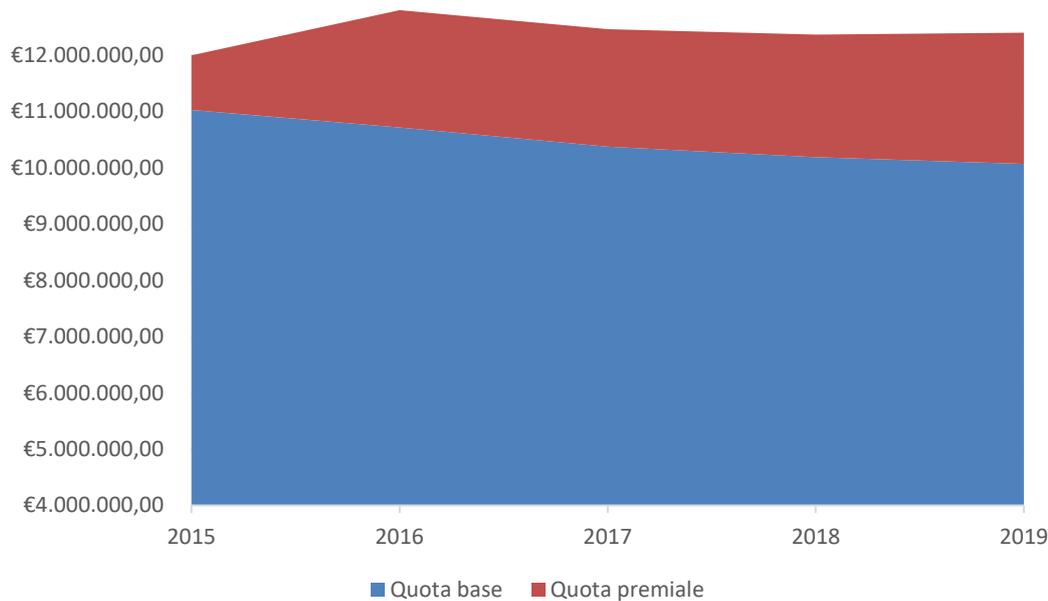
	2018	2019	
Corsi laurea e laurea magistrale	651.529	760.607	109.078
Master e Alta Formazione	119.781	166.969	47.188
Corsi di lingua e cultura italiana	1.327.390	1.525.412	198.022
Corsi Marco Polo e Turandot	598.926	755.799	156.873
<i>Corsi Marco Polo e Turandot (ricognizione)</i>	699.162	566.693	(132.469)
Corsi di aggiornamento	62.463	64.209	1.746
Attività su committenza	331.583	193.500	(138.083)
Certificazioni linguistiche e glottodidattiche	1.313.421	1.467.547	154.126
Altre tasse e contributi	55.508	70.559	15.051
Proventi da ricerche	43.426	55.388	11.962
PROVENTI PROPRI	4.504.027	5.059.990	555.963
<i>PROVENTI PROPRI (ricognizione)</i>	5.203.189	5.626.683	423.494

La quota dei proventi derivanti dai contributi aumenta di € 495.845 rispetto al 2018, evidenziando un significativo aumento dei contributi ministeriali (€ 400.169), relativamente ai quali continua a ridursi la quota base a favore di quella premiale ed aumentano le assegnazioni connesse ai piani straordinari per il reclutamento dei ricercatori.

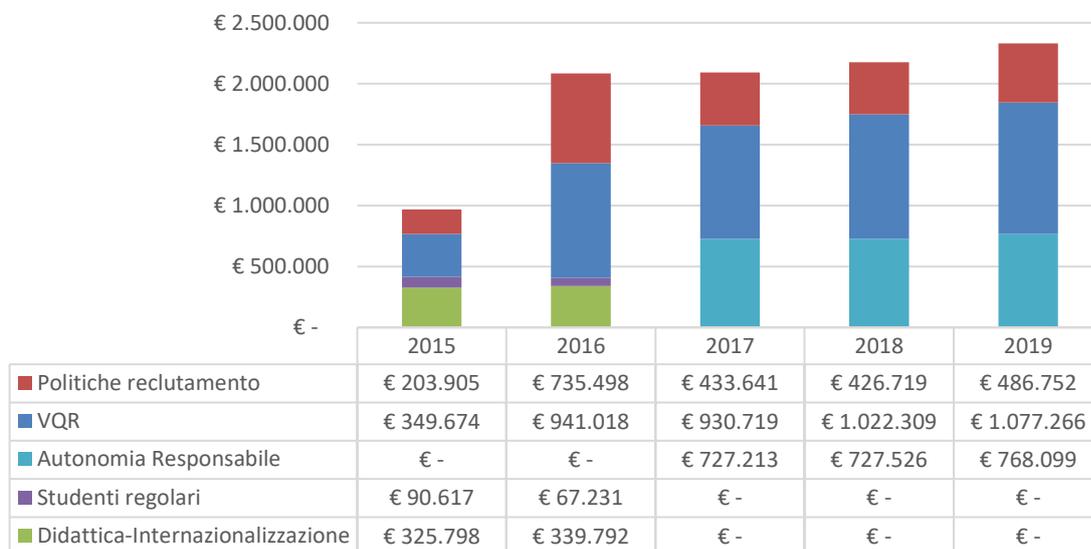
Dal lato della contribuzione si registra inoltre un aumento dei contributi da Regioni e da altre amministrazioni pubbliche, mentre si riduce la contribuzione da soggetti esteri e soggetti privati. Tali variazioni sono determinate prevalentemente dai finanziamenti ottenuti nell'ambito di attività progettuali e dalla relativa gestione che viene valorizzata applicando il metodo della commessa completata che consente, correlando i ricavi ai costi sostenuti nell'esercizio, di rispettare il principio della competenza economica.

	2018	2019	
Contributi MIUR e amministrazioni centrali	14.060.646	14.460.815	400.169
Contributi UE e resto del mondo	226.953	186.648	(40.305)
Contributi Regioni	20.324	98.385	78.061
Contributi altre amministrazioni pubbliche	11.502	99.886	88.384
Contributi soggetti privati	393.757	363.293	(30.464)
CONTRIBUTI	14.713.182	15.209.027	495.845

Andamento quota base e premiale

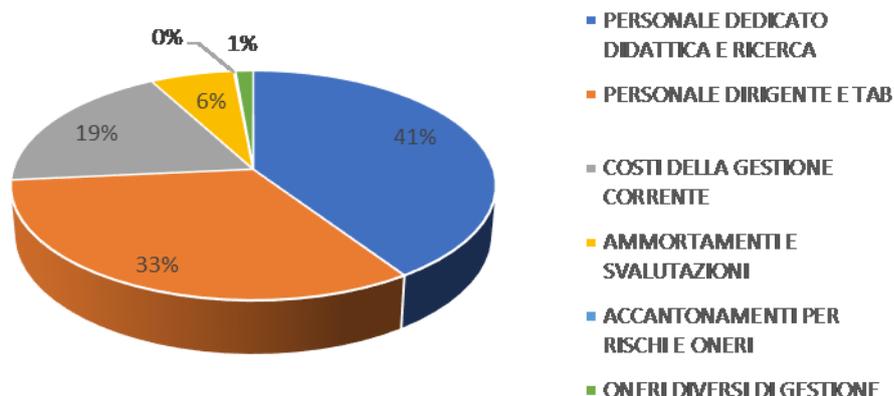


Composizione quota premiale



Ad incidere sui costi operativi sono prevalentemente i costi del personale (74%) ed i costi della gestione corrente (19%). Nel confronto con l'esercizio 2018 i costi si riducono per complessivi € 393.390, riducendosi tutte le principali macro-voci di costo ad eccezione dei costi del personale dedicato alla ricerca e alla didattica che aumentano di 242.411. Questi ultimi, come specificato nelle note integrative, sono in buona parte coperti dai Piani Straordinari in particolare per l'assunzione di ricercatori di tipo B e conseguenti progressioni di carriera allo scadere del triennio. Vanno quindi letti come un contributo determinante per favorire crescita e sviluppo sia nella ricerca che nella didattica, il cui buon esito certamente si lega alla corrispondenza delle scelte alle esigenze dell'Ateneo, in prospettiva sia didattica che di ricerca, oltre che alle linee politico strategiche che l'Ateneo intende perseguire.

Costi operativi



	2018	2019	
Personale dedicato didattico e ricerca	6.711.675	6.954.086	242.411
Personale dirigente e amministrativo	5.787.102	5.622.971	(164.131)
Costi della gestione corrente	3.400.505	3.185.230	(215.275)
Ammortamenti e svalutazioni	1.206.221	1.093.557	(112.664)
Accantonamenti per rischi e oneri	136.848	23.609	(113.239)
Oneri diversi di gestione	262.307	231.815	(30.492)
COSTI OPERATIVI	17.504.658	17.111.268	(393.390)

Tra i costi relativi al personale dedicato alla ricerca e alla didattica si evidenzia principalmente l'aumento dei costi del personale docente e ricercatore (€ 225.909) per effetto dei passaggi di ruolo, dell'assunzione di un professore straordinario finanziato dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Perugia e per l'assunzione di ricercatori di tipo B finanziati tramite i piani straordinari ministeriali. Si riduce il costo del personale dirigente e amministrativo (€ 164.131) principalmente in quanto nell'esercizio non risultano sostenute spese per un dirigente a tempo determinato e si è ridotto il trattamento accessorio per il personale tecnico amministrativo. I costi della gestione corrente rilevano una riduzione complessiva di € 215.275 riconducibile principalmente alla riduzione degli interventi per il sostegno agli studenti (€ 62.848) ed alla riduzione dell'acquisto di servizi e collaborazioni tecnico gestionali (€ 113.329).

Si riduce la macro-voce ammortamenti e svalutazioni per complessivi € 112.664 in considerazione delle minori svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante, effetto della maggiore rettifica del valore dei crediti di competenza dell'esercizio 2018 verso studenti dei corsi Marco Polo e Turandot mediante svalutazione al fondo svalutazione crediti per la contribuzione studentesca.

Gli accantonamenti per rischi ed oneri, rilevati nell'esercizio 2019 in conto economico in base alla loro natura riclassificando il dato 2018 per garantirne la comparabilità, si riducono per minori accantonamenti rispetto all'esercizio successivo in particolare per il contenzioso in corso.

La gestione straordinaria evidenzia un saldo negativo tra i proventi e gli oneri pari ad € 301.488. La riduzione complessiva dei proventi e degli oneri straordinari rispetto all'esercizio precedente è riconducibile

sostanzialmente agli effetti sul bilancio 2018 della ricognizione dei corsi Marco Polo e Turandot di competenza di esercizi precedenti.

Residuali risultano essere, infine, i risultati della gestione finanziaria.

Il D.Lgs. 49/2012, che disciplina la programmazione, il monitoraggio e la valutazione delle politiche di bilancio e di reclutamento degli atenei, individua tre indicatori sintetici di bilancio per il monitoraggio dei limiti di spesa del personale e di indebitamento. La proiezione dei risultati del 2019, calcolati secondo quanto previsto dagli artt. 5, 6 e 7 del D.Lgs. 49/2012 e riportati nella tabella sottostante, evidenzia da parte dell'Ateneo il rispetto dei limiti imposti dalla normativa:

	2018	2019
Spese del personale	11.274.227	11.249.500
Entrate	17.504.792	18.431.314
INDICATORE SPESE PERSONALE (IP)	64,41%	61,03%

	2018	2019
0,82 x (Entrate)	14.353.929	15.113.677
Spese del personale	11.274.227	11.249.500
INDICATORE SOSTENIBILITÀ (ISEF)	1,27	1,34

Non essendovi oneri annui per capitale e interessi per mutui o altre forme di indebitamento a carico del bilancio dell'ateneo, l'indicatore delle spese di indebitamento risulta essere pari a zero.

4.2 La Performance Generale di Ateneo

Esiti misurazione performance generale di Ateneo

Nel Piano Integrato 2019-2021 la misurazione della **performance generale di Ateneo** è ricondotta ad un panel sintetico di 15 indicatori, la maggior parte direttamente connessi agli obiettivi strategici, la cui scelta, in sede di programmazione, è stata orientata alla creazione di un cruscotto funzionale alla misurazione dei risultati raggiunti dall'Ateneo.

Sono stati individuati indicatori derivanti dall'allegato E *"Indicatori di valutazione periodica di sede e di corso"* al DM 6/2019, nonché indicatori di bilancio derivanti dal D.Lgs. 49/2012 ed indicatori propri, riguardanti i settori d'attività specifici dell'Ateneo (Corsi di Lingua e Cultura Italiana e Certificazione Linguistica e Glottodidattica).

Per ciascun indicatore nel Piano è stata indicata:

- la baseline di riferimento, ove disponibile
- i valori programmati per il 2019 declinati in "soglia" (livello di raggiungimento minimo atteso per l'indicatore), "target" (livello per il quale l'indicatore si considera pienamente raggiunto) ed "eccellenza" (livello di raggiungimento dell'indicatore superiore alle attese).

I risultati 2019 della performance generale di Ateneo sono dettagliatamente riportati nell'**allegato 1** e possono complessivamente considerarsi positivi, in quanto su n. 15 indicatori previsti, n. 10 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "target".

In particolare:

- n. 6 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "eccellenza" atteso:
 - o la regolarità degli studi (indicatore n. 1; valore "eccellenza" atteso: >65,00 – risultato: 68,34)
 - o la condizione occupazionale a 3 anni dal conseguimento del titolo di studio (indicatore n. 4; valore "eccellenza" atteso: >75,00 – risultato: 78,7)
 - o il rapporto tra proventi di ricerca e numero di unità di personale docente/ricercatore (indicatore n. 6; valore "eccellenza" atteso: >6.000 – risultato: 7.855,83)
 - o il numero di utenti del sito istituzionale (indicatore n. 8; valore "eccellenza" atteso: 270.000 – risultato: 273.460)
 - o l'indicatore IDEB* "indebitamento" previsto dal D.Lgs. 49/2012 (indicatore n. 14; valore "eccellenza" atteso: 0,00 – risultato: 0,00).
 - o l'indicatore IP* "spese di personale" previsto dal D.Lgs. 49/2012 (indicatore n. 15; valore "eccellenza" atteso: 65 – risultato: 64,47).
- n. 4 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "target" atteso:
 - o la percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di laurea (indicatore n. 5; valore "target" atteso: >74,00; risultato: 75,2)
 - o il numero degli iscritti agli esami di certificazione CVCL (indicatore n. 7; valore "target" atteso: >31.000; risultato: 33.178)
 - o il grado di soddisfazione sui servizi inerenti il supporto alla didattica (indicatore n. 11; valore "target" atteso: 4,65; risultato: 4,73)
 - o l'indicatore ISEF* "Sostenibilità economico-finanziaria" previsto dal D.Lgs. 49/2012 (indicatore n. 13; valore "target" atteso: 1,2; risultato: 1,27).
- n. 3 indicatori hanno raggiunto o superato il valore "soglia" atteso:
 - o il numero di accordi di doppio titolo (indicatore n. 9; valore "soglia" atteso: 5; risultato: 5)
 - o il grado di soddisfazione sui servizi relativi ai sistemi informatici erogati dall'Ateneo (indicatore n. 10; valore "target" atteso: >3,50; risultato: 3,97)
 - o il grado di soddisfazione sui servizi relativi al supporto alla ricerca erogati dall'Ateneo (indicatore n. 12; valore "target" atteso: >3,50; risultato: 3,81).

Con riguardo agli indicatori n. 10 e n. 12, relativi alla rilevazione Good Practice sul grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Ateneo, è stato previsto un valore soglia pari a 3,50 che rappresenta il valore intermedio positivo nella scala di valutazione 1-6. La baseline di tale

indicatore, pari a 4,10, rappresenta di per sé una valutazione molto positiva. Per quanto riguarda l'indicatore n. 10 relativo ai servizi informatici, il risultato effettivo (3,97) deriva dalla valutazione del personale docente, assegnisti e dottorandi (pari a 4,11 su 6) e dalla valutazione del personale tecnico amministrativo (pari a 3,82 su 6): la valutazione è positiva per entrambe le tipologie di personale (cfr. cap. 5 della presente relazione relativo alle Rilevazioni di Customer satisfaction).

- n. 2 indicatori non hanno raggiunto i valori "soglia" attesi:
 - o il numero degli iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana (indicatore n. 2); il valore soglia previsto è pari a 2.050 iscritti nell'anno solare 2019, mentre il risultato è pari a 1.941. Si precisa che "iscritto" è lo studente conteggiato una sola volta, anche se si è iscritto a più tipologie di Corsi di Lingua e Cultura Italiana nel periodo di riferimento;
 - o la percentuale di laureati occupati a 1 anno (fonte: indagine AlmaLaurea); il valore soglia previsto è ">44" mentre il risultato è pari a 40,2 (indicatore n. 3).

(* I risultati relativi agli Indicatori previsti dal Decreto Legislativo 49/2012 sono stati rilevati dalla procedura PROPER (Programmazione del fabbisogno del personale - MIUR – CINECA), in quanto non sono stati ancora pubblicati nel sito web dedicato (BAAtenei).

4.3 La Performance Organizzativa

La performance organizzativa, intesa come performance delle strutture amministrative, è *in primis* funzionale all'attuazione delle strategie, dalle quali direttamente discendono i macro-obiettivi operativi, che rappresentano le principali direttrici sulle quali si sviluppa l'attività amministrativa nell'anno di riferimento.

4.3.1 Macro Obiettivi operativi

Dalle strategie, individuate nel Piano Strategico 2019-2021, discendono direttamente i macro-obiettivi operativi (di seguito MO) che rappresentano le principali direttrici sulle quali si intende sviluppare l'attività amministrativa.

Nel [Piano Integrato 2019-2021](#) sono stati individuati, nell'ambito della performance 2019, i seguenti 6 MO (si veda ALL. 2 "Macro-obiettivi operativi 2019" al citato Piano Integrato):

- MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione
- MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana
- MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale
- MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi
- MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna
- MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza

Ogni MO si articola in obiettivi operativi "di azione amministrativa", quest'ultimi assegnati a strutture amministrative / settori dell'Ateneo coinvolte nella loro realizzazione.

Della realizzazione di tutti i macro-obiettivi sopra elencati è responsabile il Direttore Generale, come indicato nel Piano Integrato 2019-2021.

Il dettaglio dei risultati 2019 è illustrato nel prospetto riportato nell'**allegato 2** alla presente relazione in cui, per ciascun MO, è stato indicato:

- il responsabile ultimo della realizzazione (Direttore Generale)
- l'obiettivo strategico, individuato tra quelli riportati nel Piano Strategico 2019-2021, a cui è funzionalmente correlato oppure se trattasi di MO trasversale agli obiettivi strategici
- i singoli obiettivi operativi in cui è articolato il MO
- la descrizione
- le strutture/settori coinvolti nella realizzazione

- gli indicatori per la misurazione del risultato
- il valore atteso nel 2019 ("target")
- i risultati raggiunti nel 2019.

Il livello di raggiungimento dei macro-obiettivi è misurato sul valore degli indicatori di risultato dei singoli obiettivi operativi in cui essi sono articolati. In particolare, secondo quanto riportato nel Piano Integrato 2019-2021, nell'ambito della valutazione della performance del Direttore Generale, "ciascun MO si intenderà realizzato se è raggiunto il valore atteso degli indicatori per almeno il 70% degli obiettivi operativi in cui esso è articolato."

Qui di seguito si riporta una sintesi in forma tabellare della percentuale di realizzazione dei Macro-Obiettivi.

La percentuale di realizzazione è stata calcolata con le seguenti modalità:

[Numero degli obiettivi operativi, ricompresi nel MO, realizzati, ovvero che abbiano raggiunto almeno il valore target / Numero complessivo degli obiettivi operativi ricompresi nel MO * 100].

	MACRO OBIETTIVI	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO <u>realizzati</u>	Numero di obiettivi operativi ricompresi nel MO <u>non realizzati</u>	% di realizzazione del MO
1	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	10	10	0	100,0
2	MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	3	3	0	100,0
3	MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	5	4	1	80,0
4	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	12 (7 obiettivi +1 obiettivo assegnato a 5 strutture)	10	2	83,3
5	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	5	5	0	100,0
6	MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	2	2	0	100,0

Si precisa che nel MO4 confluisce l'obiettivo "Analisi dei servizi agli utenti erogati dalle strutture dell'Area e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento" assegnato distintamente a 5 strutture amministrative (Aree).

I risultati della performance organizzativa in rapporto ai Macro-Obiettivi operativi possono ritenersi positivi in quanto, come evidenziato nella tabella che precede, n. 4 Macro-Obiettivi (su n. 6) sono stati realizzati al 100%, mentre n. 2 Macro-Obiettivi hanno conseguito una percentuale di realizzazione superiore all'80%.

Analizzando per i 2 Macro-Obiettivi non pienamente realizzati le singole voci che compongono il risultato di sintesi, si precisa che:

- nel MO3 "Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale", un solo obiettivo (Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso la migrazione dei data center

in cloud) non ha raggiunto la sua piena realizzazione per motivi che non dipendono dalla struttura responsabile, in quanto l'adesione con l'ente con cui l'Ateneo ha deciso di effettuare tale migrazione è stata finalizzata solo a settembre 2019, rendendo impossibile completare la migrazione entro la data del 31/12/2019

- nel MO4 "Promozione della qualità e miglioramento dei servizi", l'obiettivo *Analisi dei servizi agli utenti erogati dalle strutture dell'Area e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento*. risulta non raggiunto da n. 2 strutture amministrative che non hanno inviato il report atteso al Direttore Generale entro il target previsto.

I macro-obiettivi e gli obiettivi operativi in cui questi sono articolati rappresentano, come detto, le principali direttrici sulle quali si sviluppa la performance amministrativa.

L'attività programmata per l'anno 2019 ha, inoltre, ricompreso ulteriori obiettivi operativi che, seppur non correlati ai Macro Obiettivi, sono stati finalizzati al miglioramento o all'innovazione dei processi di competenza delle strutture assegnatarie.

4.3.2 Obiettivi Operativi

Ai fini della misurazione della performance organizzativa nel Piano Integrato 2019-2021 sono stati assegnati obiettivi operativi per l'anno 2019 a tutte le strutture amministrative, nonché, a partire dall'anno 2018, ai settori dei "Corsi di Lingua e cultura italiana" e della "Certificazione linguistica e glottodidattica" (si veda allegati 3 *Obiettivi operativi 2019* e 4 *Obiettivi operativi 2019 Corsi di lingua e cultura italiana e Certificazione linguistica e glottodidattica* al Piano Integrato 2019-2021).

Per ciascun obiettivo nel Piano predetto è stato indicato:

- l'eventuale macro-obiettivo a cui è funzionalmente correlato
- la descrizione
- l'indicatore per la misurazione del grado di raggiungimento del risultato
- il peso percentuale
- il valore atteso nel 2019 ("target")
- la percentuale di raggiungimento dell'obiettivo
- l'eventuale funzionalità alla prevenzione della corruzione ed alla trasparenza
- le risorse previste per la realizzazione (ore/uomo ed eventuale budget previsione)
- le eventuali strutture trasversalmente assegnatarie del medesimo obiettivo.

4.3.2.1 Risultati degli obiettivi operativi assegnati alle Strutture Amministrative

I risultati analitici della performance organizzativa per i singoli obiettivi operativi assegnati alle strutture amministrative sono riportati nell'**allegato 3** alla presente relazione: ai fini della misurazione della performance un obiettivo è stato ritenuto "realizzato" laddove l'indicatore abbia raggiunto il valore "target".

Nel 2019 sono stati assegnati alle strutture amministrative complessivamente n. 80 obiettivi operativi (un obiettivo trasversale tra due strutture è stato conteggiato due volte pari alle strutture assegnatarie), di cui 32 correlati alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza.

Nella tabella che segue sono riportati i risultati degli obiettivi complessivi assegnati alle Strutture Amministrative suddivisi in Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi e Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi	39	36	3
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	41	38	3
TOTALE	80	74	6
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi di "Prevenzione della corruzione e Trasparenza" dettagliato qui a fianco	<i>32</i>	<i>30</i>	<i>2</i>

Per quanto riguarda gli "Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro obiettivi", su n. 39 obiettivi totali relativi a questa tipologia (*gli obiettivi trasversali sono conteggiati in base al numero di strutture che devono concorrere alla realizzazione di tali obiettivi*), sono stati valutati come obiettivi *realizzati* n. 36.

N. 3 obiettivi non hanno raggiunto il valore atteso. Trattasi degli obiettivi:

- n. 31 "Contribuire al miglioramento dei servizi agli utenti" (motivo: report non inviato entro il target previsto)
- n. 73 "Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso la migrazione dei data center in cloud", la cui mancata realizzazione non è dipesa dalla struttura assegnataria, come illustrato nel capitolo
- n. 77 "Contribuire al miglioramento dei servizi erogati agli utenti e delle attività svolte dalle strutture dell'Area" (motivo: report non inviato entro il target previsto).

Per quanto riguarda gli "Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi", su n. 41 obiettivi totali relativi a questa tipologia (*gli obiettivi trasversali sono conteggiati in base al numero di strutture che devono concorrere alla realizzazione di tali obiettivi*), n. 38 obiettivi sono valutati realizzati.

N. 3 obiettivi non hanno raggiunto il valore atteso. Trattasi degli obiettivi:

- n. 9 "Potenziamento dell'attività scientifica del Centro WARREDOC" (motivo: relazione non inviata entro il target stabilito)
- n. 14 "Fornire supporto al Rettore nel coordinamento delle attività finalizzate alla realizzazione degli obiettivi strategici" (motivo: report non inviato entro il target stabilito)
- n. 63 "Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo" (motivo: hanno raggiunto il valore "target" 11 obiettivi dei 12 obiettivi complessivi delle strutture afferenti all'area).

4.3.2.2 Risultati degli obiettivi operativi assegnati ai Settori "Corsi di Lingua e Cultura Italiana" e "Certificazione Linguistica e Glottodidattica"

Anche per l'anno 2019 sono stati assegnati obiettivi operativi ai settori "Corsi di Lingua e cultura italiana" e "Certificazione linguistica e glottodidattica". Nei predetti settori svolgono la propria attività i Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) di madrelingua italiana a tempo indeterminato, i quali concorrono alla realizzazione degli obiettivi operativi predetti.

Gli obiettivi operativi da realizzare nel 2019 sono complessivamente n. 8, di cui:

- n. 1 assegnato al settore "Corsi di Lingua e cultura italiana", con riferimento ai CEL che hanno svolto la propria attività prevalentemente presso questo settore;
- n. 7 assegnati al settore "Certificazione linguistica e glottodidattica", con riferimento ai CEL che hanno svolto la propria attività prevalentemente presso questo settore.

Nella tabella che segue sono riportati i risultati degli obiettivi complessivi assegnati ai settori sopra citati suddivisi in Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi e Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi.

	Obiettivi assegnati	Obiettivi realizzati	Obiettivi non realizzati
Obiettivi funzionali all'attuazione dei macro-obiettivi	4	4	0
Obiettivi funzionali al miglioramento o all'innovazione dei processi	4	4	0
TOTALE	8	8	0
Il "TOTALE" è comprensivo del numero degli Obiettivi di "Prevenzione della corruzione e Trasparenza" dettagliato qui a fianco	3	3	0

I risultati dei predetti obiettivi sono riportati in dettaglio nell'**allegato 4** alla presente relazione.

4.4 La performance individuale

4.4.1 DIRETTORE GENERALE

La misurazione della performance del **Direttore Generale** è ricondotta alle seguenti tre dimensioni di analisi, secondo quanto riportato nel Piano Integrato 2019-2021 (pag. 13):

1) i risultati della performance generale di Ateneo di cui all'allegato 1 "Indicatori della performance generale d'Ateneo 2019" del Piano Integrato 2019-2021 (peso 20%): raggiungimento del valore atteso per minimo n. 8 indicatori

Risultano n. 10 indicatori di performance generale di Ateneo che hanno raggiunto il valore "target", come si evince [nell'allegato 1](#) alla presente relazione e nel capitolo [4.2 La Performance Generale di Ateneo](#) a cui si rimanda.

2) realizzazione dei macro-obiettivi (MO) operativi di cui all'allegato 3 "Macro - obiettivi operativi 2019" del Piano Integrato 2019-2021 (peso: 70%): ciascun MO si intenderà realizzato se è raggiunto il valore atteso degli indicatori per almeno il 70% degli obiettivi operativi in cui esso è articolato

In relazione a tale dimensione i risultati, analiticamente verificabili nell'allegato 2 alla presente relazione, sono riportati sinteticamente nella tabella riportata nel capitolo [4.3.1 Macro Obiettivi operativi](#)

3) efficace valutazione individuale dei responsabili delle strutture, intesa come significativa differenziazione dei giudizi (peso: 10%).

L'analisi della valutazione individuale dei responsabili delle strutture è contenuta nel capitolo successivo [4.4.2.1 Personale Tecnico Amministrativo](#) ed illustrata graficamente [nell'allegato 5](#).

4.4.2 Personale Tecnico Amministrativo e CEL

La valutazione della performance 2019 del Personale Tecnico Amministrativo e dei Collaboratori Esperti Linguistici di madrelingua italiana a tempo indeterminato (CEL), è stata effettuata attraverso la misurazione dei risultati organizzativi e comportamentali, in applicazione del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance ([febbraio 2019](#)), e in base agli obiettivi organizzativi e comportamentali definiti nel Piano Integrato 2019-2021.

La misurazione dei risultati organizzativi e comportamentali, in applicazione del SMVP (si vedano anche le schede di valutazione allegate al SMVP), è effettuata come descritto nella tabella che segue.

Responsabili di strutture (Area – Servizio) e di posizione U.S. e U.O.	<i>Valutazione obiettivi e attività struttura</i>	<i>max punti: 60</i>
	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 40</i>
Personale senza responsabilità	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 100</i>
Collaboratori ed Esperti Linguistici di madrelingua italiana a tempo indeterminato	<i>Valutazione obiettivi e attività struttura</i>	<i>max punti: 20</i>
	<i>Valutazione competenze</i>	<i>max punti: 80</i>

4.4.2.1 Personale Tecnico Amministrativo

Gli esiti della valutazione dei **responsabili delle strutture amministrative** sono riportati in forma aggregata nelle seguenti tabelle e illustrati graficamente nell'**allegato 5**.

Valutazione obiettivi e attività struttura				Valutazione competenze				Valutazione complessiva			
Performance Organizzativa				Performance Individuale				Performance Organizzativa e Performance Individuale			
(max punti: 60)				(max punti: 40)				(max punti: 100)			
(A)				(B)				(A+B)			
Punti	numero valutati			Punti	numero valutati			Punti	numero valutati		
	2017	2018	2019		2017	2018	2019		2017	2018	2019
0,0 - 19,9	0	0	0	0,0 - 9,9	0	0	0	0,0 - 59,9	0	0	0
20,0 - 29,9	0	0	0	10,0 - 19,9	0	0	0	60,0 - 69,9	0	0	1
30,0 - 39,9	0	0	1	20,0 - 29,9	3	0	0	70,0 - 79,9	3	0	0
40,0 - 49,9	11	4	0	30,0 - 40,0	31	34	35	80,0 - 89,9	17	14	5
50,0 - 60,0	23	30	34		34	34	35	90,0 - 100	14	20	29
	34	34	35						34	34	35

La valutazione media dei Responsabili delle strutture nel 2019 risulta essere pari a 91,85, superiore alla media degli anni precedenti (2018: 90,33; 2017: 88,0; 2016: 80,05).

Risultano n. 140 dipendenti valutati appartenenti alla categoria del personale tecnico amministrativo.

Nell'**allegato 6** è rappresentata un'analisi delle valutazioni del personale tecnico-amministrativo suddiviso per categoria amministrativa.

Dall'esame dei grafici si può osservare che nel 2019 rispetto al 2018 risulta un aumento superiore o pari al 10% della valutazione positiva per le seguenti competenze:

1. *competenza*: Orientamento al miglioramento e all'innovazione
categoria: Operatore Amministrativo (2018: 75%; 2019: 94%); Specialista (2018: 73%; 2019: 83%)
2. *competenza*: Orientamento al risultato
categoria: Responsabile di servizio (2018: 90%; 2019: 100%)
3. *competenza*: Collaborazione
categoria: Responsabile di Area (2018: 100%; 2019: 83%)

Risulta, invece, una diminuzione del 10% rispetto al 2018, della valutazione positiva per la seguente competenza:

1. *competenza*: Flessibilità
categoria: Specialista (2018: 75%; 2019: 100%)

Sono ravvisabili margini di miglioramento per le seguenti competenze:

- Flessibilità: categoria Operatore Amministrativo (2018: 97%; 2019: 89%)
- Attenzione alle relazioni: categoria Operatore tecnico (2018: 100%; 2019: 92%) e Specialista (2018: 100%; 2019: 92%)

La maggior parte delle competenze della categoria dei Responsabili di Servizio (ad eccezione della competenza "Collaborazione") nell'anno 2019 risultano essere valutate positivamente con una percentuale rispetto al 2018 stabile o in aumento.

Per quanto riguarda il sistema di conciliazione previsto dal SMVP, non sono state presentate istanze.

4.4.2.2 Collaboratori ed esperti linguistici (CEL)

La performance individuale dei **Collaboratori ed esperti linguistici (CEL) di madre lingua italiana**, in servizio a tempo indeterminato presso l'Università per Stranieri di Perugia, è stata valutata dal Direttore Generale di concerto con il Responsabile scientifico dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana (CEL – Settore Corsi di Lingua e Cultura Italiana) o con il Direttore del CVCL (CEL – settore Certificazione Linguistica e Glottodidattica).

In particolare sono stati valutati:

- i comportamenti organizzativi (performance individuale – valutazione competenze) con riferimento alla medesima scheda di comportamento allegata sia al SMVP (febbraio 2019), sia al Piano Integrato 2019-2021 (allegato 5), che individua le competenze valutate e i livelli attesi per il 2019.

Gli esiti della valutazione delle competenze, con riferimento all'anno 2019, sono riportati nella seguente tabella.

Punti <i>(max: 80 punti)</i>	CEL - SETTORE CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA <i>(Numero valutati)</i>	CEL – SETTORE CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA <i>(Numero valutati)</i>
0 - 59,9	1	0
60,0 - 70,0	15	0
70,1 - 80,0	7	6
	23	6

- I risultati raggiunti dal settore di appartenenza (performance organizzativa – valutazione obiettivi e attività del settore di appartenenza)

Gli esiti della valutazione della performance organizzativa, con riferimento all'anno 2019, sono riportati nella seguente tabella.

Punti <i>(max: 20 punti)</i>	CEL - SETTORE "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA" <i>(Numero valutati)</i>	CEL – SETTORE "CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE" <i>(Numero valutati)</i>
0 – 9,9	0	0
10,0 – 20,0	23	6
	23	6

Il punteggio massimo da attribuire è pari a 80 punti per la performance individuale, e 20 punti per la performance organizzativa, come riportato nel Piano Integrato 2019-2021 (si veda pagg. 12-13 del Piano) e nel capitolo "Sistema Premiante" della presente relazione.

La valutazione complessiva (performance organizzativa + performance individuale) è riportata nella seguente tabella.

Punti <i>(max: 100 punti)</i>	CEL - SETTORE "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA" <i>(Numero valutati)</i>	CEL – SETTORE "CENTRO VALUTAZIONE CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE" <i>(Numero valutati)</i>
0,0 - 59,9	0	0
60,0 - 69,9	0	0
70,0 - 79,9	1	0
80,0 - 89,9	15	0
90,0 - 100	7	6
	23	6

4.4.2.3 Sistema premiante

Il risultato complessivo della valutazione della performance individuale è collegato al sistema premiante in coerenza con le previsioni normative in materia di meritocrazia e premialità.

Gli incentivi collegati alla performance sono disciplinati da norme ed istituti contrattuali diversi a seconda delle tipologie di personale. Vengono attivati meccanismi di erogazione differenziati in funzione dei vincoli di legge.

Le modalità di ripartizione degli incentivi per la performance individuale ed organizzativa dei responsabili delle strutture e di tutto il personale vengono definite in fase di contrattazione integrativa di Ateneo per il PTA e per i CEL.

I documenti di riferimento riguardo la contrattazione integrativa sono i seguenti:

- [CONTRATTAZIONE INTEGRATIVA ANNO 2019](#) - *Accordo per la corresponsione del trattamento accessorio al personale tecnico amministrativo e bibliotecario di cat. B, C, D ed EP dell'Università per Stranieri di Perugia - anno 2019;*
- [Contratto Collettivo Integrativo per i Collaboratori Esperti Linguistici di Madrelingua Italiana, sottoscritto il 4 maggio 2016\)](#)

5 RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION E BENESSERE ORGANIZZATIVO

In linea con la normativa vigente in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni e con particolare riferimento all'art. 7, comma 2, lett. c, del D.Lgs. 150/2009, che prevede la partecipazione degli utenti alla valutazione della performance organizzativa, nel Piano Integrato 2019-2021 sono stati inseriti degli obiettivi specificamente finalizzati alla realizzazione del macro-obiettivo di "Promozione della qualità e miglioramento dei servizi" e sono stati introdotti indicatori che misurano la Performance Generale di Ateneo attraverso gli esiti di indagini di customer satisfaction.

La [Carta dei Servizi dell'Università per Stranieri di Perugia](#) definisce gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a garantire all'utenza nell'anno di riferimento ed è consultabile nel sito istituzionale.

Per quanto riguarda le azioni poste in essere dall'Amministrazione nel 2019 per l'ascolto degli utenti dei servizi attraverso lo strumento delle indagini di customer satisfaction, si riporta qui di seguito un elenco delle rilevazioni effettuate con una sintesi dei risultati.

A) Rilevazioni interne effettuate dall'Ateneo

Agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale viene somministrato una volta all'anno, di solito al termine dell'anno accademico, un questionario per la rilevazione della qualità percepita di specifici servizi erogati dall'Ateneo, attribuendo ad ogni quesito un punteggio da 1 (valutazione molto negativa) a 10 (valutazione molto positiva), da compilare online ed in forma anonima. I risultati dell'indagine 2019 (riferimento: a.a. 2018/2019) e la comparazione di questi con i valori rilevati per il 2017 e il 2018 (riferimento: rispettivamente anno accademico 2016/2017 e anno accademico 2017/2018) hanno complessivamente confermato una percezione molto positiva sulla qualità dei servizi, come evidenziato dalla tabella che segue:

PERCEZIONE DEGLI STUDENTI - <i>QUALITÀ dei SERVIZI</i> QUESITI	Media 2017	Media 2018	Media 2019	GAP 2019 rispetto al 2018
Ritieni che gli spazi dedicati allo studio siano adeguati?	6,51	7,06	7,28	+0,32
Quanto ritieni adeguati i locali dedicati all'attività didattica (aule, laboratori, etc.)?	6,84	7,10	7,26	+0,16
Quanto ritieni adeguate le attrezzature destinate all'attività didattica (lavagne luminose, etc.)?	6,70	6,89	7,10	+0,21
Quanto sei soddisfatto del funzionamento dei laboratori informatici?	6,44	6,69	6,91	+0,22
Quanto sei soddisfatto dei servizi di segreteria?	6,68	6,88	7,11	+0,23
Quanto sei soddisfatto dei servizi di orientamento, stage e placement?	6,94	7,00	7,27	+0,27
Quanto sei soddisfatto dei servizi erasmus e mobilità internazionale?	7,26	7,41	7,60	+0,19
Quanto sei soddisfatto dei servizi del sistema bibliotecario d'Ateneo?	7,00	7,18	7,44	+0,26
Media complessiva	6,80	7,03	7,25	+0,23

B) Rilevazioni effettuate nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice

Nell'ambito della partecipazione al Progetto Good Practice edizione 2019/2020, diretto dal MIP-Politecnico di Milano, l'Ateneo nel 2020 ha svolto tre indagini di customer satisfaction finalizzate a rilevare la soddisfazione di docenti/dottorandi/assegnisti di ricerca, del personale tecnico amministrativo e degli studenti rispetto ai servizi amministrativi di supporto.

Tutte le predette rilevazioni sono state realizzate attraverso la somministrazione di questionari online (su piattaforma del MIP), con partecipazione degli utenti volontaria ed anonima; per i questionari e per la successiva elaborazione dei risultati è stata utilizzata una scala di valori da 1 "in disaccordo" a 6 "d'accordo".

La tabella che segue rappresenta una sintesi dei risultati dell'indagine GP edizione 2019/2020 indirizzata a docenti/dottorandi/assegnisti, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati. Tale rilevazione si è svolta dal 28/02/2020 al 15/04/2020 e sono stati compilati n. 35 questionari; i destinatari totali sono stati n. 98.

Good Practice	Media Unistrap 2017 Edizione <i>Good practice</i> 17/18 - Rilevazione effettuata nel 2018	Media Unistrap 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19 - rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrap 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20 - Rilevazione effettuata nel 2020	GAP 2019 rispetto al 2018	Media complessiva 2019	Media Atenei piccoli 2019 (studenti <10.000)
Amministrazione e gestione personale	5,11	4,20	4,50	(+) 0,30	4,40	4,40
Approvvigionamenti e servizi logistici	4,07	4,68	4,37	(-) 0,29	3,86	3,83
Comunicazione	4,15	3,68	3,89	(+) 0,21	3,95	3,78
Sistemi Informatici	4,41	4,00	4,11	(+) 0,11	4,26	4,20
Supporto alla Didattica	4,61	4,65	4,73	(+) 0,08	4,52	4,55
Supporto alla Ricerca	4,10	4,18	3,81	(-) 0,37	4,16	4,10
Sistemi Bibliotecari	4,35	4,56	4,50	(-) 0,06	4,69	4,77
Soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	4,33	4,18	4,37	(+) 0,19	4,39	4,28

I predetti dati evidenziano risultati molto positivi e tutti superiori al valore medio della scala 1-6, pari a 3,5. Rispetto alla rilevazione precedente, i gap sono prevalentemente positivi; i solo tre gap negativi sono comunque di valore inferiore ad 1,00.

Rispetto alla media complessiva e alla media dei piccoli Atenei, i valori dell'Unistrap 2019 risultano essere:

♦ inferiori (ma comunque sempre positivi) riguardo a:

- Sistemi Informatici
- Supporto alla Ricerca
- Sistemi Bibliotecari

I valori della Comunicazione risultano inferiori rispetto alla media complessiva, ma superiori rispetto alla media dei Piccoli Atenei e in lieve miglioramento rispetto al 2018.

♦ superiori riguardo a:

- Amministrazione e gestione del personale
- Approvvigionamenti e servizi logistici
- Supporto alla Didattica

Si riscontra un miglioramento costante nel triennio considerato per i servizi di Supporto alla Didattica. Per la soddisfazione complessiva in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi nel 2019 è possibile registrare un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Il questionario contiene anche un quesito volto a rilevare se il rispondente ha una percezione della qualità dei servizi migliorativa ovvero peggiorativa rispetto all'anno precedente: *"In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?"* ha scelto l'opzione di risposta *"Peggiora"* il 9% dei rispondenti, *"Uguale"* il 40% e *"Migliora"* il 46%; quest'ultimo dato risulta notevolmente aumentato rispetto alla precedente rilevazione (27%).

La tabella che segue rappresenta, invece, una sintesi dei risultati dell'indagine indirizzata al personale tecnico amministrativo, relativamente alle opinioni espresse nelle domande di chiusura (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i diversi servizi analizzati. Tale rilevazione si è svolta dal 26/02/2020 al 3/04/2020. Sono stati compilati n. 49 questionari; i destinatari totali sono stati n. 144.

Good Practice questionario PTA	Media Unistrapg 2017 Edizione <i>Good practice</i> 17/18 - Rilevazione effettuata nel 2018	Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	GAP 2019 rispetto al 2018	Media complessiva 2019	Media Atenei piccoli 2019 (studenti <10.000)
Amministrazione e gestione personale	3,80	3,71	3,72	(+) 0,01	3,94	3,77
Approvvigionamenti e servizi logistici	3,74	3,69	3,31	(-) 0,38	3,71	3,49
Comunicazione	3,99	3,77	3,61	(-) 0,16	3,89	3,75
Sistemi Informatici	4,17	4,19	3,82	(-) 0,37	4,26	4,21
Contabilità	3,95	4,09	4,04	(+) 0,05	4,19	4,01
Soddisfazione generale in merito al supporto erogato dall'Ateneo nei servizi tecnici e amministrativi	3,93	3,92	3,63	(-) 0,29	4,06	3,73

I predetti dati evidenziano medie positive, superiori al valore medio della scala 1-6 pari a 3,5, ad eccezione di quella registrata per la sezione Approvvigionamenti e servizi logistici, per la quale si registra un valore pari a 3,31, in diminuzione rispetto al biennio precedente.

Tranne che per l'Amministrazione e la gestione del personale, le valutazioni sono leggermente in calo rispetto all'anno precedente: il massimo discostamento, comunque inferiore al 1,00, è pari a 0,38 per il Servizio riguardante gli Approvvigionamenti e servizi logistici.

Confrontando i risultati del 2019 con quelli del 2018 si evince una diminuzione delle valutazioni per quasi tutti i servizi oggetto della rilevazione. I risultati 2019 sono meno positivi rispetto alla media complessiva e alla media dei piccoli Atenei.

Il questionario contiene anche un quesito volto a rilevare se il rispondente ha una percezione della qualità dei servizi migliorativa ovvero peggiorativa rispetto all'anno precedente. Il PTA al quesito *"In riferimento al supporto erogato nei servizi tecnici e amministrativi come reputa la prestazione dell'Ateneo rispetto all'anno precedente?"*, ha risposto nel seguente modo: il 6% (rilevazione precedente: 9%) *"Peggiora"*, il 55% (rilevazione precedente: 63%) *"Uguale"*, il 35% (rilevazione precedente: 27%) *"Migliora"*.

Inoltre, l'Ateneo ha curato, nell'ambito del progetto Good Practice edizione 2019/2020 (anno di svolgimento dell'indagine 2020), la realizzazione dell'indagine rivolta agli studenti iscritti ai Corsi di laurea e laurea magistrale allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione riguardo ai servizi offerti dall'Ateneo.

La partecipazione alla rilevazione è avvenuta su base volontaria con garanzia di anonimato dei rispondenti. Essa ha previsto n. 2 diversi questionari distinti sulla base delle tipologie di destinatari indicati sotto:

1. studenti iscritti al 1° anno delle Lauree triennali
2. studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo

Tenuto conto di tale specifica, del numero degli iscritti ai Corsi di Laurea triennale e Laurea magistrale dell'Ateneo nell'a.a. 2019-2020, e dei dati acquisiti dal *Mip Politecnico di Milano* relativi alla compilazione, si indicano a seguire alcuni dati ritenuti utili per una generale contestualizzazione e la conseguente valutazione finale sui risultati conseguiti:

- n. totale degli studenti iscritti alle Lauree triennali e Lauree Magistrali nell'a.a. 2019-2020: **1.113**
di cui:

- iscritti al 1° anno di Lauree triennali: **184**
- iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali: **929**

- n. totale dei questionari compilati: **107**

di cui:

- n. **15** questionari compilati da studenti iscritti al 1° anno delle Lauree triennali;
- n. **92** questionari compilati da studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo.

La scala dei valori, relativamente ai giudizi espressi dai rispondenti, va da 1 a 6; ai fini dell'analisi il discrimine tra giudizi negativi e positivi è stato considerato il valore medio della scala, pari a 3,50.

Si riportano, a seguire, i risultati analitici, in forma tabellare, di una selezione dei quesiti delle rilevazioni effettuate nell'anno 2019 e nell'anno 2020, che comprende sempre le domande di chiusura volte a (soddisfazione complessiva) sottoposte ai rispondenti per i servizi analizzati.

Delle due sottostanti, la prima tabella è riferita ai risultati dei dati degli Studenti iscritti al 1° anno (è riportata la media), la cui rilevazione è stata effettuata nel 2019 (edizione GP 2018/2019) e nel 2020 (edizione GP 2019/2020). Avendo a disposizione valori distribuiti nel tempo, si è inteso dare evidenza al *gap* riscontrato fra i valori del 2020 rispetto a quelli del 2019.

La seconda tabella, invece, reca indicazione degli studenti iscritti agli anni successivi al 1° (anche in questo caso si tratta di valori medi). Tale tabella è riferita alle rilevazioni effettuate nel 2019 (edizione GP 2018/2019) e nel 2020 (edizione GP 2019/2020). I risultati rilevati hanno consentito, anche in questo caso, un raffronto diacronico dei dati e la conseguente estrapolazione dei diversi *gap*.

Il questionario è articolato in una serie di sezioni corrispondenti ai seguenti servizi: orientamento, servizi generali, infrastrutture e logistica, comunicazione, sistemi informativi, internazionalizzazione, segreteria studenti, servizi bibliotecari, diritto allo studio rispetto ai quali viene chiesta l'opinione dei rispondenti con quesiti di dettaglio e quesiti di sintesi. I contenuti dei due questionari differiscono per alcuni quesiti. Ad esempio, i quesiti relativi all'orientamento in ingresso sono presenti solo nel questionario iscritti al primo anno; analogamente i quesiti relativi all'internazionalizzazione sono presenti solo nel questionario studenti iscritti al 2° e 3° anno delle Lauree triennali e 1° e 2° anno delle Lauree magistrali dell'Ateneo.

		STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	GAP dei valori 2019 rispetto a quelli del 2018
1	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [La promozione	4,29	4,58	+0,29

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	GAP dei valori 2019 rispetto a quelli del 2018
	dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata]			
2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [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]	4,83	4,73	- 0,10
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi di orientamento: [Il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,64	4,80	+ 0,16
4	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?]	4,58	4,27	-0,31
5	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,64	3,80	- 0,84
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	5,20	4,53	- 0,67
7	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,90	3,80	- 1,10
8	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,83	4,33	- 0,50
9	In riferimento agli aspetti considerati: aule didattiche, laboratori, aule e/o spazi studio, gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	4,76	4,19	- 0,57
10	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,59	4,29	- 0,30
11	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,69	4,43	- 0,26

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	GAP dei valori 2019 rispetto a quelli del 2018
12	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	4,25	4,29	+ 0,04
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,36	4,27	- 0,09
14	In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	4,43	5,29	+ 0,86
15	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	4,31	4,53	+ 0,22
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di immatricolazione è soddisfacente]	4,12	3,89	- 0,23
17	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	3,62	2,89	- 0,73
18	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse) sono adeguate]	4,12	4,11	- 0,01
19	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	4,04	3,56	- 0,48
20	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	4,21	4,21	0
21	In riferimento agli aspetti considerati:(anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	4,09	4,13	+ 0,04
22	In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]	4,24	3,75	-0, 49
23	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	4,42	4,25	-0,17

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AL 1° ANNO		
		Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2019	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	GAP dei valori 2019 rispetto a quelli del 2018
24	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, borse di studio, attività collaborazione studentesche, attività di tutoraggio e chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	4,19	4,50	+ 0,31

Per quanto riguarda gli esiti del questionario compilato dagli studenti iscritti al primo anno delle lauree triennali, in base alla selezione dei quesiti analizzata, si rileva la quasi totalità di risultati positivi, superiori, in alcuni casi anche significativamente, al valore medio 3.50. In termini di gap delle medie 2019 rispetto a quelle del 2018 riferibili alla soddisfazione complessiva, un incremento è riscontrabile per *servizi di comunicazione, dei sistemi informativi, di segreteria studenti, di diritto allo studio*, mentre una diminuzione è rilevabile per la *qualità dei servizi bibliotecari, dei servizi generali infrastrutture e logistica e del servizio di orientamento*. Da un'analisi complessiva dei *gap* emerge che nella maggioranza dei casi questo presenta valori negativi. Si riportano a seguire alcune ulteriori considerazioni di dettaglio relative agli esiti:

- nell'ambito dei quesiti relativi ai servizi sull'orientamento (quesiti dal n. 1 al n. 4), si registrano in generale valori molto positivi, con un valore massimo di 4,80 nel 2019 per il supporto ricevuto nel processo di immatricolazione (si veda quesito n. 3 con +0,16 rispetto al 2018). L'incremento più alto in questo ambito si riscontra al quesito n. 1 relativo all'adeguatezza della promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa (+ 0,29);
- nell'ambito dei quesiti relativi alle aule didattiche, laboratori, aule e/o spazi studio (quesiti dal n. 5 al n. 8), si rileva una diminuzione dei valori medi del 2019 rispetto ai valori del 2018. In particolare la valutazione dell'adeguatezza delle sedie, dei banchi e degli arredi dei laboratori (quesito n. 7) è pari a 4,90 nel 2019 e pari a 3,80 nel 2020, con un gap di -1,10 (il gap più negativo dei gap riportati in questa tipologia di questionario);
- il quesito n. 9 relativo alla soddisfazione complessiva della qualità dei servizi generali, delle infrastrutture e della logistica con riferimento alla gestione dei rifiuti, alla mobilità interna e verso la sede, ai consumi energetici, alla disponibilità di aree verdi fa registrare una leggera diminuzione dei valori medi nel 2019 pari a -0,50;
- nell'ambito dei quesiti relativi alla comunicazione (quesiti dal n. 10 al n. 12), si rileva un lieve calo nella percezione della valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo e dell'adeguatezza delle informazioni presenti nel portale istituzionale. La soddisfazione rispetto alla comunicazione istituzionale attraverso i social media si conferma positiva;
- per quanto riguarda i sistemi informativi, la soddisfazione complessiva degli utenti (quesito 15) si conferma positiva e in aumento da 4,31 nel 2018 a 4,53 nel 2019. Un lievissimo calo caratterizza la percezione relativa alla facilità di navigazione del sito web, da 4,36 a 4,27; aumenta, invece, in modo significativa la soddisfazione, già positiva nel 2018, rispetto agli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.);
- i quesiti dal n. 16 al n. 21 riguardano i servizi di segreteria e presentano alcuni gap negativi tra cui risultano maggiormente elevati quelli relativi al quesito "Le operazioni di Segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo (gap - 0,73) e al quesito "Il processo di presentazione del piano di studio è soddisfacente" (gap - 0,48). Nel primo caso, oltre ad una diminuzione rispetto al 2018, nel 2019 si registra un valore pari a 2,89 ovvero inferiore rispetto a 3,50;

- in merito ai servizi bibliotecari, il quesito n. 22, pari a 3,75 nel 2019, presenta un gap negativo di - 0,49 relativamente agli aspetti riferibili a: orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aree studio.

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI		
		Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2018	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	GAP dei valori 2019 rispetto a quelli del 2018
1	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,03	4,36	+ 0,33
2	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE DIDATTICHE [Aule, laboratori e spazi studio sono facilmente accessibili]	4,83	5,00	+ 0,17
3	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: LABORATORI [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	3,92	4,72	+ 0,80
4	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative a servizi generali, infrastrutture e logistica, con riferimento a: AULE e/o SPAZI STUDIO [Le sedie, i banchi e gli arredi sono adeguati]	4,00	4,36	+ 0,36
5	In riferimento agli aspetti considerati: Gestione dei rifiuti, mobilità interna e verso la sede; consumi energetici; disponibilità aree verdi. Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica?]	4,16	4,48	+ 0,32
6	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata]	4,41	4,36	- 0,05
7	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di comunicazione: [Le informazioni reperite sul portale web di Ateneo (offerta formativa, siti web docenti, ...) sono adeguate]	4,33	4,74	+ 0,41
8	In riferimento agli aspetti considerati: Facebook; Twitter; YouTube, Instagram. [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?]	3,71	4,02	+ 0,31
9	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai sistemi informativi: [Il portale web di Ateneo è facilmente navigabile]	4,28	4,75	+ 0,47
10	In riferimento agli strumenti di supporto digitale alla didattica: [Ritieni che gli strumenti di supporto digitale alla didattica (piattaforma web, lezioni online, forum e blog, ecc.) siano soddisfacenti?]	4,18	4,66	+ 0,48
11	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?]	3,91	4,39	+ 0,48
12	In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus): [La promozione e le	4,32	4,23	- 0,09

	QUESITO	STUDENTI ISCRITTI AGLI ANNI SUCCESSIVI AL 1° ANNO DELLE LAUREE TRIENNALI		
		Media Unistrapg 2018 Edizione <i>Good practice</i> 18/19- Rilevazione effettuata nel 2018	Media Unistrapg 2019 Edizione <i>Good practice</i> 19/20- Rilevazione effettuata nel 2020	<i>GAP</i> dei valori 2019 rispetto a quelli del 2018
	informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate]			
13	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di internazionalizzazione: [Il numero delle università partner (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è adeguato]	4,50	3,93	- 0,57
14	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?]	4,53	4,57	+ 0,04
15	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le operazioni di segreteria on-line sono chiare e di semplice utilizzo]	3,73	3,93	+ 0,20
16	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate]	4,12	4,41	+ 0,29
17	Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria on-line: [Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente]	3,90	4,31	+ 0,41
18	Se ne hai fatto uso, esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative ai servizi di segreteria allo sportello: [La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi]	3,82	4,41	+ 0,59
19	In riferimento agli aspetti considerati:(anche orari di apertura al pubblico e attesa allo sportello) [Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti?]	3,64	4,31	+ 0,67
20	In riferimento agli aspetti considerati: (orari di apertura, disponibilità di volumi e riviste, orari per le aule studio) [Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo]	4,07	4,60	+ 0,53
21	In riferimento agli aspetti considerati: l'accesso a banche dati, periodici elettronici, ebooks è ampia e facile. [Ti ritieni soddisfatto rispetto al servizio di biblioteca digitale?]	3,29	4,00	+ 0,71
22	In riferimento agli aspetti considerati: [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?]	3,87	4,53	+ 0,66
23	In riferimento agli aspetti considerati: supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall'Ateneo) collegi/ residenze, mense, borse di studio, attività collaborazione studentesche, attività di tutoraggio e chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste [Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?]	3,95	4,57	+ 0,62

Gli esiti del questionario rivolto agli studenti iscritti agli anni successivi al 1°, fanno registrare, in termini di soddisfazione complessiva, gap positivi per tutti gli ambiti della rilevazione (*servizi generali, infrastrutture e logistica, sistemi informativi, servizi di internazionalizzazione, servizi bibliotecari, comunicazione, segreteria studenti, diritto allo studio*). Il valore maggiormente positivo è quello riscontrabile per la soddisfazione complessiva della qualità del servizio segreteria studenti (+0,67), mentre quello più basso è riscontrabile per i servizi di internazionalizzazione (pari a + 0,04).

Si riportano a seguire alcune ulteriori considerazioni di dettaglio relative agli esiti:

- le opinioni relative alla qualità dei servizi generali, infrastrutture e logistica risultano tutte significativamente positive e superiori al valore 3,50; nell'ambito di tale settore, il valore più elevato è rappresentato dal quesito 3 in termini di gap (+ 0,80) e dal quesito 2 in termini di risultato della media (5,00);
- anche per quanto riguarda i valori registrati per la qualità dei servizi di comunicazione sono riscontrabili valori superiori al 3,50 per tutti i quesiti. Il quesito 6 relativo alla valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo reca però una lieve flessione dal 2019 in termini di gap (- 0,05);
- giudizi positivi sono stati espressi inoltre con riferimento alla valutazione complessiva dei sistemi informativi e degli altri quesiti di tale ambito, il cui valore più positivo è attribuibile in termini di gap ai quesiti n. 10 e 11 della tabella (entrambi pari a 0,48);
- con riferimento ai servizi di internazionalizzazione dell'Ateneo, il giudizio complessivo è, anche in questo caso, positivo (la media del 2019 è pari a 4,57 con un gap di +0,04), seppur in tale ambito è possibile rilevare un valore medio in diminuzione per i quesiti n 12 e n. 13;
- la soddisfazione complessiva del servizio ricevuto dalla segreteria studenti rientra fra i gap più positivi (+0,67). Il quesito n. 15 presenta una media in crescita nella rilevazione 2019 rispetto a quella 2018 che risulta però, insieme a quella del quesito 13, tra le più basse fra quelle considerate nella tabella;
- per quanto concerne i servizi bibliotecari di Ateneo, in presenza e digitali, la valutazione complessiva dell'anno 2019 ha un valore medio di 4,53, positivo come gli altri indicati nella tabella per questo ambito dove è riscontrabile un gap particolarmente positivo relativamente al quesito 21;
- relativamente alla valutazione complessiva della qualità di servizi di diritto allo studio, la media di 4,57, superiore a quella dell'anno passato (3,95), fa registrare un aumento della soddisfazione.

Considerazioni conclusive in merito ai questionari studenti:

→ si ritiene di indicare che la compilazione da parte degli studenti è avvenuta dal 05/06/2020 al 22/06/2020 durante l'emergenza epidemiologica da Covid-19 che rappresenta un elemento di contesto che potrebbe aver condizionato l'adesione alla rilevazione;

→ i risultati complessivi, positivi in entrambi i questionari, potrebbero essere letti come esito degli sforzi posti in essere per garantire la continuità dei servizi agli studenti durante l'emergenza sanitaria;

→ confrontando tra di loro i risultati dei quesiti selezionati sulla soddisfazione complessiva non sono ravvisabili differenze significative nei risultati dei due questionari in termini di valori medi. L'unica differenza osservabile è che i risultati dei questionari studenti primo anno presentano nel 2019 più gap negativi rispetto al questionario degli studenti anni successivi.

Indagine sul Benessere Organizzativo

L'Ateneo come per gli anni passati ha curato, in collaborazione con il MIP-Politecnico di Milano nell'ambito del già citato progetto Good Practice edizione 2019/2020 (anno di svolgimento 2020), la realizzazione di un'indagine indirizzata al personale tecnico e amministrativo volta a rilevare, il livello di benessere organizzativo e il grado di condivisione del sistema di valutazione, nonché la valutazione del proprio superiore gerarchico da parte del personale.

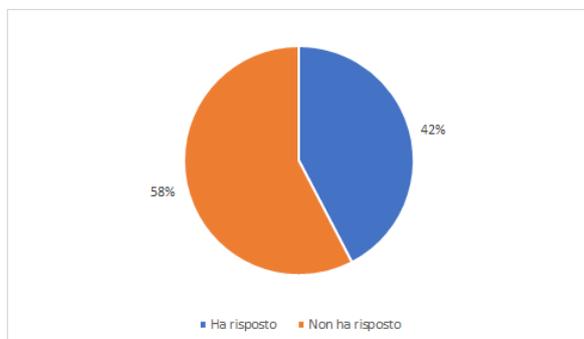
Il questionario erogato, originariamente strutturato secondo il modello di rilevazione a suo tempo predisposto dall'ANAC e successivamente rivisto dallo staff del Progetto in accordo con gli Atenei partecipanti, è strutturato come di seguito descritto:

Struttura del questionario	I – Benessere organizzativo	Ambiti d'indagine: <i>A-L'ambiente di lavoro</i> <i>B-Le discriminazioni</i> <i>C-L'equità nella mia Organizzazione</i> <i>D-Carriera e sviluppo professionale</i> <i>E-Il mio lavoro</i> <i>F-I miei colleghi</i> <i>G-Il contesto del mio lavoro</i> <i>H-Il senso di appartenenza</i>
	II – Grado di conoscenza del sistema di valutazione	<i>L-La performance organizzativa</i> <i>M-Le mie performance</i> <i>N-Il funzionamento del sistema</i>
	III – Valutazione del superiore gerarchico	<i>O-Il mio Responsabile e la mia crescita</i> <i>P-Il mio Responsabile e l'equità</i> <i>Q-Il mio Responsabile e il sistema di valutazione</i>

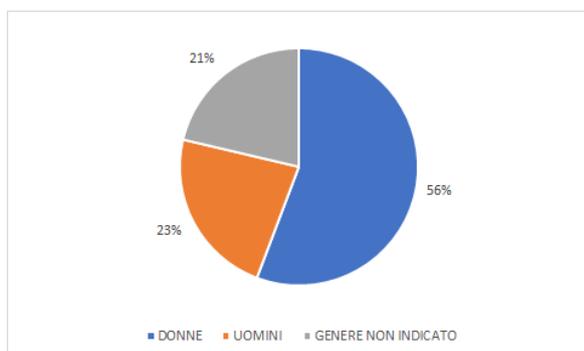
Rispetto al questionario sul benessere organizzativo erogato nel 2019, sono state introdotte le seguenti variazioni: inserimento dei quesiti A.09 e N.00 e riformulazione dei quesiti B.01, B.02, B.03. I rispondenti hanno espresso il proprio giudizio utilizzando una scala di valori da 1 a 6.

Indagine sul benessere organizzativo 2019-2020: 21 maggio 2020 – 16 giugno 2020

Percentuale di adesione alla rilevazione



Distribuzione dei rispondenti per genere



La partecipazione alla rilevazione è avvenuta su base volontaria con garanzia di anonimato dei rispondenti e si è svolta dal 21/05/2020 al 16/06/2020. I destinatari della rilevazione sono stati n.144 unità di personale amministrativi; sono stati compilati n. 61 questionari.

In allegato al presente documento è possibile trovare i risultati analitici, in forma tabellare, della rilevazione (**allegato 7**). Per favorire un utile confronto sono stati riportati i risultati dell'ultimo triennio, fatta eccezione per i due nuovi quesiti A.09 e N.00. A tale riguardo si precisano come segue i riferimenti temporali riportati nell'allegata tabella e nel testo che segue:

- 2019: rilevazione svolta nel 2020 nell'ambito del Progetto GP 2019-2020
- 2018: rilevazione svolta nel 2019 nell'ambito del Progetto GP 2018-2019
- 2017: rilevazione svolta nel 2018 nell'ambito del Progetto GP 2017-2018

Di seguito si propongono alcune osservazioni sui risultati dei singoli ambiti d'indagine: ai fini dell'analisi nella scala di valori da 1 a 6 (scala valoriale delle risposte) il discrimine tra giudizi negativi e positivi è stato considerato il valore centrale pari a 3,50. Al fine di fornire una visione complessiva del quadro della situazione, si evidenzia in questa fase che il valore medio totale di ogni sezione del questionario nell'anno 2019 risulta superiore a quello del 2018 e del 2017.

A- L'ambiente di lavoro

In questo ambito riguardante l'ambiente di lavoro i quesiti presentano valori positivi in sei casi su nove (A.01, A.02, A.03, A.04, A.05, A.09); i risultati sono, inoltre, migliorativi rispetto all'anno precedente per i quesiti A.01, A.02, A.03, A.04, A.05 e A.06.

I risultati 2019 in particolare dei quesiti A.01, A.02, A.03, A.04 e A.05 confermano in senso migliorativo la percezione dei rispondenti rispetto ai ritmi e al luogo di lavoro.

Un interessante elemento di novità è rappresentato dalla possibilità di una lettura congiunta dei risultati dei quesiti A.08 *"Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo"* e A.09 *"Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo"* (di nuova introduzione).

B- Le discriminazioni

I quesiti di questo ambito registrano una flessione per quanto riguarda la percezione legata al rispetto dell'identità di genere (item B.01), mentre valori positivi, anche in rapporto ai dati dell'anno precedente, sono riscontrabili in riferimento all'età (item B.02). Al quesito B.03 *"Sento che la mia disabilità NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto (se applicabile)"* l'esiguo numero di rispondenti ha espresso opinioni positive pari a un valore medio di 4,67;

C- L'equità nella mia Organizzazione

Questo ambito continua a caratterizzarsi come uno dei più critici, nonostante un leggero aumento dei valori rispetto all'anno passato. Il valore più basso (2,75) risulta attribuibile ai risultati ottenuti dal quesito C.04 *"Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto"*;

D- Carriera e sviluppo professionale

Anche per questo ambito si conferma una percezione non troppo positiva, seppure in leggero aumento rispetto all'anno precedente. Risultano essere inferiori al valore di 3,50 i valori medi dei quesiti D.01 *" il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro"*, D.02 *"Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito"*, D.03 *"L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli"*. Si attestano, invece, su valori più positivi, anche questi in aumento rispetto all'anno 2018, i risultati dei quesiti D.04 *"La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale"* e D.05 *"Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione"*;

E - Il mio lavoro

I risultati di questo ambito si collocano tutti su valori significativamente superiori a 3,50, e superiori a quelli delle rilevazioni precedenti, attestando una percezione positiva del Personale Tecnico Amministrativo (a seguire PTA) rispetto alle aspettative e all'adeguatezza delle proprie competenze per il lavoro svolto, così come del grado di autonomia organizzativa goduto. In aumento anche il valore relativo alla percezione del senso di realizzazione personale legato al lavoro, che da 3,55 del 2017, 3,92 nel 2018 sale a 3,95 nel 2019;

F - I miei colleghi

Si confermano in questo ambito risultati ampiamente positivi con tutti i valori significativamente superiori a 3,50 e quasi tutti in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno precedente. Particolarmente positivi sono i risultati dei quesiti F.02 "*Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti*" (5,36), F.03 "*Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi*" (4,85), anche se con una leggera flessione rispetto all'anno 2018 (4,92) e F.04 "*Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti*" (4,48);

G - Il contesto del mio lavoro

In questo ambito d'indagine presentano risultati positivi i quesiti G.01 "*L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione*" (3,72), G.02 "*Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro*" (3,95), G.04, "*La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata*" (3,61) e G.06, "*Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da diversi colleghi/uffici sono tra loro compatibili*" (3,97), G.05 "*L'organizzazione promuove azioni a favore dell'organizzazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita*" (4,00), valori in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno 2018. Quest'ultimo dato potrebbe trovare un ulteriore contesto di riferimento nella situazione di emergenza epidemiologica, verificatasi all'inizio dell'anno 2020 a causa del nuovo Coronavirus COVID 19 fronteggiata dall'Amministrazione con il proprio Piano straordinario di lavoro agile; ciò anche in considerazione del fatto che la compilazione del questionario è avvenuta durante tale circostanza;

H - Il senso di appartenenza

I quesiti di questo ambito presentano prevalentemente valori positivi rispetto al senso di appartenenza da parte del PTA; dei cinque quesiti della sezione, due presentano valori inferiori a 3,50, tre invece superiori. Si distinguono in particolare il quesito H.03 "*Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso*" (2018: 4,89 - 2019: 5,00) in senso positivo, e il quesito H.04 "*Mi sento parte della mia organizzazione*" (2018: 4,19 - 2019: 3,46);

L - La performance organizzativa

I risultati di questo ambito d'indagine risultano migliorati rispetto alla rilevazione precedente nella quale le annualità 2017 e 2018 attestavano valori medi totali inferiori a 3,50. In particolare, è possibile registrare un balzo in avanti del valore del quesito L.04 "*E' chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione*" che sale da 3,27 nel 2017 a 3,55 nel 2018 a 3,84 nel 2019, oltre che del quesito L.03 "*Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione*" che nel triennio a partire dal 2017 ha fatto registrare i seguenti valori: 2,98 (2017) - 3,06 (2018) - 3,46 (2019);

M- Le mie performance

I risultati di questo ambito specificatamente legato ad una percezione soggettiva del sistema di valutazione delle performance individuali rilevano, nell'anno 2019, valori superiori a 3,50 per tutti i quesiti. Risulta pertanto possibile fotografare una complessiva evoluzione in senso positivo dei risultati registrati nell'anno 2018, la cui indagine aveva denotato valori oltre la soglia del 3,50 per i seguenti item: M.02 "*Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'Organizzazione con riguardo al mio lavoro*" (da 3,60 nel 2018 a 4,05 nel 2019) e M.03 "*Sono informato sulla valutazione del mio lavoro*" (da 4,00 nel 2018 a 4,48 nel 2019); i restanti due quesiti che si attestavano, invece, su medie inferiori al 3,50 erano: M.01 "*Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro*" (da 3,45 nel 2018 a 4,03 nel 2019) e M.04 "*Sono informato su come migliorare i miei risultati*" (da 3,44 nel 2018 a 4,10 nel 2019);

N- Il funzionamento del sistema

Anche questo settore di rilevazione registra nel 2019 un significativo miglioramento rispetto al 2018, anno in cui solo per 4 dei 9 quesiti è stato possibile riscontrare valori positivi, superiori a 3,50. I valori di cinque quesiti risultavano, inoltre, inferiori alla rilevazione dell'anno precedente, inclusi due dei quesiti con valori superiori al 3,50.

Nel 2019 otto quesiti su nove fanno registrare il superamento della soglia del valore del 3,50. Ulteriormente, una novità è rappresentata dall'introduzione del quesito N.00 "*Per la sua posizione è prevista una valutazione della performance?*" in risposta del quale sono stati dati 57 sì e 4 no (il sistema dell'Ateneo prevede in realtà che tutto il personale PTA sia soggetto a valutazione).

Permane la criticità, rispetto ai valori degli altri quesiti e seppure il valore sia anche quest'anno in aumento rispetto al 2018, in relazione al quesito N.04 "*L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano*" (da 2,77 del 2018 a 3,30 del 2019);

O- Il mio Responsabile e la mia crescita

Questo ambito presenta risultati decisamente positivi e con valori in aumento su tutti i quesiti rispetto alla rilevazione precedente. Il valore massimo registrato è quello relativo al quesito O.04 *"Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro"* (2019: 4,82 - 2018: 4,53);

P- Il mio Responsabile e l'equità

I risultati di questo ambito sono per tutti i quesiti superiori a 3,50 con valori in aumento rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti. I risultati del quesito P.07 *"il mio responsabile presta attenzione per il benessere dei membri del gruppo"* (3,85 nel 2018) che lo scorso anno erano in leggerissimo calo rispetto al 2017 (3,89), risultano aver avuto nel 2019 un'inversione di tendenza ed un trend positivo (valore 2019: 4,46);

Q- Il mio Responsabile e il sistema di valutazione

Anche per quest'ultimo ambito si rilevano valori positivi tutti superiori a 3,50 in aumento rispetto alla rilevazione precedente; presentano i valori più elevati i quesiti Q.01 *"Il mio responsabile mi valuta con equità"* (2019: 4,75; 2018: 4,26 - 2017: 4,00) e Q.02 *"Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione"* (2019: 4,43 - 2018: 4,17 - 2017: 3,86).

Conclusioni:

→ sono sostanzialmente positivi i giudizi espressi sul contesto lavorativo, il lavoro svolto e i colleghi. Si rilevano, inoltre, opinioni positive in merito al senso di appartenenza relative a tutti i quesiti posti;

→ positiva anche la percezione relativa all'assenza di discriminazioni legate al genere, all'età e alla disabilità;

→ è migliorata, rispetto alla precedente rilevazione, la percezione relativa alle prospettive di carriera e la meritocrazia; quest'ultimo aspetto si conferma tuttavia percepito in maniera piuttosto negativa, registrando nel 2019 un valore medio pari a 2,95. Come per lo scorso anno, è auspicabile un ulteriore miglioramento della percezione del PTA rispetto alle opportunità di carriera e sviluppo professionale che potrebbe essere favorito sia attraverso opportunità dedicate alla crescita delle competenze (soft skills e hard skills) sia attraverso la formazione, sia attraverso l'applicazione del SMVP;

→ si evidenzia un miglioramento dei giudizi, rispetto alla rilevazione precedente, sul grado di condivisione del sistema, sulla conoscenza e condivisione delle strategie e dei risultati dell'Amministrazione, con particolare riferimento al quesito L.04 che sale da 3,55 a 4,44. Può meritare una riflessione il permanere su valori inferiori a 3,50 degli item L.01 e L.02 relativi alla conoscenza e condivisione delle strategie; proprio al fine di migliorare tali aspetti, successivamente all'approvazione del Piano Strategico 2019-2021 la Rettrice e i delegati avevano illustrato i contenuti dello stesso alla comunità universitaria in una conferenza di Ateneo nel mese di maggio 2019. Inoltre, il Direttore Generale aveva effettuato degli incontri con le strutture amministrative per garantire ulteriormente l'allineamento dell'attività amministrativa con le nuove strategie di *governance*;

→ nella valutazione del superiore gerarchico, si palesa un'ampia positività con valori tutti in crescita rispetto alla rilevazione del 2018. Se a tali risultati si associano anche quelli molto positivi della sezione "I miei colleghi" si denota un miglioramento dei rapporti sia a livello collaborativo che di misure adottate a favore del lavoro di gruppo;

→ relativamente al funzionamento del sistema si rileva una forte risalita dei valori rispetto alla rilevazione del 2018, con una media totale in miglioramento nel 2019.

Sebbene la rilevazione degli ambiti considerati presenti valori complessivi in aumento, tranne che per una media riscontrata di pari valore sia nel 2018 che nel 2019, risulta comunque fondamentale un'attenta riflessione su quegli aspetti ancora non soddisfacenti (medie complessive degli ambiti inferiori al 3,50: *l'ambiente di lavoro, l'equità nella mia organizzazione, carriera e sviluppo professionale*) in modo tale da programmare azioni e/o interventi mirati.

Tuttavia, tali valori sono in linea con i risultati comparativi degli altri Atenei, infatti le medie delle sopraindicate sezioni si attestano al di sotto del 3,50 anche per il benchmark sul benessere organizzativo rappresentato dalla voce "Media Atenei" (contenuta nell'Edizione *Good practice* 19/20-Rilevazione effettuata nel 2020), ovvero la media complessiva di tutti gli atenei aderenti al progetto.

L'Università per Stranieri di Perugia, Università di piccole dimensioni, fa per converso registrare un valore di 3,53, superiore a 3,50 e migliore rispetto a quello della "Media Atenei" pari a 3,37 per la sezione *La performance organizzativa*.

6. TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE

Nel 2019 l'Ateneo ha dato attuazione agli adempimenti previsti dalla normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza amministrativa attraverso alcune misure rinvenibili nel proprio Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019-2021 (PTPCT).

Detta attuazione è avvenuta con inevitabili "rallentamenti" dovuti ad eventi che hanno posto in discussione il sistema di controlli interni e di valutazione del rischio corruttivo di alcune Strutture in particolare, come già evidenziato sia nella Relazione del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) al Consiglio di Amministrazione per l'anno 2019, sia nella "Analisi del contesto interno" riportata nel PTPCT 2020-2022.

In linea generale, riguardo alle c.dd. misure strutturali previste nel PTPCT, si rileva un livello di attuazione positivo:

1. si è continuato a dare impulso ai profili di attività a rilevanza sia interna che esterna: quanto al primo, il riferimento è alle misure organizzative finalizzate alla prevenzione della corruzione, integrate dalla rotazione del personale, dalla verifica del rispetto dei tempi procedurali, etc.; quanto al secondo, consistente nella ostensione di dati e informazioni e nella "azione amministrativa condivisa" con il cittadino (trasparenza amministrativa), il riferimento va al costante monitoraggio degli obblighi di pubblicazione all'interno della sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale, al riscontro dato alle istanze di accesso civico e documentale, nonché al perdurante processo di perfezionamento della informatizzazione dei flussi informativi;
2. si è dato seguito, inoltre, ai previsti incontri volti alla verifica della sostenibilità, idoneità ed efficacia delle misure previste nel Piano, attraverso una serie di riunioni tra il Direttore Generale (anche in qualità di RPCT) e personale con incarichi di responsabilità, finalizzate anche all'attività di riassetto (ad oggi realizzato secondo le direttive contenute nel nuovo Manuale di Organizzazione, adottato con O.d.S. n. 31 del 7 luglio 2020) del modello organizzativo e delle competenze relative alle Strutture;
3. si è data continuazione ai percorsi formativi destinati all'intero personale di Ateneo, seguendo un criterio di formazione *ad hoc* a seconda sia di categorie (personale afferente a docenza e ricerca e personale tecnico, amministrativo e bibliotecario) che di rischio corruttivo proprio di specifiche strutture e funzioni;
4. si è inoltre proseguito nell'apportare costantemente le necessarie integrazioni e modifiche ai vari processi e procedimenti – anche in considerazione della particolarità di talune tipologie d'informazioni – in ossequio alla normativa in materia di protezione dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR), mantenendo il giusto temperamento con quanto statuito in materia di trasparenza dell'azione amministrativa, in prosecuzione naturale anche con i principi statuiti nelle «Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati», emanate dal Garante per la Protezione dei Dati Personali e pubblicate in Gazzetta Ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014.

Per quanto concerne il collegamento tra PTPCT e Piano Integrato, nel 2019 si è proseguito nel rendere sempre più coordinati tra loro i diversi ambiti, anche alla luce delle indicazioni fornite da ANVUR (con particolare riferimento alle «Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle Università Statali italiane» emanate con delibera n. 103 del 20 luglio 2015 e alla «Nota di indirizzo per la gestione del ciclo della performance 2018-2020» approvata in data 20 dicembre 2017).

Detto coordinamento si è realizzato anche grazie a confronti tra il RPCT e le Strutture coinvolte nei processi di valutazione e monitoraggio della performance. L'interazione tra diversi ambiti si concretizza, infine, con l'individuazione, all'interno del PTPCT, di una serie di misure di prevenzione della corruzione trasposte in obiettivi organizzativi (c.dd. "misure ulteriori"), e in quanto tali evidenziati all'interno del Piano Integrato (e relativi Allegati) come obiettivi caratterizzati da "Integrazione anticorruzione e trasparenza". Gli ambiti applicativi di dette misure sono molteplici e riferibili a vari profili di attività amministrativa.

Il livello di attuazione di dette misure ulteriori può dirsi completo.

Si ritiene opportuno evidenziare come nel PTPCT siano anche previste, tra le misure ulteriori, alcune che, con orizzonte temporale triennale (2018-2020), afferiscono specificamente all'ambito della docenza e della ricerca: tali misure sono state stabilite in coerenza con le indicazioni contenute nella sezione dedicata

dell'Aggiornamento 2017 al Piano Nazionale Anticorruzione, nonché con il conseguente atto d'indirizzo del MIUR del 14 maggio 2018.

ALL. 1 - RISULTATI INDICATORI PERFORMANCE GENERALE DI ATENEO 2019

I risultati (*) sono riportati nella tabella con i seguenti colori:

- rosso, se inferiore al valore "soglia";
- arancione, se uguale o superiore al valore "soglia" e inferiore al valore "target";
- verde, se uguale o superiore al "target" e inferiore al valore "eccellenza";
- blu, se uguale o superiore al valore "eccellenza".

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2019	Benchmark	Baseline	Previsioni 2019			RISULTATI 2019 (*)
						Soglia 2019	Target 2019	Eccellenza 2019	
1	D - Didattica	D2 - Favorire la regolarità del percorso formativo, la multidisciplinarietà e l'acquisizione di competenze trasversali	Regolarità degli studi: percentuale di laureati (L; LM) entro la durata normale dei corsi Fonte: PENTAHO	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Andamento nel triennio Percentuale di laureati regolari a.s. 2016: 52,51 Percentuale di laureati regolari a.s. 2017: 63,01 Percentuale di laureati regolari a.s. 2018: 63,01	>63,00	>64,00	>65,00	68,34
2	LC - Lingua e Cultura Italiana	LC2 - Innovazione della didattica, qualità dell'offerta, utilizzo della tecnologia LC3 - Flessibilità, capacità effettiva di recepire e rispondere alle esigenze dell'utenza LC4 - Comunicazione accessibile, efficace e attrattiva	Numero iscritti Corsi di Lingua e Cultura Italiana Fonte: Segreteria Studenti Stranieri		Numero iscritti anno solare 2018: 2.047	>2.050	>2.150	>2.500	1.941

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2019	Benchmark	Baseline	Previsioni 2019			RISULTATI 2019 (*)
						Soglia 2019	Target 2019	Eccellenza 2019	
3	D - Didattica	D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza ed attrattività D2 - Favorire la regolarità del percorso formativo, la multidisciplinarietà e l'acquisizione di competenze trasversali	Percentuale dei laureati occupati a 1 anno dal conseguimento del titolo di studio (L-LM disponibili) Fonte: AlmaLaurea Indagine Condizione Occupazionale 2020 - Anno di indagine 2019 – Sezione "3. Condizione Occupazionale" del questionario - Opzione di risposta: "lavorano"	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Andamento nel triennio Anno di Indagine 2016: 50,6 Anno di Indagine 2017: 51,7 Anno di Indagine 2018: 44,2	>44	>46	>50	40,2
4	D - Didattica	D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza ed attrattività D2 - Favorire la regolarità del percorso formativo, la multidisciplinarietà e l'acquisizione di competenze trasversali	Percentuale dei laureati occupati a 3 anni dal conseguimento del titolo di studio (LM) Fonte: AlmaLaurea Indagine Condizione Occupazionale 2020 - Anno di indagine 2019 – Sezione "3. Condizione Occupazionale" del questionario - Opzione di risposta: "lavorano"	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Andamento nel triennio Anno di Indagine 2016: 70,4 Anno di Indagine 2017: 67,1 Anno di Indagine 2018: 73,5	>70,00	>73,50	>75,00	78,7

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2019	Benchmark	Baseline	Previsioni 2019			RISULTATI 2019 (*)
						Soglia 2019	Target 2019	Eccellenza 2019	
5	D - Didattica	D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza ed attrattività	Percentuale dei laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di laurea Fonte: AlmaLaurea Indagine Profilo dello studente 2020 - Anno di laurea 2019; sezione del questionario " 7. Giudizi sull'esperienza universitaria" - Quesito "Si iscriverebbero di nuovo all'università?" - Opzione di risposta "sì, allo stesso corso dell'Ateneo"	D.M. 6/2019 all. E gruppo A	Andamento nel triennio Anno di Laurea 2016: 75,2 Anno di Laurea 2017: 73,6 Anno di Laurea 2018: 73,3	>73,00	>74,00	>79,00	75,2
6	R - Ricerca	R2 - Incentivare la partecipazione a bandi europei	Rapporto proventi ricerca nazionale internazionale e conto terzi / numero unità personale docente e ricercatore Fonte: Good Practice (rilevazione effettuata nel 2020 con riferimento al 2019)	Progetto Good Practice	Andamento nel triennio Rilevazione 2017 (Anno di riferimento 2016): 4.407,00 Rilevazione 2018 (Anno di riferimento 2017): 2.412,58 Rilevazione 2019 (Anno di riferimento 2018): 5.295,87	>4.000	>5.300	>6.000	7855,83 (euro)
7	TM - Terza Missione	TM5 - Promuovere la qualità delle competenze acquisite	Numero iscritti esami certificazione CVCL (CELI – DILS) nell'anno solare Fonte: CVCL		Media 2016-2017-2018: 27.172	>28.000	>31.000	>34.000	33.178

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2019	Benchmark	Baseline	Previsioni 2019			RISULTATI 2019 (*)
						Soglia 2019	Target 2019	Eccellenza 2019	
8	R - Ricerca LC - Lingua e Cultura Italiana D - Didattica TM - Terza Missione	R3 - Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo LC4 - Comunicazione accessibile, efficace e attrattiva D4 - Incrementare il numero degli studenti iscritti TM1 - Favorire la cultura della lingua italiana nel territorio	Numero utenti sito internet d'Ateneo	-	Andamento nel triennio ANNO 2016: Utenti 165.433 ANNO 2017: Utenti 191.207 ANNO 2018: Utenti 228.471	200.000	240.000	270.000	273.460
9	D - Didattica	D3 - Rafforzare il carattere internazionale dei corsi	Numero accordi di doppio titolo A.A. 2019/2020	-	A.A. 2018/2019: numero 3 accordi di doppio titolo	5	6	7	5
10	LC - Lingua e Cultura Italiana AD - Agenda Digitale	LC2 - Innovazione della didattica, qualità dell'offerta, utilizzo della tecnologia AD2 - Ottimizzazione dei processi, open data e semplificazione	Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi ai "Sistemi Informatici" Fonte: rilevazione Good Practice effettuata nel 2020 - Media delle valutazioni del personale docente e del personale tecnico amministrativo in merito al quesito "In riferimento ai sistemi informatici, si ritiene complessivamente	Progetto Good Practice	Rilevazione GP effettuata nel 2019: 4,10	>3,50	4,10	4,40	3,97

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2019	Benchmark	Baseline	Previsioni 2019			RISULTATI 2019 (*)
						Soglia 2019	Target 2019	Eccellenza 2019	
			soddisfatto/a" - Scala da 1 a 6.						
11	D - Didattica	D4 -incrementare il numero degli studenti iscritti	Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Didattica" Fonte: rilevazione Good Practice effettuata nel 2020 - Media delle valutazioni del personale docente in merito al quesito " In riferimento al supporto alla didattica si ritiene complessivamente soddisfatto" - Scala da 1 a 6.	Progetto Good Practice	Rilvazione GP effettuata nel 2019: 4,65	>3,50	4,65	4,75	4,73
12	R - ricerca	R3 - Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo R4 - Incentivare lo sviluppo di progetti di ricerca trasversali	Grado di soddisfazione sui servizi erogati dall'Ateneo relativi al "Supporto alla Ricerca" Fonte: rilevazione Good Practice effettuata nel 2020 - Media delle valutazioni del personale docente in merito al quesito " In riferimento al supporto alla ricerca si ritiene complessivamente soddisfatto" - Scala da 1 a 6.	Progetto Good Practice	Rilvazione GP effettuata nel 2019: 4,18	>3,50	4,18	4,30	3,81

	Piano Strategico 2019-2021: Area Tematica	Piano Strategico 2019-2021: Obiettivo strategico	Indicatore 2019	Benchmark	Baseline	Previsioni 2019			RISULTATI 2019 (*)
						Soglia 2019	Target 2019	Eccellenza 2019	
13	Indicatore previsto dal Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n.49		Sostenibilità economico-finanziaria ISEF Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012	Media anni 2015-2016-2017: 1,26	≥ 1	1,2	1,5	1,27
14	Indicatore previsto dal Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n.49		Indebitamento IDEB Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012	Media anni 2015-2016-2017: 0	<10,00	<5,00	0,00	0
15	Indicatore previsto dal Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n.49		Spese di personale IP Fonte: BAAtenei	D.Lgs. 49/2012	Media anni 2015-2016-2017: 65,41	≤80,00	70	65	64,47

ALL. 2 - RISULTATI MACRO OBIETTIVI OPERATIVI 2019

I risultati (*) sono riportati nella tabella con i seguenti colori:

- rosso, se inferiore al valore "target";
- verde, se uguale o superiore al "target".

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Direttore Generale	TM5 - Promuovere la qualità delle competenze acquisite	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame DILS-PG di I e di II livello ha evidenziato lacune da parte candidati.	Supporto amministrativo alle attività di analisi dei risultati dei candidati nelle prove d'esame relative alla certificazione in Didattica dell'italiano a stranieri □ DILS-PG di I e di II livello (costituite da tre fascicoli).	CENTRO CVCL (VALUTAZIONI CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE) (Segreteria Amministrativa)	Report da inviare al Direttore del CVCL	Entro il 15/12/2019	15/12/2019
		TM3 - Promuovere i valori dell'attività di ricerca culturale	Potenziamento delle collaborazioni scientifiche con istituzioni pubbliche e/o private in Italia e all'estero.	Predisposizione di nuovi protocolli di intesa/accordi di collaborazione.	CENTRO WARREDOC (WATER RESOURCES RESEARCH AND DOCUMENTATION) (Segreteria Amministrativa)	Numero di nuovi protocolli di intesa/accordi di collaborazione predisposti	2	3

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
		TM3 - Promuovere i valori dell'attività di ricerca culturale	Potenziamento della disseminazione dei risultati dell'attività scientifica svolta dal Centro WARREDOC.	Organizzazione di eventi entro il 31/12/2019.	CENTRO WARREDOC (WATER RESOURCES RESEARCH AND DOCUMENTATION) (Segreteria Amministrativa)	Numero eventi organizzati	2	6
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Contribuire alla promozione di una immagine più efficace dell'Ateneo attraverso la redazione di un Piano Integrato della Comunicazione.	Supporto amministrativo per l'analisi di contesto e la redazione della sezione del Piano riguardante il settore di competenza.	Servizio Segreteria Rettore Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa Servizio Orientamento	Invio di una proposta relativa alla sezione del Piano di competenza al gruppo di lavoro preposto alla redazione del Piano	Entro il 30/09/2019	26/09/2019
		D1 - Revisione dell'offerta formativa per garantire efficienza e attrattività	Potenziare l'offerta formativa post laurea nel settore specifico della didattica dell'italiano lingua non materna anche con particolare riferimento alle problematiche connesse all'inclusione scolastica degli alunni con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento.	Supporto amministrativo alla Commissione nominata che avrà il compito di redigere un progetto per l'attivazione di un Master di II livello in Didattica dell'Italiano L2.	Servizio Ricerca e Alta Formazione	Proposta di progetto da inviare al Rettore	Entro il 31/12/2019	16/07/2019
		D3 - Rafforzare il carattere internazionale dei corsi	Contribuire a rendere più efficiente la gestione del programma Erasmus.	Revisione delle procedure di gestione amministrativa del programma Erasmus, secondo criteri di rigorosa competenza amministrativa e ottimizzazione delle risorse.	Servizio Relazioni Int.li Erasmus e Mobilità	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	29/11/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
		TM3 - Promuovere i valori dell'attività di ricerca culturale	Contribuire a potenziare la disseminazione dei risultati della partecipazione dell'Ateneo a progetti nazionali e internazionali.	Predisposizione dei contenuti delle pagine web dedicate ai progetti nazionali e internazionali, che saranno aggiornate con riferimento alle attività progettuali e ai risultati conseguiti.	U.O. Progetti	Numero schede progetto predisposte per la pubblicazione nella pagina web dedicata	5	5
		TM1 - Favorire la cultura della lingua italiana nel territorio	Potenziare il coinvolgimento degli ex studenti dell'Ateneo anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative online dedicate agli iscritti alla community ex alunni con l'obiettivo di realizzare "tappe" di avvicinamento al Raduno Alumni che si terrà nel 2020.	Realizzazione di progetti online, che saranno accessibili tramite la pagina del sito web di Ateneo "Alumni Unistrapg" dedicata agli ex studenti iscritti alla community, tra cui la "Mostra fotografica virtuale - Uno Scatto alla Stranieri" realizzata con il materiale raccolto con la partecipazione e il coinvolgimento diretto degli ex alunni.	U.O. Attività Ricreative ed ex Alunni	Attivazione e pubblicazione nel sito web del progetto "Mostra fotografica virtuale - Uno Scatto alla Stranieri"	Entro il 31/12/2019	05/09/2019
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Effettuare la mappatura e analisi dei fabbisogni formativi del personale Tecnico Amministrativo dell'Ateneo Biennio 2020-2021.	Mappatura e analisi dei fabbisogni formativi del personale Tecnico Amministrativo dell'Ateneo Biennio 2020-2021 e successiva predisposizione di una relazione contenente gli esiti delle predette analisi.	U.O. Formazione	Relazione predisposta da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
		Promuovere la qualità delle competenze acquisite - TM5	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di	Analisi dei risultati dei candidati nelle prove d'esame relative alla certificazione in Didattica dell'italiano a stranieri □ DILS-PG di I e di II livello (costituite da tre fascicoli). Predisposizione di un report da inviare al Direttore del CVCL sull'attività svolta.	Settore: Certificazione Linguistica e Glottodidattica (Gruppo 2)	Report da inviare al Direttore del CVCL.	Entro il 15/12/2019	10/12/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
			competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame DILS-PG di I e di II livello ha evidenziato lacune da parte candidati					
MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Direttore Generale	LC4 - Comunicazione accessibile, efficace, attrattiva	Contribuire ad aumentare la visibilità e l'attrattività dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana all'estero, attraverso una nuova immagine coordinata.	Realizzazione di nuovi materiali di comunicazione, cartacei e digitali, in diverse versioni linguistiche.	Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	08/08/2019
		LC2 - Innovazione della didattica, qualità dell'offerta, utilizzo della tecnologia	Contribuire al miglioramento dei processi di internazionalizzazione attraverso la riorganizzazione dei corsi Marco Polo e Turandot.	Elaborazione di proposte volte a migliorare gli aspetti di competenza relativi all'organizzazione dei corsi Marco Polo e Turandot, adeguando la modulistica conseguente.	Servizio Relazioni Int.li Erasmus e Mobilità	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
		LC3 - Flessibilità, capacità effettiva di recepire e rispondere alle esigenze dell'utenza	Contribuire al miglioramento dell'accoglienza degli studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana attraverso la fornitura di materiale informativo.	Fornire a tutti gli studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana materiale informativo riguardante la città di Perugia ed i servizi offerti dall'Ateneo.	U.S. WELCOME	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	20/12/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Direttore Generale	AD2 - Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento gestionale dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana attraverso l'implementazione del nuovo sistema gestionale STRANIERI.	Realizzazione del portale integrato "STRANIERI": gestione delle attività di grafica, architettura dell'informazione e usabilità finalizzate alla integrazione di nuove funzioni e contenuti del sistema informatizzato di gestione dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana.	Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa Servizio Sistemi Informativi	Portale in uso agli utenti	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
		AD2 - Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso la migrazione dei data center in cloud.	Migrazione di tutte le macchine virtuali presenti all'interno del data center d'Ateneo su infrastruttura in cloud.	Servizio Infrastrutture Informatiche	Migrazione completata	Entro il 31/12/2019	-
		AD3 - Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso l'aggiornamento tecnologico e il potenziamento della copertura del sistema wifi.	Sostituzione degli apparati esistenti; installazione di numero 36 nuove antenne; migrazione della configurazione dei vecchi apparati; avvio, controlli e messa a regime.	Servizio Infrastrutture Informatiche	Messa a regime di numero 96 antenne wifi entro il 31/12/2019	96	96
		AD4 - Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso la migrazione dei firewall.	Sostituzione degli apparati esistenti; migrazione della configurazione dei vecchi apparati; avvio, controlli e messa a regime.	Servizio Infrastrutture Informatiche	Messa a regime dei nuovi apparati (firewall)	Entro il 31/10/2019	30/06/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
		TM5 - Promuovere la qualità delle competenze acquisite	Potenziare l'offerta formativa del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche	Elaborazione e sperimentazione di moduli formativi per il Corso Esaminatori CELI in modalità FAD (Formazione a Distanza).	Settore: Certificazione Linguistica e Glottodidattica (Gruppo 1)	Moduli FAD attivi (fruibili dagli utenti).	Entro il 31/12/2019	10/11/2019
MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Direttore Generale	MO trasversale agli obiettivi strategici	Contribuire al miglioramento dei servizi agli utenti.	Analisi dei servizi agli utenti erogati dalle strutture dell'Area e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento.	AREA SERVIZI AGLI STUDENTI	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	-
					AREA SEGRETERIE			10/12/2019
					AREA AFFARI LEGALI E CONTRATTI			29/11/2019
					AREA RISORSE UMANE			13/12/2019
					AREA PATRIMONIO			-
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Fornire supporto alla Governance del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali ai fini della redazione del nuovo Piano Triennale del Dipartimento.	Supporto amministrativo attraverso l'estrazione e l'analisi dei dati richiesti ai fini della redazione del Piano Triennale del Dipartimento.	Dipartimento Scienze Umane e Sociali (Segreteria Amministrativa) US Gestione Amministrativo-Contabile	Evasione di tutte le richieste presentate entro il 15/12/2019	Entro il 31/12/2019	05/12/2019
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Contribuire all'Assicurazione della Qualità attraverso la creazione di un repository per tutti i materiali riguardanti il processo AVA in uso a tutti gli utenti coinvolti.	Creazione di un repository per tutti i materiali riguardanti il processo AVA (esempio: verbali Consigli di Corso, Relazione Commissione Paritetica Docenti - Studenti, Relazione Nucleo di Valutazione, ecc.).	Dipartimento Scienze Umane e Sociali (Segreteria Amministrativa) Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione	Repository in uso agli utenti	Entro il 31/12/2019	09/12/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Fornire supporto al Presidio della Qualità ai fini del monitoraggio degli esiti del Riesame ciclico redatto dai Corsi di Studio nel 2019.	Analisi dei Rapporti Ciclici di Riesame redatti dai CdS; ricognizione degli obiettivi e azioni di miglioramento proposti dai Corsi di Studio con individuazione dei soggetti responsabili della loro implementazione; verifica sullo stato di attuazione degli obiettivi i cui esiti saranno raccolti in un report da sottoporre al Presidio della Qualità (PQ).	U.O. Qualità	Report da inviare al Responsabile del Presidio della Qualità	Entro il 31/12/2019	27/12/2019
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Contribuire all'Assicurazione della Qualità attraverso la creazione di un "cruscotto" di dati statistici relativi alle carriere degli studenti, utili ai fini gestionali e ai processi di autovalutazione dei Corsi di Studio.	Individuazione dei dati statistici da inserire nel "cruscotto" a seguito di confronto con gli interlocutori che usufruiranno di tali dati.	Servizio Segreteria Corsi di Laurea e Didattica	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	13/12/2019
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Contribuire al miglioramento dei servizi dedicati agli utenti (interni ed esterni), attraverso l'adeguamento della strumentazione audio/video dell'Aula Magna di Palazzo Gallenga.	Sostituzione proiettore, revisione impianto audio e configurazione impianto fari led. Redazione report concernente le azioni intraprese per l'adeguamento della strumentazione.	Servizio Supporto Tecnico	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	06/12/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Consolidare e migliorare la customer satisfaction, attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI	Messa a regime della rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI e analisi dei risultati.	Settore: Certificazione Linguistica e Glottodidattica (Gruppo 1)	Numero di questionari somministrati.	700	2.500
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Consolidare e migliorare la customer satisfaction attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI	Avvio rilevazione sperimentale del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI e analisi dei risultati.	Settore: Certificazione Linguistica e Glottodidattica (Gruppo 1)	Numero di questionari somministrati.	50	200
MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Direttore Generale	MO trasversale agli obiettivi strategici	Contribuire al processo di revisione dello Statuto.	Supporto amministrativo alla Commissione nominata ai fini della revisione dello Statuto.	Servizio Segreteria Direzione Generale e Protocollo Servizio Organi Collegiali	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
		R3 - Rafforzare la visibilità e la reputazione della ricerca dell'Ateneo	Contribuire alla promozione dell'attività di ricerca dell'Ateneo, nonché all'adeguamento della normativa interna alle disposizioni in materia di anticorruzione e trasparenza attraverso la razionalizzazione delle procedure e dei criteri di valutazione per l'attribuzione	Raccolta, analisi comparativa e studio della normativa e delle procedure amministrative in materia di assegnazione di fondi di ricerca e contributi per pubblicazioni scientifiche. Supporto amministrativo alla Commissione di Ateneo per la Ricerca Scientifica per la Redazione delle proposte di Regolamento per l'assegnazione dei contributi per pubblicazioni scientifiche e di Regolamento per l'assegnazione dei fondi di ricerca da sottoporre agli Organi	Servizio Ricerca e Alta Formazione	Proposta di Regolamento per l'assegnazione dei contributi per pubblicazioni scientifiche e proposta di Regolamento per l'assegnazione dei fondi di ricerca sottoposte alla	Entro il 30/11/2019	29/11/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
			delle risorse nell'ambito della ricerca.	Collegiali.		Commissione di Ateneo per la Ricerca Scientifica		
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Integrare la normativa interna con un Regolamento concernente la disciplina per la nomina delle commissioni giudicatrici di cui al D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii. "Codice dei Contratti Pubblici".	Redazione del testo del Regolamento (lavoro propedeutico all'iter di approvazione nelle opportune sedi istituzionali).	Servizio Contratti, Appalti	Testo Regolamento da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	07/11/2019
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Adeguare la normativa interna alle disposizioni in materia di anticorruzione attraverso la revisione e aggiornamento del testo del "Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia dell'Università per Stranieri di Perugia".	Revisione e aggiornamento del testo del "Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia dell'Università per Stranieri di Perugia ai sensi delle disposizioni della Legge 30.12.2010, n. 240", emanato con D.R. n. 180 del 30/07/2012, anche alla luce delle raccomandazioni di cui alla Delibera ANAC n. 1208 del 22.11.2017 e dell'atto di indirizzo della Ministra Sen. Valeria Fedeli n. 39 del 14/05/2018. Successivamente all'entrata in vigore, il Regolamento troverà la sua prima applicazione in bandi di reclutamento del personale accademico. Redazione di un report in merito agli esiti dell'applicazione del Regolamento da inviare al Direttore Generale.	Servizio Personale Docente	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019

Macro-obiettivi operativi (MO)	Responsabile MO	Piano Strategico 2019-2021	Obiettivi operativi	Descrizione	Strutture assegnatarie dell'obiettivo operativo (cfr. ALL. 3) Struttura/Settore (cfr. ALL. 4)	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
		MO trasversale agli obiettivi strategici	Integrare la normativa interna con un regolamento per il reclutamento di Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) a tempo indeterminato e determinato.	Studio della normativa e dei CCNL di settore; esame delle esigenze dell'Ateneo circa i criteri di valutazione; stesura del testo del Regolamento.	Servizio Personale TA	Testo del Regolamento da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	19/11/2019
MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	Direttore Generale	MO trasversale agli obiettivi strategici	Aumentare la consapevolezza in materia di anticorruzione negli ambiti della didattica e della ricerca.	Realizzazione di incontri con il personale interessato, per approfondire le indicazioni fornite da ANAC e recepite nel Piano Anticorruzione d'Ateneo.	Servizio Supporto RPCT	Numero di incontri realizzati	2	2
	Direttore Generale	MO trasversale agli obiettivi strategici	Aggiornamento della normativa interna relativa alla prevenzione della corruzione attraverso la mappatura delle aree a rischio corruzione.	Realizzazione di una analisi di tutte le aree di attività dell'Ateneo al fine dell'individuazione delle strutture a rischio per il relativo aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione e della Trasparenza di Ateneo, per il triennio 2020-2022.	Servizio Supporto RPCT	Report da inviare al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)	Entro il 30/11/2019	29/11/2019

ALL. 3 - RISULTATI OBIETTIVI OPERATIVI 2019 - STRUTTURE AMMINISTRATIVE

I risultati (*) sono riportati nella tabella con i seguenti colori:

- rosso, se inferiore al valore "target";
- verde, se uguale o superiore al "target".

	Strutture Amministrative (Strutture Decentrate)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
1	CENTRO CVCL (VALUTAZIONI CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE) (Segreteria Amministrativa)	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame DILS-PG di I e di II livello ha evidenziato lacune da parte candidati.	Supporto amministrativo alle attività di analisi dei risultati dei candidati nelle prove d'esame relative alla certificazione in Didattica dell'italiano a stranieri □ DILS-PG di I e di II livello (costituite da tre fascicoli).	100		Report da inviare al Direttore del CVCL	Entro il 15/12/2019	15/12/2019
2	UO Sviluppo e Promozione convenzioni Centri d'esame		Consentire ai Centri di Esame CELI accreditati la consultazione di un archivio di docenti esaminatori CELI, formati dal CVCL, cui rivolgersi per costituire le commissioni CELI in occasione delle sessioni d'esame.	Creazione di un archivio di esaminatori formati dal CVCL per la valutazione della prova orale CELI. Saranno censiti gli esaminatori formati presso i CPIA e nei corsi di Perugia a partire dal 2015; verranno inoltre censiti gli esaminatori formati dal 2018 presso scuole Private, Associazioni ed altre istituzioni private accreditate dal CVCL.	100		Numero di esaminatori censiti dal CVCL	600	1530

	Strutture Amministrative (Strutture Decentrate)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
3	Dipartimento Scienze Umane e Sociali (Segreteria Amministrativa)	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Fornire supporto alla Governance del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali ai fini della redazione del nuovo Piano Triennale del Dipartimento.	Supporto amministrativo attraverso l'estrazione e l'analisi dei dati richiesti ai fini della redazione del Piano Triennale del Dipartimento.	40		Evasione di tutte le richieste presentate entro il 15/12/2019	Entro il 31/12/2019	05/12/2019
4			Contribuire a migliorare l'utilizzo degli spazi attraverso l'implementazione e messa a regime del software di gestione aule "Easy Planning".	Strutturazione organizzativa delle parti del software ancora non gestite o non sufficientemente implementate e messa a regime dello stesso. Svolgimento di momenti formativi alle strutture potenzialmente "utenti".	20	X	Messa a regime del sistema "Easy Planning" implementato	Entro il 31/12/2019	31/12/2019
5			Contribuire alla dematerializzazione attraverso l'individuazione di un sistema informatizzato di deposito delle tesi di dottorato.	Individuazione del sistema informatizzato più congruo per il deposito delle tesi di dottorato presso le Biblioteche nazionali di Firenze e Roma, in sostituzione dell'attuale invio cartaceo.	20	X	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	10/12/2019
6		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire all'Assicurazione della Qualità attraverso la creazione di un repository per tutti i materiali riguardanti il processo AVA in uso a tutti gli utenti coinvolti.	Creazione di un repository per tutti i materiali riguardanti il processo AVA (esempio: verbali Consigli di Corso, Relazione Commissione Paritetica Docenti - Studenti, Relazione Nucleo di Valutazione, ecc.).	20		Repository in uso agli utenti	Entro il 31/12/2019	09/12/2019
7	US GESTIONE AMMINISTRATIVO-CONTABILE	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Fornire supporto alla Governance del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali ai fini della redazione del nuovo Piano Triennale del Dipartimento.	Supporto amministrativo attraverso l'estrazione e l'analisi dei dati richiesti ai fini della redazione del Piano Triennale del Dipartimento (settore Terza Missione del Dipartimento).	100		Evasione di tutte le richieste presentate entro il 15/12/2019	Entro il 31/12/2019	05/12/2019

	Strutture Amministrative (Strutture Decentrate)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
8	CENTRO WARREDOC (WATER RESOURCES RESEARCH AND DOCUMENTATION) (Segreteria Amministrativa)	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Potenziamento delle collaborazioni scientifiche con istituzioni pubbliche e/o private in Italia e all'estero.	Predisposizione di nuovi protocolli di intesa/accordi di collaborazione.	30		Numero di nuovi protocolli di intesa/accordi di collaborazione predisposti	2	3
9			Potenziamento dell'attività scientifica del Centro WARREDOC.	Ricerca fondi di finanziamento per l'assegnazione di numero 2 borse di ricerca e attività propedeutiche all'attivazione delle stesse. L'attività sarà rendicontata nella Relazione annuale del Centro Warredoc.	40		Relazione annuale del Centro WARREDOC da inviare al Rettore e al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	-
10		MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Potenziamento della disseminazione dei risultati dell'attività scientifica svolta dal Centro WARREDOC.	Organizzazione di eventi entro il 31/12/2019.	30		Numero eventi organizzati	2	6

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
11	Servizio Segreteria Generale e Protocollo		Contribuire al processo di dematerializzazione - dematerializzazione della corrispondenza in uscita a firma del Rettore.	Attivazione della procedura (workflow) per la firma digitale dei documenti (corrispondenza in uscita) da parte del Rettore.	50		Presenza in Titulus del workflow pronto per l'utilizzo da parte delle strutture amministrative (attivo)	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
12		MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Contribuire al processo di revisione dello Statuto.	Supporto amministrativo alla Commissione nominata ai fini della revisione dello Statuto.	50	X	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
13		MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire alla promozione di una immagine più efficace dell'Ateneo attraverso la redazione di un Piano Integrato della Comunicazione.	Supporto amministrativo per l'analisi di contesto e la redazione della sezione del Piano riguardante il settore di competenza (Terza Missione).	40		Invio di una proposta relativa alla sezione del Piano di competenza al gruppo di lavoro preposto alla redazione del Piano	Entro il 30/09/2019	26/09/2019
14	Servizio Segreteria Rettore		Fornire supporto al Rettore nel coordinamento delle attività finalizzate alla realizzazione degli obiettivi strategici.	Realizzazione e verbalizzazione di minimo 3 incontri di coordinamento con i Delegati del Rettore competenti. Redazione, in base agli esiti degli incontri, di un report relativo allo stato di attuazione del Piano Strategico 2019-2021.	60		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	-

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
15	Servizio Organi Collegiali		Contribuire al miglioramento qualitativo, in termini di contenuti e di stile, delle proposte di delibera in Titulus Organi.	Redazione del testo delle Linee Guida ad uso delle strutture recanti norme per la redazione delle proposte di delibera (lavoro propedeutico all'iter di approvazione nelle opportune sedi istituzionali).	50		Testo Linee Guida da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
16		MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Contribuire al processo di revisione dello Statuto.	Supporto amministrativo alla Commissione di nomina rettorale ai fini della revisione dello Statuto.	50	X	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
17	Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire all'Assicurazione della Qualità attraverso la creazione di un repository per tutti i materiali riguardanti il processo AVA in uso a tutti gli utenti coinvolti.	Creazione di un repository per tutti i materiali riguardanti il processo AVA (esempio: verbali Consigli di Corso, Relazione Commissione Paritetica Docenti - Studenti, Relazione Nucleo di Valutazione, ecc.) progettandone i contenuti, collaudandolo, individuando gli utenti e fornendo supporto amministrativo.	100		Repository in uso agli utenti	Entro il 31/12/2019	09/12/2019
18	Servizio Ricerca e Alta Formazione	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Potenziare l'offerta formativa post laurea nel settore specifico della didattica dell'italiano lingua non materna anche con particolare riferimento alle problematiche connesse all'inclusione scolastica degli alunni con disabilità e con disturbi specifici di apprendimento.	Supporto amministrativo alla Commissione nominata che avrà il compito di redigere un progetto per l'attivazione di un Master di II livello in Didattica dell'Italiano L2.	50		Proposta di progetto da inviare al Rettore	Entro il 31/12/2019	16/07/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
19		MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Contribuire alla promozione dell'attività di ricerca dell'Ateneo, nonché all'adeguamento della normativa interna alle disposizioni in materia di anticorruzione e trasparenza attraverso la razionalizzazione delle procedure e dei criteri di valutazione per l'attribuzione delle risorse nell'ambito della ricerca.	Raccolta, analisi comparativa e studio della normativa e delle procedure amministrative in materia di assegnazione di fondi di ricerca e contributi per pubblicazioni scientifiche. Supporto amministrativo alla Commissione di Ateneo per la Ricerca Scientifica per la Redazione delle proposte di Regolamento per l'assegnazione dei contributi per pubblicazioni scientifiche e di Regolamento per l'assegnazione dei fondi di ricerca da sottoporre agli Organi Collegiali.	50	X	Proposta di Regolamento per l'assegnazione dei contributi per pubblicazioni scientifiche e proposta di Regolamento per l'assegnazione dei fondi di ricerca sottoposte alla Commissione di Ateneo per la Ricerca Scientifica	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
20	Servizio Comunicazione e Ufficio Stampa	MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento gestionale dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana attraverso l'implementazione del nuovo sistema gestionale STRANIERI.	Realizzazione del portale integrato "STRANIERI": gestione delle attività di grafica, architettura dell'informazione e usabilità finalizzate alla integrazione di nuove funzioni e contenuti del sistema informatizzato di gestione dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana.	35		Portale in uso agli utenti	Entro il 30/11/2019	29/11/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
21			Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapp, attraverso la pubblicazione online della Collana "Parnaso Italiano".	Elaborazione delle digitalizzazioni dei libri della collana "Parnaso Italiano" ai fini della pubblicazione.	15		Numero libri pubblicati entro il 31/12/2019	56	56
22		MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Contribuire ad aumentare la visibilità e l'attrattività dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana all'estero, attraverso una nuova immagine coordinata.	Realizzazione di nuovi materiali di comunicazione, cartacei e digitali, in diverse versioni linguistiche.	30		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	08/08/2019
23		MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire alla promozione di una immagine più efficace dell'Ateneo attraverso la redazione di un Piano Integrato della Comunicazione.	Supporto amministrativo per l'analisi di contesto e la redazione della sezione del Piano riguardante il settore di competenza.	20		Invio di una proposta relativa alla sezione del Piano di competenza al gruppo di lavoro preposto alla redazione del Piano	Entro il 30/09/2019	26/09/2019
24	Servizio Relazioni Int.li Erasmus e Mobilità	MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Contribuire al miglioramento dei processi di internazionalizzazione attraverso la riorganizzazione dei corsi Marco Polo e Turandot.	Elaborazione di proposte volte a migliorare gli aspetti di competenza relativi all'organizzazione dei corsi Marco Polo e Turandot, adeguando la modulistica conseguente.	60	X	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
25		MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire a rendere più efficiente la gestione del programma Erasmus.	Revisione delle procedure di gestione amministrativa del programma Erasmus, secondo criteri di rigorosa competenza amministrativa e ottimizzazione delle risorse.	40		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	29/11/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
26	U.O. Progetti	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire a potenziare la disseminazione dei risultati della partecipazione dell'Ateneo a progetti nazionali e internazionali.	Predisposizione dei contenuti delle pagine web dedicate ai progetti nazionali e internazionali, che saranno aggiornate con riferimento alle attività progettuali e ai risultati conseguiti.	100		Numero schede progetto predisposte per la pubblicazione nella pagina web dedicata	5	5
27	U.O. Qualità	MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Fornire supporto al Presidio della Qualità ai fini del Riesame ciclico redatto dai Corsi di Studio nel 2019.	Analisi dei Rapporti Ciclici di Riesame redatti dai CdS; ricognizione degli obiettivi e azioni di miglioramento proposti dai Corsi di Studio con individuazione dei soggetti responsabili della loro implementazione; verifica sullo stato di attuazione degli obiettivi i cui esiti saranno raccolti in un report da sottoporre al Presidio della Qualità (PQ).	100		Report da inviare al Responsabile del Presidio della Qualità	Entro il 31/12/2019	27/12/2019
28		MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	Aumentare la consapevolezza in materia di anticorruzione negli ambiti della didattica e della ricerca.	Realizzazione di incontri con il personale interessato, per approfondire le indicazioni fornite da ANAC e recepite nel Piano Anticorruzione d'Ateneo.	25	X	Numero di incontri realizzati	2	2
29	Servizio Supporto RPCT	MO6 - Prevenzione della corruzione e trasparenza	Aggiornamento della normativa interna relativa alla prevenzione della corruzione attraverso la mappatura delle aree a rischio corruzione.	Realizzazione di una analisi di tutte le aree di attività dell'Ateneo al fine dell'individuazione delle strutture a rischio per il relativo aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della corruzione e della Trasparenza di Ateneo, per il triennio 2020-2022.	75	X	Report da inviare al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT)	Entro il 30/11/2019	29/11/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
30	AREA SERVIZI AGLI STUDENTI		Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo.	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2019.	70	X	Numero di obiettivi delle strutture dell'area che hanno raggiunto il target	5	5
31		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al miglioramento dei servizi agli utenti.	Analisi dei servizi erogati agli utenti e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento.	30		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	-
32	Servizio Orientamento		Contribuire al potenziamento dell'orientamento verso le scuole.	Aumento del numero delle classi coinvolte all'interno di Scuole per attività di orientamento.	30		Numero di classi coinvolte in attività di orientamento nell'anno solare 2019	50	249
33			Contribuire all'aumento dell'attrattività dei Corsi di Laurea tra gli studenti delle scuole superiori del territorio.	Potenziamento del progetto nazionale Alternanza Scuola Lavoro, rivolto agli studenti delle scuole superiori che possono effettuare stage e frequentare seminari, in sede e fuori sede, e partecipare a progetti didattici che prevedano anche la frequenza di discipline nei corsi di laurea.	30		Numero studenti coinvolti nel progetto Alternanza Scuola Lavoro nell'anno solare 2019	55	290
34		MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Contribuire alla promozione di una immagine più efficace dell'Ateneo attraverso la redazione di un Piano Integrato della Comunicazione.	Supporto amministrativo per l'analisi di contesto e la redazione della sezione del Piano riguardante il settore di competenza.	40		Invio di una proposta relativa alla sezione del Piano di competenza al gruppo di lavoro preposto alla redazione del Piano	Entro il 30/09/2019	26/09/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
35	Servizio Biblioteca		Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapp, attraverso la pubblicazione online della Collana "Parnaso Italiano".	Digitalizzazione dei libri della collana "Parnaso Italiano" - pubblicata dal 1784 al 1791; elaborazione dei testi descrittivi e predisposizione delle schede catalografiche.	40		Numero libri pubblicati entro il 31/12/2019	56	56
36			Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapp, attraverso la catalogazione dei libri del Fondo Ex Dipartimento Culture Comparete.	Ricognizione del fondo librario dell'ex Dipartimento di Culture Comparete; inventariazione ed inserimento nel registro d'ingresso; assegnazione di collocazione, inserimento nel registro topografico ed etichettatura; catalogazione in SBN (Opac nazionale).	60		Numero libri visibili nel Catalogo (OPAC) del Sistema Bibliotecario Nazionale	500	515
37	AREA SEGRETERIE		Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo.	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2019.	70	X	Numero di obiettivi delle strutture dell'area che hanno raggiunto il target	5	5
38		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al miglioramento dei servizi erogati agli utenti e delle attività svolte dalle strutture dell'Area.	Analisi dei servizi erogati agli utenti e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento.	30		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	10/12/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
39	Servizio Segreteria Corsi di Laurea e Didattica		Contribuire a migliorare i servizi agli studenti, rendendo più efficiente l'individuazione delle fasce di reddito degli studenti stranieri e in particolare dei cittadini non UE e non residenti in Italia.	Attivazione di un servizio rivolto agli studenti stranieri per il calcolo del valore dell'ISEEU al fine contributivo, in base a criteri definiti nel Manifesto degli Studi a.a. 2019/2020 (parte 2 - art. 7), attraverso l'utilizzo di una apposita procedura INPS.	50	X	Evasione di tutte le richieste presentate entro il 15/12/2019	Entro il 31/12/2019	13/12/2019
40		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire all'Assicurazione della Qualità attraverso la creazione di un "cruscotto" di dati statistici relativi alle carriere degli studenti, utili ai fini gestionali e ai processi di autovalutazione dei Corsi di Studio.	Individuazione dei dati statistici da inserire nel "cruscotto" a seguito di confronto con gli interlocutori che usufruiranno di tali dati.	50		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	13/12/2019
41	Servizio Segreteria Studenti Stranieri		Contribuire a rendere più efficiente la gestione dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana attraverso la riorganizzazione dell'archivio storico cartaceo.	Riorganizzazione del materiale cartaceo in archivio per gli anni 2010 - 2018.	100		I documenti in archivio dal 2010 al 2018 riorganizzati.	Entro il 31/12/2019	31/12/2019
42	US WELCOME	MO2 - Supporto alla realizzazione delle strategie per il settore dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana	Contribuire al miglioramento dell'accoglienza degli studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana attraverso la fornitura di materiale informativo.	Fornire a tutti gli studenti iscritti ai Corsi di Lingua e Cultura Italiana materiale informativo riguardante la città di Perugia ed i servizi offerti dall'Ateneo.	100		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	20/12/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
43	U.O. Attività Ricreative ed ex Alunni	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Potenziare il coinvolgimento degli ex studenti dell'Ateneo anche attraverso la realizzazione di nuove iniziative online dedicate agli iscritti alla community ex alunni con l'obiettivo di realizzare "tappe" di avvicinamento al Raduno Alunni che si terrà nel 2020.	Realizzazione di progetti online, che saranno accessibili tramite la pagina del sito web di Ateneo "Alumni Unistrapg" dedicata agli ex studenti iscritti alla community, tra cui la "Mostra fotografica virtuale - Uno Scatto alla Stranieri" realizzata con il materiale raccolto con la partecipazione e il coinvolgimento diretto degli ex alunni.	100		Attivazione e pubblicazione nel sito web del progetto "Mostra fotografica virtuale - Uno Scatto alla Stranieri"	Entro il 31/12/2019	05/09/2019
44	AREA AFFARI LEGALI E CONTRATTI		Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo.	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2019.	70	X	Numero di obiettivi delle strutture dell'area che hanno raggiunto il target	4	4
45		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al miglioramento dei servizi erogati agli utenti e delle attività svolte dalle strutture dell'Area.	Analisi dei servizi erogati agli utenti e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento.	30		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	29/11/2019
46	Servizio Contenzioso		Ottimizzare i benefici assicurativi in materia di polizza all risk incendio/furto/elettronica.	Calendarizzazione di una serie di incontri con le strutture principalmente coinvolte nella gestione materiale dei sinistri assicurativi, allo scopo di migliorare la conoscenza delle garanzie attivabili, diminuire le denunce senza esito, massimizzare i risarcimenti all'Ateneo.	50	X	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	30/10/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
47			Migliorare l'azione dell'Ateneo in materia civilistica.	Raccolta dati statistici sul contenzioso civile nel triennio antecedente ed elaborazione di un documento informativo ad uso delle strutture interessate.	50	X	Prospetto da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
48	Servizio Contratti, Appalti	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Integrare la normativa interna con un Regolamento concernente la disciplina per la nomina delle commissioni giudicatrici di cui al D.Lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii. "Codice dei Contratti Pubblici".	Redazione del testo del Regolamento (lavoro propedeutico all'iter di approvazione nelle opportune sedi istituzionali).	40	X	Testo Regolamento da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	07/11/2019
49			Migliorare l'attività negoziale posta in essere dalle strutture amministrative.	Realizzazione di incontri illustrativi con strutture amministrative coinvolte nella redazione e gestione degli atti negoziali.	60	X	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	20/12/2019
50	AREA RISORSE UMANE		Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo.	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2019.	70	X	Numero di obiettivi delle strutture dell'area che hanno raggiunto il target	4	4
51		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al miglioramento dei servizi erogati agli utenti e delle attività svolte dalle strutture dell'Area.	Analisi dei servizi erogati agli utenti e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento.	30		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	13/12/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
52	Servizio Personale Docente	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Adeguare la normativa interna alle disposizioni in materia di anticorruzione attraverso la revisione e aggiornamento del testo del "Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia dell'Università per Stranieri di Perugia".	Revisione e aggiornamento del testo del "Regolamento per la disciplina del procedimento di chiamata dei professori di ruolo di prima e seconda fascia dell'Università per Stranieri di Perugia ai sensi delle disposizioni della Legge 30.12.2010, n. 240", emanato con D.R. n. 180 del 30/07/2012, anche alla luce delle raccomandazioni di cui alla Delibera ANAC n. 1208 del 22.11.2017 e dell'atto di indirizzo della Ministra Sen. Valeria Fedeli n. 39 del 14/05/2018. Successivamente all'entrata in vigore, il Regolamento troverà la sua prima applicazione in bandi di reclutamento del personale accademico. Redazione di un report in merito agli esiti dell'applicazione del Regolamento da inviare al Direttore Generale.	100	X	Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
53	Servizio Personale TA	MO5 - Revisione dello Statuto e adeguamento della normativa interna	Integrare la normativa interna con un regolamento per il reclutamento di Collaboratori ed Esperti Linguistici (CEL) a tempo indeterminato e determinato.	Studio della normativa e dei CCNL di settore; esame delle esigenze dell'Ateneo circa i criteri di valutazione; stesura del testo del Regolamento.	100	X	Testo del Regolamento da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	19/11/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
54	Servizio Pensioni		Effettuare la ricognizione del Trattamento di Fine Rapporto (TFR) dei docenti di lingua e cultura italiana (ex addetti alle esercitazioni di lingua e cultura italiana), attualmente in ruolo come docenti universitari.	Controllo eventuali pratiche di riscatto del Trattamento di Fine Servizio (TFS) con stati di servizio e documentazione docenti universitari (ex addetti) ai fini dell'eventuale calcolo e pagamento del TFR al momento della cessazione. Ulteriori controlli nel relativo capitolo di bilancio e eventuale pagamento imposta sostitutiva.	100		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	04/12/2019
55	U.O. Formazione	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Effettuare la mappatura e analisi dei fabbisogni formativi del personale Tecnico Amministrativo dell'Ateneo Biennio 2020-2021.	Mappatura e analisi dei fabbisogni formativi del personale Tecnico Amministrativo dell'Ateneo Biennio 2020-2021 e successiva predisposizione di una relazione contenente gli esiti delle predette analisi.	100	X	Relazione predisposta da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
56	AREA RISORSE FINANZIARIE		Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo.	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2019.	100	X	Numero di obiettivi delle strutture dell'area che hanno raggiunto il target	6	6
67	Servizio Bilancio e Contabilità		Adeguare e aggiornare la gestione degli ordinativi informatici, attraverso l'Introduzione e il collaudo di SIOPE+	Introduzione e collaudo SIOPE+. Studio preliminare della normativa. Supporto alle strutture amministrative coinvolte.	50	X	Sistema SIOPE+ in uso da parte delle strutture amministrative	Entro il 30/09/2019	31/01/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
58			Contribuire al miglioramento della gestione contabile delle attività progettuali attraverso l'implementazione di UGOV PJ (progetti).	Implementazione della gestione contabile dell'attività progettuale in U-GOV, a seguito di uno studio e analisi delle esigenze delle strutture dell'Ateneo.	50	X	Sistema informativo implementato in uso	Entro il 30/09/2019	30/05/2019
59			Predisposizione operazioni informatiche per il calcolo del Trattamento di Fine Servizio (TFS) on line.	Correzione, sistemazione e controllo Banca Dati Passweb per predisposizione TFS online.	45		Fruibilità, da parte degli operatori, del sistema online che permette il calcolo del TFS	Entro il 31/12/2019	04/12/2019
60	Servizio Trattamenti Economici		Supporto alle strutture amministrative attraverso la redazione di prospetti relativi ai costi del personale.	Redazione di prospetti dei costi di tutto il personale e comunicazione alle strutture amministrative.	25		Comunicazione alle strutture amministrative della redazione dei prospetti dei costi di tutto il personale	Entro il 31/12/2019	17/10/2019
61			Implementazione della procedura Carriere e Stipendi di Ateneo (CSA) - Cineca, attraverso la creazione di un nuovo ruolo e dei relativi nuovi inquadramenti economici per la figura dei nuovi docenti che insegneranno nei corsi di lingua italiana.	Controllo degli importi lordi degli inquadramenti con il contratto privatistico definito a livello nazionale. Inserimento in CSA del nuovo ruolo e del relativo inquadramento economico.	30		Presenza del nuovo ruolo "operativo" in CSA per la figura dei nuovi docenti che insegneranno nei corsi di lingua italiana	Entro il 31/12/2019	07/05/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
62	U.O. Fiscale		Supportare le strutture nell'applicazione del bollo attraverso la redazione di apposite Linee Guida.	Redazione delle Linee Guida finalizzate ad illustrare alle strutture amministrative la normativa sull'applicazione del bollo.	100	X	Testo Linee Guida da inviare al Direttore Generale	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
63	AREA SERVIZI GENERALI		Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo.	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2019.	100	X	Numero di obiettivi delle strutture dell'area che hanno raggiunto il target	12	11
64		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al miglioramento dei servizi dedicati agli utenti (interni ed esterni), attraverso l'adeguamento della strumentazione audio/video dell'Aula Magna di Palazzo Gallenga.	Sostituzione proiettore, revisione impianto audio e configurazione impianto fari led. Redazione report concernente le azioni intraprese per l'adeguamento della strumentazione.	50		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	06/12/2019
65	Servizio Supporto Tecnico		Contribuire a rendere più efficiente il sistema di conservazione del materiale audio /video, attraverso la riorganizzazione dell'archivio esistente.	Riclassificazione del materiale audio/video (non cartaceo) conservato presso il Servizio Supporto Tecnico attraverso il salvataggio in un nuovo sistema di archiviazione e conservazione.	50		Nuovo sistema di archiviazione e conservazione (hardware) operativo	Entro il 30/11/2019	14/11/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
66	Servizio Sistemi Informativi	MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento gestionale dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana attraverso l'implementazione del nuovo sistema gestionale "STRANIERI".	Analisi e realizzazione del portale integrato "STRANIERI".	60		Portale in uso agli utenti	Entro il 30/11/2019	29/11/2019
67			Contribuire a rendere accessibile il patrimonio librario Unistrapp, attraverso la pubblicazione online della Collana "Parnaso Italiano".	Elaborazione e pubblicazione online della collana "Parnaso Italiano" - pubblicata dal 1784 al 1791.	10		Numero libri pubblicati entro il 31/12/2019	56	56
68			Contribuire a migliorare l'utilizzo degli spazi attraverso l'implementazione e messa a regime del software di gestione aule "Easy Planning".	Strutturazione organizzativa delle parti del software ancora non gestite o non sufficientemente implementate e messa a regime dello stesso. Svolgimento di momenti formativi alle strutture potenzialmente "utenti".	20	x	Messa a regime del sistema "Easy Planning" implementato	Entro il 31/12/2019	31/12/2019
69			Contribuire al processo di dematerializzazione - dematerializzazione della corrispondenza in uscita a firma del Rettore.	L'obiettivo ha ad oggetto l'attivazione della procedura (workflow) per la firma digitale dei documenti (corrispondenza in uscita) da parte del Rettore.	10		Presenza in Titulus del workflow pronto per l'utilizzo da parte delle strutture amministrative (attivo)	Entro il 30/11/2019	29/11/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
70	Servizio Edilizia		Contribuire al miglioramento della sicurezza, attraverso la prosecuzione del progetto di messa a norma antincendio e impiantistica e di manutenzione straordinaria di Palazzo Gallenga.	Individuazione delle procedure e predisposizione della documentazione a base di gara per l'affidamento dei servizi tecnici di ingegneria e architettura relativi a messa a norma antincendio e impiantistica e di manutenzione straordinaria di Palazzo Gallenga.	45		Rendiconto attività nella "Relazione annuale relativa alla programmazione triennale delle opere pubbliche e biennale delle acquisizioni" da sottoporre al Consiglio di Amministrazione	Entro il 31/12/2019	19/12/2019
71			Migliorare l'efficienza della gestione del patrimonio immobiliare attraverso la creazione di fascicoli immobiliari.	Creazione di fascicoli informatizzati per Palazzo Gallenga e le Palazzine Valitutti, Scortici, Lupattelli, Orvieto, Prosciutti, ex Senologia e il complesso di Colombella contenenti informazioni tecniche di base e lo storico dei lavori e degli interventi di manutenzione degli ultimi dieci anni.	30	X	Numero fascicoli predisposti	8	8
72			Migliorare l'efficienza degli interventi di manutenzione edile degli immobili, attraverso un Accordo Quadro per la manutenzione edile degli immobili.	Predisposizione del Capitolato e atti correlati al fine di redigere un Accordo quadro per la manutenzione edile degli immobili.	25	X	Capitolato e atti correlati da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/10/2019	31/10/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
73	Servizio Infrastrutture Informatiche	MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso la migrazione dei data center in cloud.	Migrazione di tutte le macchine virtuali presenti all'interno del data center d'Ateneo su infrastruttura in cloud.	60	X	Migrazione completata	Entro il 31/12/2019	■
74		MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso l'aggiornamento tecnologico e il potenziamento della copertura del sistema wifi.	Sostituzione degli apparati esistenti; installazione di numero 36 nuove antenne; migrazione della configurazione dei vecchi apparati; avvio, controlli e messa a regime.	10	X	Messa a regime di numero 96 antenne wifi entro il 31/12/2019	96	96
75		MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Contribuire al miglioramento della sicurezza informatica dei dati di Ateneo, attraverso la migrazione dei firewall.	Sostituzione degli apparati esistenti; migrazione della configurazione dei vecchi apparati; avvio, controlli e messa a regime.	30	X	Messa a regime dei nuovi apparati (firewall)	Entro il 31/10/2019	30/06/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
76	AREA PATRIMONIO		Contribuire al miglioramento della performance organizzativa di Ateneo.	Coordinamento, monitoraggio e verifica delle attività delle strutture amministrative afferenti all'Area, in relazione agli obiettivi operativi assegnati alle stesse per l'anno 2019.	70	X	Numero di obiettivi delle strutture dell'area che hanno raggiunto il target	3	3
77		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Contribuire al miglioramento dei servizi erogati agli utenti e delle attività svolte dalle strutture dell'Area.	Analisi dei servizi erogati agli utenti e/o delle attività svolte dalle strutture dell'Area, anche con il coinvolgimento degli eventuali Delegati del Rettore competenti per materia, al fine di formulare proposte di miglioramento.	30		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	-
78	Servizio Acquisti e Manutenzioni		Concorrere al miglioramento della sicurezza dell'impianto antincendio di Palazzo Gallenga in relazione ai rilevatori antincendio fuori norma.	Ricognizione per la verifica dei rilevatori antincendio fuori norma di Palazzo Gallenga, predisposizione degli elaborati grafici ed eventuale sostituzione dei rilevatori non funzionanti.	100		Numero rilevatori antincendio non funzionanti al 31/12/2019	<3	0
79	Servizio Accoglienza e Patrimonio		Contribuire alla valorizzazione del parco di Villa Colombella attraverso la messa in sicurezza delle piante ad alto fusto.	Coordinamento delle attività da porre in essere per la messa in sicurezza delle piante di alto fusto che sono ammalorate. Redazione di un report.	40		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	20/12/2019

	Strutture Amministrative (Amministrazione Centrale)	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso (%)	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatori	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
80			Razionalizzazione degli spazi interni all'Ateneo attraverso lo smaltimento straordinario di rifiuti di materiale ingombrante (Beni mobili).	Coordinamento delle attività volte allo smaltimento del materiale ingombrante e alla riallocazione dei beni rimanenti presso la Palazzina Nuova. Redazione di un report.	60		Report da inviare al Direttore Generale	Entro il 31/12/2019	20/12/2019

ALL. 4 - RISULTATI OBIETTIVI OPERATIVI 2019 SETTORI "CORSI DI LINGUA E CULTURA ITALIANA" E "CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA"

(*) Il risultato è riportato nella tabella con i seguenti colori:
 - rosso, se inferiore al valore "target";
 - verde, se uguale o superiore al "target".

	Struttura/Settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
1	Corsi di Lingua e Cultura Italiana		Migliorare l'efficienza organizzativa dei Corsi di Lingua	Compilazione puntuale dei registri online.	100	X	Numero dei registri che al 01/10/2019 sono aggiornati al 20/09/2019.	Numero di registri corrispondente al numero dei CEL in servizio nel settore Corsi di Lingua alla data del 20/09/2019	23 su 23
2	CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 1		Implementare la qualità degli item oggettivi presenti all'interno delle prove CELI	Prosecuzione dell'attività di implementazione di procedure sistematiche di pretesting e relative analisi statistiche per la valorizzazione e il consolidamento del sistema di item banking in uso al CVCL.	20		Numero di candidati a cui sono stati sottoposti i pretest.	250	250

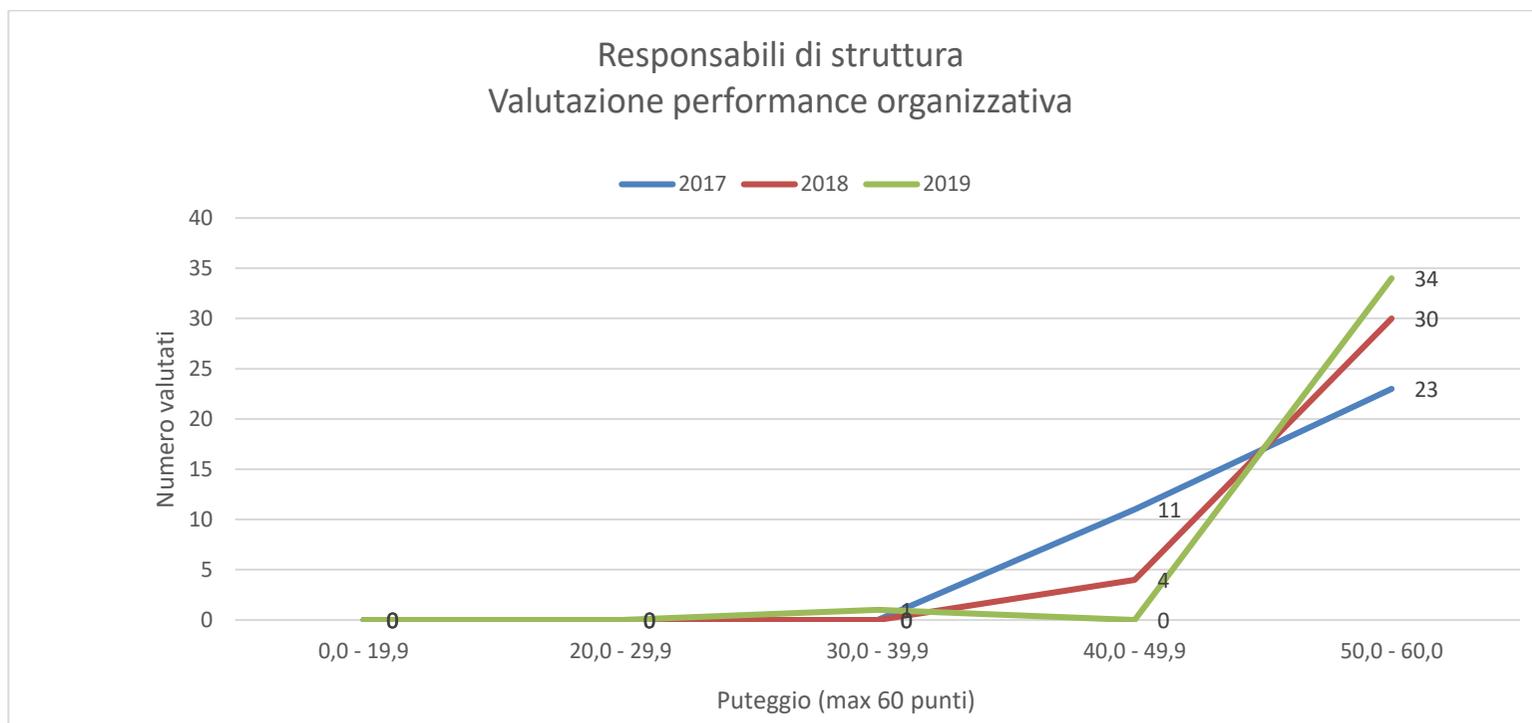
	Struttura/Settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
3		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Consolidare e migliorare la customer satisfaction, attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI	Messa a regime della rilevazione del livello di soddisfazione dei candidati CELI e analisi dei risultati.	20		Numero di questionari somministrati.	700	2500
4		MO4 - Promozione della qualità e miglioramento dei servizi	Consolidare e migliorare la customer satisfaction attraverso la rilevazione del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI	Avvio rilevazione sperimentale del livello di soddisfazione degli esaminatori CELI e analisi dei risultati.	15		Numero di questionari somministrati.	50	200
5			Migliorare l'efficienza organizzativa del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche	Compilazione puntuale e tempestiva dei registri online in uso da gennaio 2019.	10	X	Numero dei registri che al 01/10/2019 sono aggiornati al 20/09/2019.	4	4

	Struttura/Settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
6		MO3 - Supporto alla realizzazione dell'Agenda Digitale	Potenziare l'offerta formativa del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche	Elaborazione e sperimentazione di moduli formativi per il Corso Esaminatori CELI in modalità FAD (Formazione a Distanza).	35		Moduli FAD attivi (fruibili dagli utenti).	Entro il 31/12/2019	10/11/2019

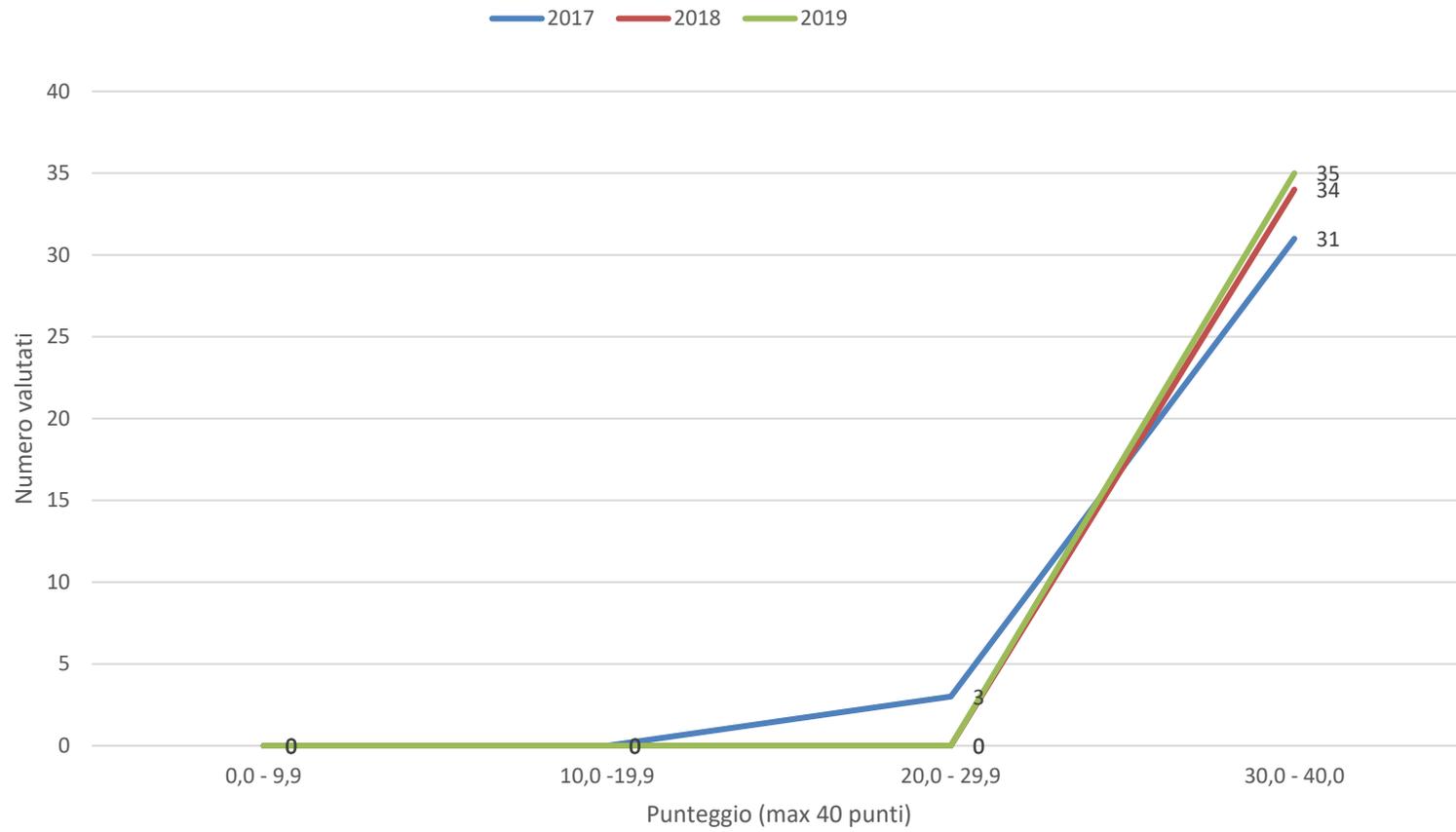
	Struttura/Settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
7	CERTIFICAZIONE LINGUISTICA E GLOTTODIDATTICA GRUPPO 2	MO1 - Supporto alla realizzazione delle strategie per la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione	Potenziare l'offerta formativa di Ateneo introducendo specifici corsi di formazione per docenti di italiano a stranieri finalizzati all'approfondimento di quegli ambiti di conoscenza e di competenza per i quali l'analisi dei risultati delle prove d'esame DILS-PG di I e di II livello ha evidenziato lacune da parte candidati	Analisi dei risultati dei candidati nelle prove d'esame relative alla certificazione in Didattica dell'italiano a stranieri □ DILS-PG di I e di II livello (costituite da tre fascicoli). Predisposizione di un report da inviare al Direttore del CVCL sull'attività svolta.	90		Report da inviare al Direttore del CVCL.	Entro il 15/12/2019	10/12/2019

	Struttura/Settore	Macro-obiettivi operativi	Obiettivi operativi	Descrizione	Peso	Integrazione Anticorruzione Trasparenza	Indicatore	2019 Valori attesi (Target)	2019 Risultati (*)
8			Migliorare l'efficienza organizzativa del Centro per la Valutazione e le Certificazioni Linguistiche	Compilazione puntuale e tempestiva dei registri online in uso da gennaio 2019.	10	X	Numero dei registri che al 01/10/2019 sono aggiornati al 20/09/2019.	2	2

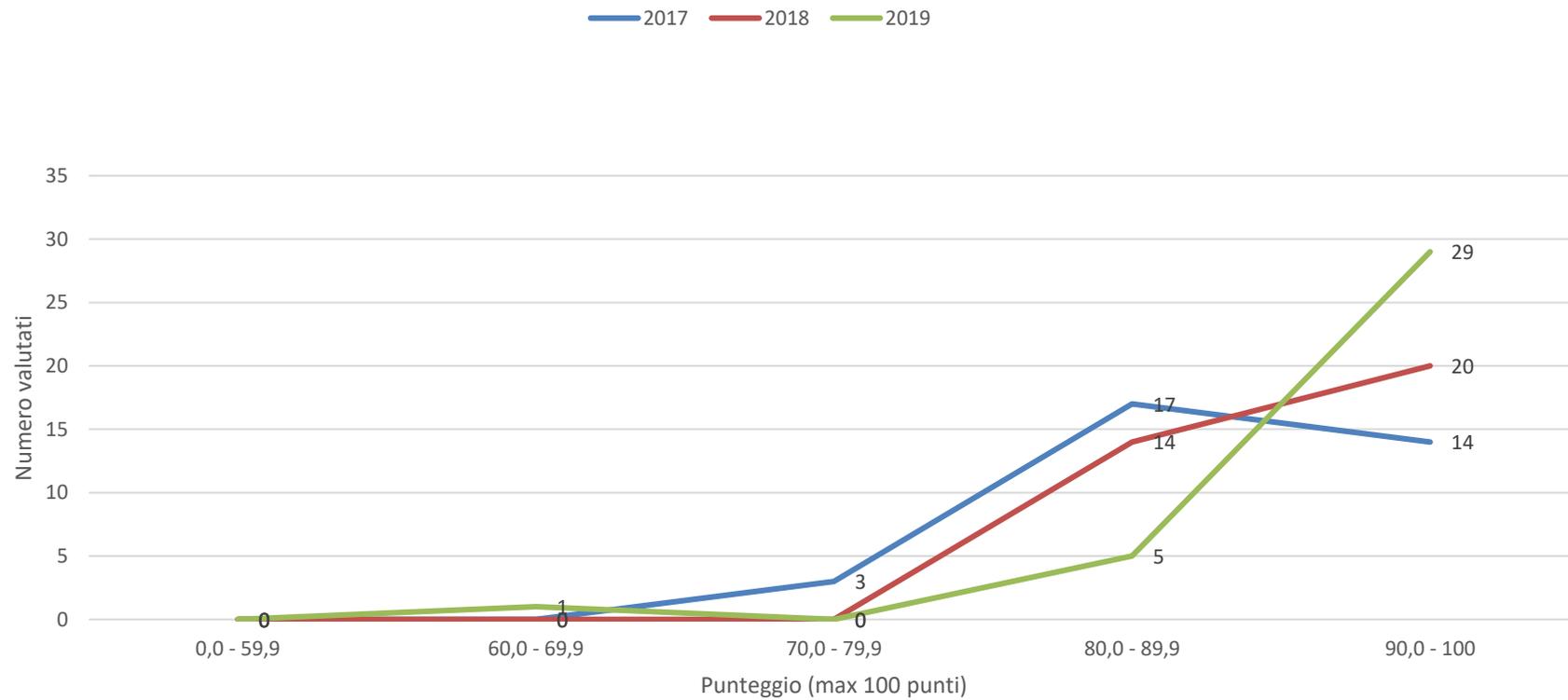
ALL. 5 - ANALISI VALUTAZIONE RESPONSABILI STRUTTURE AMMINISTRATIVE



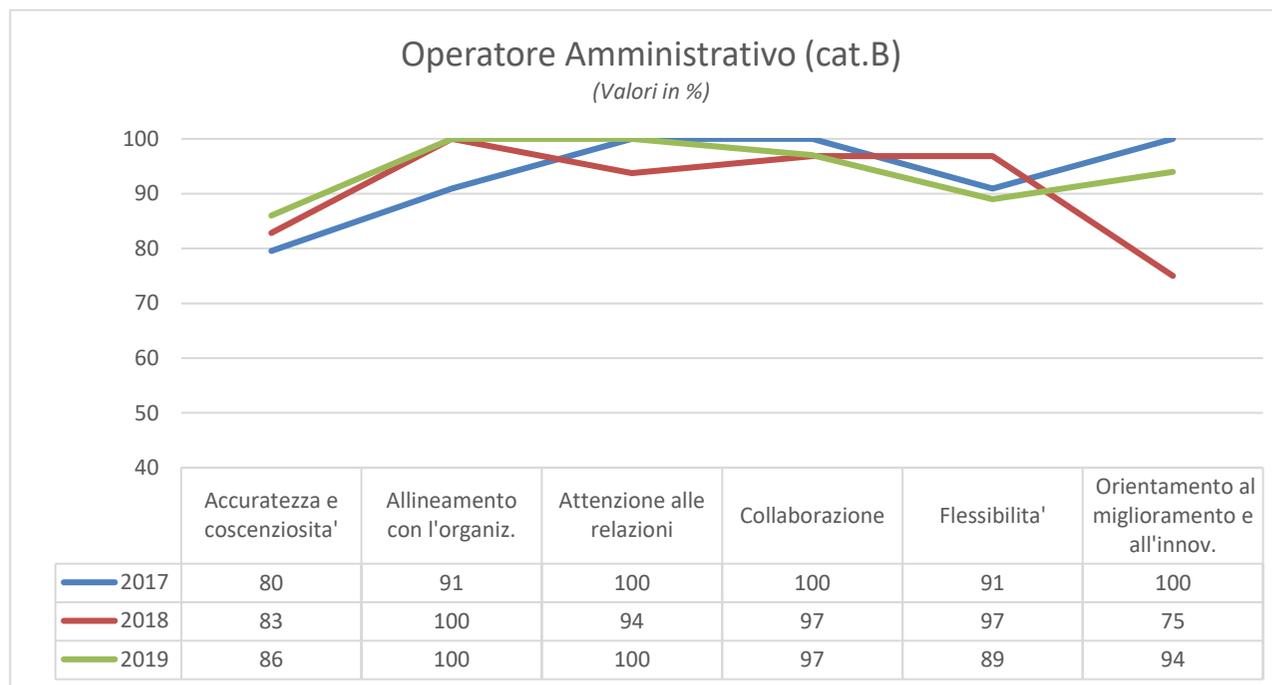
Responsabili di struttura Valutazione Performance individuale



Responsabili di struttura Valutazione complessiva (Performance oganizzativa e individuale)

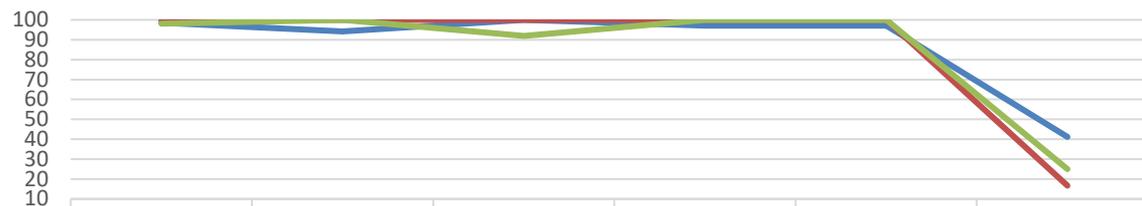


ALL. 6 - ANALISI VALUTAZIONE COMPETENZE PTA



Operatore Tecnico (cat.B)

(Valori in %)



	Accuratezza e coscienziosita'	Orientamento al cliente	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Flessibilita'	Orientamento al miglioramento e all'innov.
2017	99	94	100	97	97	41
2018	100	100	100	100	100	17
2019	98	100	92	100	100	25

Collaboratore (cat.C)

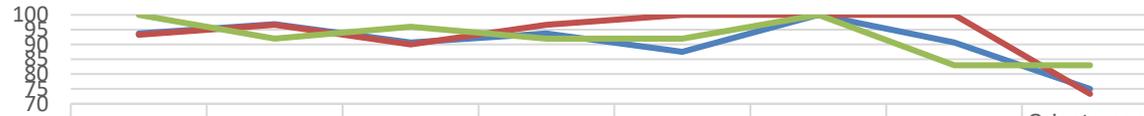
(Valori in %)



	Accuratezza e coscienziosita'	Orientamento al risultato	Problem solving	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Flessibilita'	Orientamento al miglioramento e all'innov.
2017	86	96	94	83	94	95	81
2018	89	97	91	87	95	94	87
2019	88	90	90	90	95	93	92

Specialista (cat. D)

(Valori in %)



	Programmazione e controllo	Accuratezza e coscienziosita'	Orientamento al risultato	Problem solving	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Flessibilita'	Orientamento al miglioramento e all'innov.
2017	94	97	91	94	88	100	91	75
2018	93	97	90	97	100	100	100	73
2019	100	92	96	92	92	100	83	83

Responsabile di Servizio (cat.D)

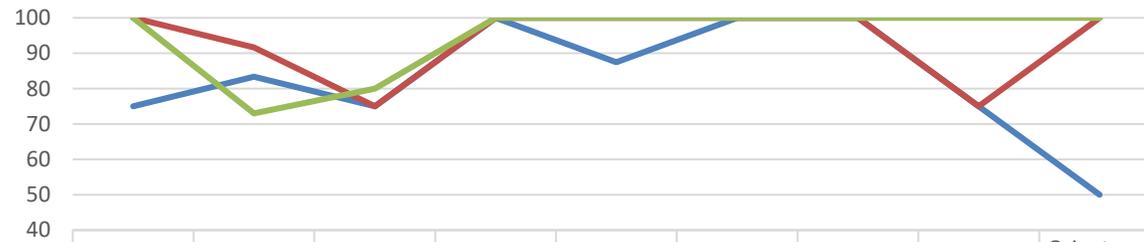
(Valori in %)



	Programmazione e controllo	Supervisione dei collaboratori	Sviluppo dei collaboratori	Orientamento al risultato	Problem solving	Allineamento con l'organizzazione	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Orientamento al miglioramento e all'innov.
2017	95	87	85	98	95	90	95	95	100
2018	95	90	76	90	90	100	93	95	95
2019	95	94	82	100	95	100	98	91	95

Responsabile di Area (cat.EP)

(Valori in %)



	Programmazione e controllo	Supervisione dei collaboratori	Sviluppo dei collaboratori	Orientamento al risultato	Problem solving	Allineamento con l'organizzazione	Attenzione alle relazioni	Collaborazione	Orientamento al miglioramento e all'innov.
— 2017	75	83	75	100	88	100	100	75	50
— 2018	100	92	75	100	100	100	100	75	100
— 2019	100	73	80	100	100	100	100	100	100

**ALL. 7 - INDAGINE SUL BENESSERE ORGANIZZATIVO DEL PERSONALE DIPENDENTE – Edizione
Good Practice 2019-2020 - Rilevazione 2020)**

		Valore medio totale	2017	2018	2019	
			Valore medio	Valore medio	Valore medio	
L'AMBIENTE DI LAVORO						
A.01	Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,46 (2019)	3,35	3,60	4,00	
A.02	Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro		4,15	4,47	4,70	
A.03	Posso svolgere il mio lavoro con ritmi sostenibili		3,25 (2018)	3,84	4,25	
A.04	Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente		3,18 (2017)	3,72	4,21	
A.05	Non mi capita mai di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (insofferenza, disinteresse, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari o articolari, difficoltà respiratorie ...)		3,59	3,42	3,70	
A.06	Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente		2,17	2,18	2,20	
A.07	Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili		2,42	2,48	2,25	
A.08	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo		2,06	2,23	2,00	
A.09	Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo			-	-	3,79
LE DISCRIMINAZIONI						
B.01	Sento che la mia identità di genere NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	4,98 (2019)	3,07	4,87	5,13	
B.02	Sento che la mia età NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto		4,98 (2018)	3,22	4,85	5,15
B.03	Sento che la mia disabilità NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto		3,14 (2017)	-	5,23	4,67
L'EQUITÀ NELLA MIA ORGANIZZAZIONE						
C.01	Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,13	3,04	3,11	3,21	

		Valore medio totale	2017	2018	2019
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
C.02	Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	(2019) 2,82 (2018) 2,85 (2017)	3,17	3,10	3,31
C.03	Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione		2,73	2,66	3,25
C.04	Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto		2,48	2,40	2,75
CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE					
D.01	Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	3,27 (2019) 3,09 (2018) 2,86 (2017)	2,48	2,71	3,05
D.02	Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito		2,49	2,61	2,95
D.03	L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli		2,70	2,95	3,07
D.04	La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale		3,51	3,66	3,72
D.05	Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione		3,10	3,50	3,57
IL MIO LAVORO					
E.01	So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	4,54 (2019) 4,32 (2018) 4,10 (2017)	4,15	4,56	4,64
E.02	Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro		4,55	4,76	4,97
E.03	Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro		4,08	4,05	4,41
E.04	Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro		4,15	4,29	4,72
E.05	Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale		3,55	3,92	3,95
I MIEI COLLEGHI					
F.01	Mi sento parte di una squadra	4,57 (2019) 4,99 (2018)	3,59	3,87	4,03
F.02	Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti		5,14	5,19	5,36
F.03	Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi		4,48	4,92	4,85

		Valore medio totale	2017	2018	2019
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
		4,20 (2017)			
F.04	Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti		4,28	4,29	4,48
F.05	L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare		3,53	3,68	4,15
IL CONTESTO E IL MIO LAVORO					
G.01	L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	3,72 (2019)	2,96	3,48	3,59
G.02	Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro		3,77	3,81	3,95
G.03	I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti		3,49 (2018)	3,29	3,39
G.04	La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata		3,28 (2017)	3,17	3,32
G.05	L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita		3,34	3,47	4,00
G.06	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili		3,59	3,73	3,97
G.07	Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro		2,83	3,18	3,44
IL SENSO DI APPARTENENZA					
H.01	I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali	4,28 (2019)	3,18	3,56	3,62
H.02	Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a		4,17 (2018)	3,49	4,05
H.03	Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso		3,79 (2017)	4,44	4,89
H.04	Mi sento parte della mia organizzazione		3,79	4,19	4,21
H.05	Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società		4,03	4,15	4,46
LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA					
L.01	Sono informato sulle strategie dell'organizzazione	3,53 (2019)	2,91	3,24	3,36
L.02	Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione		3,01	3,29	3,48
L.03	Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione		3,28 (2018)	2,98	3,06
L.04	È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione		3,04 (2017)	3,27	3,55
LE MIE PERFORMANCE					

		Valore medio totale	2017	2018	2019	
			Valore medio	Valore medio	Valore medio	
M.01	Ritengo di essere valutato sulla base di elementi importanti del mio lavoro	4,16 (2019)	3,37	3,45	4,03	
M.02	Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro		3,52	3,60	4,05	
M.03	Sono informato sulla valutazione del mio lavoro		3,86	4,00	4,48	
M.04	Sono informato su come migliorare i miei risultati		3,25	3,44	4,10	
IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA						
N.00	Per la sua posizione è prevista una valutazione della performance?		-	-	No 7%	Sì 93%
N.01	Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	3,88 (2019)	3,31	3,65	4,14	
N.02	Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance		3,35 (2018)	3,38	3,58	4,09
N.03	I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance		3,32 (2017)	3,38	3,47	4,18
N.04	L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano		2,70	2,77	3,30	
N.05	I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale		3,15	3,06	3,77	
N.06	La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione		3,22	3,13	3,74	
N.07	Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione		3,63	3,60	4,04	
N.08	La tempistica prevista dal sistema viene rispettata		3,89	3,82	4,16	
N.09	Nel corso dell'anno vengono effettuate verifiche intermedie		3,22	3,11	3,51	
IL MIO RESPONSABILE E LA MIA CRESCITA						
O.01	Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	4,48 (2019)	3,22	3,55	4,03	
O.02	Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro		4,08 (2018)	3,24	3,53	3,98
O.03	Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali		3,79 (2017)	4,27	4,34	4,80
O.04	Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro		4,14	4,53	4,82	

		Valore medio totale	2017	2018	2019
			Valore medio	Valore medio	Valore medio
O.05	Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte		4,10	4,45	4,77
IL MIO RESPONSABILE E L'EQUITÀ					
P.01	Il mio responsabile agisce con equità	4,38 (2019) 3,91 (2018) 3,80 (2017)	3,82	4,08	4,44
P.02	Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti		3,66	3,87	4,28
P.03	Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore		4,03	4,15	4,56
P.04	Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti		3,91	3,95	4,39
P.05	Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro		3,69	3,74	4,26
P.06	Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni		3,66	3,74	4,26
P.07	Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo		3,89	3,85	4,46
IL MIO RESPONSABILE E IL SISTEMA DI VALUTAZIONE					
Q.01	Il mio responsabile mi valuta con equità	4,38 (2019) 3,97 (2018) 3,73 (2017)	4,00	4,26	4,75
Q.02	Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione		3,86	4,17	4,43
Q.03	Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione		3,48	3,58	4,16
Q.04	Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione		3,56	3,58	4,18