



*Nota integrativa alla relazione*

*“Monitoraggio sulla valutazione del grado di conseguimento  
degli obiettivi individuali e sull'erogazione dei premi (anno 2012)”*

*trasmessa al Nucleo di Valutazione in data 20/11/2013*

*18 dicembre 2013*



## **Disciplina transitoria relativa alla differenziazione retributiva in fasce di cui al d.lgs. 150/2009 operata dal d.lgs. 141/2011**

Come anticipato durante l'audizione del 12 dicembre 2013, la tripartizione per fasce prevista dai commi 2 e 3 dell'art. 19, d.lgs. n. 150/2009 è stata differita dall'art. 6 del d.lgs. n. 141/2011 «a partire dalla tornata di contrattazione collettiva successiva a quella relativa al quadriennio 2006-2009».

In particolare:

il d.lgs. n. 150/2009, all'art. 19 co. 2 e 3, ha introdotto come noto un sistema di differenziazione retributiva per fasce, imponendo alle P.A. di compilare una graduatoria delle valutazioni individuali del personale dirigenziale e non dirigenziale. In tali graduatorie, dalle quali dipende la diversa attribuzione del trattamento accessorio collegato alla performance individuale, il personale deve essere distribuito forzatamente in differenti livelli di performance in modo che il venticinque per cento sia collocato nella fascia di merito alta, il cinquanta per cento sia collocato nella fascia di merito intermedia, mentre il restante venticinque per cento deve essere collocato nella fascia di merito bassa.

In relazione a tale disciplina, fortemente osteggiata dalle organizzazioni sindacali, è intervenuta, anzitutto, l'Intesa Governo - Confederazioni sindacali del 4 febbraio 2011 che ne ha disposto il differimento dell'applicazione al momento successivo alla sottoscrizione dei contratti collettivi di cui al d. lgs. n. 150/2009.

La citata intesa Governo - Confederazioni sindacali è stata successivamente recepita dal d.lgs. n. 141/2011, che ha introdotto una disciplina transitoria in relazione al sistema di differenziazione retributiva per fasce prevista dai sopra riportati co. 2 e 3 dell'art. 19, d.lgs. n. 150/2009.

Infatti, l'art. 6 del d.lgs. n. 141/2011 stabilisce che: «*1. La differenziazione retributiva in fasce prevista dagli articoli 19, commi 2 e 3, e 31, comma 2, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, si applica a partire dalla tornata di contrattazione collettiva successiva a quella relativa al quadriennio 2006-2009. Ai fini previsti dalle citate disposizioni, nelle more dei predetti rinnovi contrattuali, possono essere utilizzate le eventuali economie aggiuntive destinate all'erogazione dei premi dall'articolo 16, comma 5, del decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111.*»

Tale disciplina transitoria introduce, dunque, due regole:

1. la differenziazione retributiva per fasce, prevista dalla "riforma Brunetta", trova applicazione solo a partire dalla tornata contrattuale successiva a quella relativa al quadriennio 2006-2009 (quindi soltanto dopo la fine del blocco della contrattazione collettiva attualmente fissato al 31.12.2014);
2. nel periodo di blocco della contrattazione collettiva, ai fini dell'applicazione dell'art. 19, co. 2 e 3, del d.lgs. n. 150/2009, possono essere utilizzate solo le eventuali economie aggiuntive - conseguenti ai processi di riorganizzazione della pubblica amministrazione e razionalizzazione della spesa - che possono essere destinate all'erogazione dei premi secondo quanto previsto dall'art. 16, comma 5, del d.l. n. 98/2011, convertito, con modificazioni, dalla L. n. 111/2011.

Si precisa, inoltre, che il differimento dell'applicazione dei co. 2 e 3 dell'art. 19, d.lgs. n. 150/2009 è stato confermato dall'art. 5, co. 11-11 quinquies del d.l. n. 95/2012, convertito con modificazioni in L. n. 135/2012.

Rispetto a tali regole l'Università di Trento:

1. non ha adottato la tripartizione per fasce prevista dall'art. 19, co. 2 e 3, d.lgs. n. 150/2009 (25-50-25%) in quanto l'applicazione di tale disciplina è stata sospesa dall'art. 6 del d.lgs. n. 141/2011, poiché differita al venir meno del blocco della contrattazione collettiva (31.12.2014);
2. pur avendo attuato processi di riorganizzazione e razionalizzazione della spesa, essi non sono riconducibili all'art. 16, co. 4 del d.l. 6 luglio 2011, n. 98 in quanto all'Ateneo di Trento - il cui finanziamento è oggi disciplinato ai sensi dell'art. 2, c. 122 della l. 23 dicembre 2009, n. 191 - si applica quanto previsto dagli artt. 1 e 2 della l.p. 27 dicembre 2011, n. 18. Le disposizioni per la disciplina del patto di stabilità e per il concorso agli obiettivi di finanza pubblica a carico dell'Università di Trento, di cui all'art. 1, co. 2 della l.p. n. 18/2011, non prevedono l'assegnazione di risorse da impiegare per l'attuazione di meccanismi premiali in analogia a quanto previsti dall'articolo 16, comma 5, del decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2011, n. 111.

Preme al riguardo comunque evidenziare che nel corso del 2012 il nostro Ateneo è stato oggetto di una riorganizzazione complessiva (cfr. paragrafo successivo), accompagnata anche da un ampliamento degli ambiti



di responsabilità della dirigenza. Ciò ha comportato un aggravio delle attività di tutti i dirigenti, e più in generale del personale dell'università, che ha dovuto operare in condizioni di impegno e coinvolgimento a livelli molto elevati al fine di dare attuazione alla riorganizzazione stessa. Pertanto, conclusosi positivamente il processo di riorganizzazione, sarebbe stata non rispondente a criteri di analisi obiettiva della situazione in atto, la forzata collocazione di personale dirigenziale in una fascia di mancato raggiungimento degli obiettivi.

L'Ateneo, come già illustrato nella precedente relazione trasmessa al Nucleo di Valutazione, ha in ogni caso già da alcuni anni implementato un generalizzato processo di valutazione individuale del proprio personale attraverso un sistema articolato su tre macro livelli: personale dirigente, personale titolare di posizione organizzativa e restante personale; ciò in ossequio alle vigenti prescrizioni contrattuali, nonché in coerenza con i principi di necessaria selettività e valorizzazione del merito sanciti dal d.lgs. n. 150/2009.

## **1. Riorganizzazione del novembre 2012 e finalità perseguite relativamente al sistema di gestione del personale tecnico amministrativo**

A decorrere dal 29 ottobre 2012 l'Ateneo, in attuazione della riforma prevista dalla legge Gelmini, recepita anche a livello statutario, ha provveduto ad una riorganizzazione delle strutture accademiche, istituendo dieci Dipartimenti e tre Centri. In tale contesto, anche la struttura tecnico-gestionale ha subito un processo di riorganizzazione, adeguando l'assetto organizzativo a supporto delle nuove strutture accademiche.

L'attuale struttura tecnico-gestionale è stata sviluppata con l'obiettivo di potenziare le sinergie nell'utilizzo dei servizi di supporto di Ateneo, migliorandoli secondo una logica di servizi personalizzati e integrati. L'obiettivo della riorganizzazione, inoltre, è stato rivolto ad ottimizzare la gestione delle risorse umane, attraverso la valorizzazione e l'interscambiabilità delle professionalità e un'adeguata distribuzione dei carichi di lavoro.

A tal fine, i servizi amministrativi sono stati organizzati "per poli"; in particolare sono stati individuati tre Poli: Città (giuridico, umanistico, economico e sociale), Collina (scientifico-tecnologico) e Rovereto (scienze cognitive e psicologia). Tale articolazione garantisce, infatti, livelli più elevati di integrazione e di omogeneità dei servizi all'utenza, oltre che il superamento di inevitabili sovrapposizioni e parcellizzazioni che si sarebbero determinate in caso di attivazione di "micro" funzioni all'interno delle strutture accademiche.

La nuova organizzazione assicura, inoltre, un alleggerimento per i responsabili delle strutture accademiche nella gestione degli oneri amministrativo-gestionali, in quanto il coordinamento dei servizi di polo rimane in carico alle strutture centrali.

Per quanto riguarda la valutazione delle prestazioni, l'incremento della numerosità del personale afferente alle Direzioni Centrali fa sì che il processo valutativo possa essere effettuato in chiave comparativa e, quindi, con una maggiore differenziazione. Infatti, dall'analisi dei dati a consuntivo degli anni precedenti, si è constatato che nell'ambito delle strutture a bassa numerosità di personale, la tendenza è quella di appiattire la valutazione su livelli alti, mentre in relazione alle strutture a più elevata consistenza di personale emerge una più marcata differenziazione.



## 2. Il processo di assegnazione degli obiettivi e dei relativi indicatori

### La definizione degli obiettivi

Nel Manuale di Valutazione dei Dirigenti e del personale tecnico amministrativo viene definito nel dettaglio il processo di assegnazione, e successiva valutazione, degli obiettivi e degli indicatori ad essi associati. Il sistema varia di complessità a seconda del target:

#### 1. *Personale con incarico dirigenziale (sistema di valutazione più articolato):*

- assegnazione degli obiettivi e dei relativi indicatori (peso sezione: 60% della performance complessiva)
- individuazione di *comportamenti organizzativi*, ovvero le competenze/capacità organizzative messe in atto nel perseguimento di tali obiettivi, attingendo dal “Catalogo dei Comportamenti Organizzativi” (peso sezione: 40% della performance complessiva).

#### 2. *Responsabili fino al 3° livello organizzativo e funzioni tecnico specialistiche equiparate (ctg. EP e D con responsabilità):*

- assegnazione degli obiettivi e dei relativi indicatori (peso sezione: 100% della performance complessiva)

Per tutto il personale, gli obiettivi vengono definiti come i risultati attesi relativamente alla prestazione del valutato nel periodo di riferimento e devono rappresentare un effettivo miglioramento o un’innovazione dell’esistente.

In fase di assegnazione degli obiettivi sono individuati con chiarezza gli indicatori di misurazione corrispondenti al pieno raggiungimento dell’obiettivo, che possono essere:

- indicatori temporali: presuppongono come indicatore precise scadenze temporali (es. entro fine anno accademico; entro 31/12)
- di tipo quantitativo: presuppongono come indicatore precisi valori numerici (es.: costi, n. pratiche evase, ecc.)
- di tipo qualitativo: presuppongono elementi non direttamente quantificabili (es.: soddisfazione dell’utenza, ecc.) ma per i quali è necessario definire indicatori misurabili (es.: esiti questionario di customer satisfaction, ecc.).

Per un corretto processo di assegnazione degli obiettivi, il Responsabile deve tener conto delle seguenti indicazioni:

- gli obiettivi vengono assegnati a due diversi livelli: obiettivi di funzione/progetto/gruppo e obiettivi individuali (facoltativi);
- gli obiettivi devono essere: concordati con il valutato, sfidanti ma raggiungibili, definiti in modo chiaro e sintetico, associati a precisi indicatori di verifica (cioè misurabili), opportunamente selezionati rispetto alla prestazione attesa, pesati in relazione all’effettiva importanza all’interno della funzione;
- la sommatoria dei pesi assegnati ai diversi obiettivi deve essere sempre uguale a 100.

Il sistema obiettivi è di tipo “top-down”. Ciò significa che gli obiettivi vengono assegnati dapprima ai Dirigenti e poi, a cascata, ai livelli sottostanti; tutti gli obiettivi devono essere orientati al conseguimento di quelli generali di Ateneo o, quanto meno, essere coerenti con essi.

### Il colloquio intermedio di verifica

A metà periodo di valutazione può essere effettuato un colloquio di verifica. Tale colloquio verte sull’andamento delle attività, sui risultati conseguiti, sugli obiettivi attesi per l’anno in corso e su eventuali interventi formativi necessari per migliorare la prestazione.

Le finalità di questo colloquio sono dunque:

1. la verifica della validità degli obiettivi in corso d’anno
2. l’andamento delle prestazioni.



1. Nel corso dell'anno possono verificarsi eventi interni o esterni all'Ateneo, assolutamente imprevedibili, che possono incidere negativamente o positivamente sul raggiungimento di qualche obiettivo assegnato. In questo caso si possono attivare i seguenti interventi correttivi:
  - già in fase di definizione degli obiettivi è possibile definirne uno "di riserva" che sostituisca automaticamente eventuali obiettivi non più validi
  - nel momento in cui si ha la certezza che l'obiettivo non è più significativo, viene concordato un obiettivo sostitutivo di peso uguale o diverso (in quest'ultimo caso, si ridistribuiscono i pesi tra gli obiettivi assegnati)
  - l'obiettivo non più valido non viene sostituito e si "scarica" il suo peso proporzionalmente sugli altri obiettivi.

Nel caso in cui si verificano queste situazioni, si procede alla compilazione di una nuova Scheda Obiettivi con indicazioni delle modifiche intercorse.

2. Nel corso del colloquio il superiore verifica l'andamento delle prestazioni del collaboratore ed evidenzia eventuali comportamenti non adeguati che possono inficiare il raggiungimento degli obiettivi concordati. In tal caso si individuano congiuntamente azioni correttive che permettano al collaboratore di migliorare la prestazione stessa.

### **La valutazione dei risultati**

Al termine del periodo di riferimento si procede alla valutazione del livello di raggiungimento dei risultati degli obiettivi assegnati, in funzione degli specifici indicatori ad essi associati. A tal fine si utilizza la stessa Scheda Valutazione Obiettivi già parzialmente compilata in fase di attribuzione degli obiettivi.

La valutazione viene effettuata per singolo obiettivo.

Ciascun obiettivo è valutato optando tra 5 livelli di valutazione, che misurano il grado di raggiungimento dell'obiettivo stesso in riferimento al relativo indicatore.

1. Totalmente raggiunto = scostamento nullo rispetto all'indicatore che identifica il pieno conseguimento dell'obiettivo. Tale valutazione implica la corresponsione del 100% della retribuzione di risultato per i Dirigenti e il 100% della retribuzione di risultato degli EP;
2. Quasi completamente raggiunto = minimo scostamento rispetto all'indicatore che identifica il pieno conseguimento dell'obiettivo; il risultato può considerarsi quasi raggiunto, dato lo scostamento molto ridotto rispetto al pieno raggiungimento dell'obiettivo, che di conseguenza sarà realizzato entro breve tempo. Tale valutazione implica la corresponsione del 78% della retribuzione di risultato per i Dirigenti e dell'83% della retribuzione di risultato degli EP;
3. Parzialmente raggiunto = discreto scostamento rispetto all'indicatore che identifica il pieno conseguimento dell'obiettivo; lo scarto rispetto ai parametri di riferimento è piuttosto significativo e richiede tempi/attività aggiuntive per il conseguimento dei risultati. Tale valutazione implica la corresponsione del 55% della retribuzione di risultato per i Dirigenti e del 67% della retribuzione di risultato degli EP;
4. Scarsamente raggiunto = notevole scostamento rispetto all'indicatore che identifica il pieno conseguimento dell'obiettivo; il risultato raggiunto è appena sufficiente per una valutazione positiva del raggiungimento dell'obiettivo. Tale valutazione implica la corresponsione del 33% della retribuzione di risultato per i Dirigenti e del 33% della retribuzione di risultato degli EP;
5. Non raggiunto = lo scostamento rispetto all'indicatore è totale e l'obiettivo non risulta in alcun modo raggiunto. Tale valutazione implica la mancata corresponsione della retribuzione di risultato per i Dirigenti e per gli EP.

In allegato al presente documento vengono riportate le Schede di Valutazione del personale Dirigente, relative all'anno 2012 (**Appendice**).

*Nota: gli allegati richiamati all'interno delle schede di Autovalutazione riportate in Appendice si riferiscono al materiale, fornito dai singoli Dirigenti, che dà evidenza oggettiva del livello di raggiungimento degli obiettivi.*



### **La fase di autovalutazione**

La scelta tra i 5 livelli di valutazione sopra elencati viene effettuata dal responsabile diretto sulla base degli effettivi risultati raggiunti dal collaboratore, anche in considerazione delle evidenze presentate da quest'ultimo nella "Scheda di Autovalutazione". La responsabilità della valutazione finale è comunque sempre in capo al Responsabile valutatore, chiamato a firmare ciascuna scheda relativa ai dipendenti afferenti alla propria struttura.

Nel modulo di autovalutazione, il collaboratore descrive come l'obiettivo sia stato effettivamente conseguito, in funzione dello specifico indicatore riportato sulla scheda di assegnazione obiettivi e coincidente con il pieno conseguimento dell'obiettivo, nonché gli eventuali scostamenti dal pieno raggiungimento del risultato.

Al collaboratore è richiesta una sintetica descrizione a consuntivo su ciascun obiettivo assegnato, corredata eventualmente anche da specifica documentazione allegata.

-----

*Le indicazioni riportate in questo paragrafo sono reperibili sul Manuale di Valutazione, nel Piano della Performance 2011-2013 e sulla Guida alla compilazione, documento che viene allegato alle Schede di valutazione inviate a ciascun Responsabile ad inizio anno in fase di avvio dei colloqui finalizzati alla valutazione degli obiettivi relativi all'anno precedente e all'assegnazione degli obiettivi per l'anno in corso.*

### 3. Esiti valutazioni 2012: valutazione per strutture di 1° livello e relativi scostamenti dalla media di Ateneo

Di seguito si riportano, come richiesto, le valutazioni effettuate per l'anno 2012 da Presidi, Direttori di Dipartimento e Dirigenti, distinte per strutture di primo livello, nonché i relativi scostamenti dalla media di Ateneo.

Per il personale di cat. B, C e D senza responsabilità i dati fanno riferimento al biennio 2010-2011 (è attualmente in corso la valutazione 2012-2013).

Struttura	Categoria	n. valutati	Media di Struttura	Media di Ateneo	Scostamento da media di Ateneo
Dir. Generale	EP (su base 100)	4	96,50	95,90	0,60
	D con Resp. (su base 100)	4	85,60	95,40	-9,80
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	33	3,92	4,10	-0,18
Dir. Risorse Umane e Organizzazione	EP (su base 100)	3	90,00	95,90	-5,90
	D con Resp. (su base 100)	8	94,20	95,40	-1,20
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	22	3,98	4,10	-0,12
Dir. Pianificazione Amm.ne e Finanza	EP (su base 100)	7	96,33	95,90	0,43
	D con Resp. (su base 100)	5	97,2	95,40	1,8
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	58	4,03	4,10	-0,07
Dir. Didattica e Servizi Studenti	EP (su base 100)	3	94,00	95,90	-1,90
	D con Resp. (su base 100)	12	94,60	95,40	-0,80
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	73	3,96	4,10	-0,14
Dir. Sistemi Informativi, servizi e tecnologie Inform.	EP (su base 100)	10	94,00	95,90	-1,90
	D con Resp. (su base 100)	13	96,40	95,40	1,00
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	45	3,88	4,10	-0,22
Dir. Patrimonio Immobiliare e Appalti	EP (su base 100)	5	91,67	95,90	-4,23
	D con Resp. (su base 100)	9	96,60	95,40	1,20
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	26	3,51	4,10	-0,59
Dir. Sistema Bibliotecario di Ateneo	EP (su base 100)	5	91,00	95,90	-4,90
	D con Resp. (su base 100)	12	94,20	95,40	-1,20
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	27	3,80	4,10	-0,30



Struttura	Categoria	n. valutati	Media di Struttura	Media di Ateneo	Scostamento da media di Ateneo
Rettorato	EP (su base 100)	1	100,00	95,90	4,10
	D con Resp. (su base 100)	-	-	95,40	-
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	3	2,96	4,10	-1,14
Fac. Giurisprudenza	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	1	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	6	4,21	4,10	0,11
Fac. Lettere e Filosofia	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	3	97,33	95,40	1,93
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	8	4,23	4,10	0,13
Fac. Sociologia	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	-	-	95,40	-
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	12	4,27	4,10	0,17
Fac. Scienze	EP (su base 30)	1	100,00	95,90	4,10
	D con Resp. (su base 50)	3	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	4	4,88	4,10	0,78
Fac. Ingegneria	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	2	97,00	95,40	1,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	10	4,28	4,10	0,18
Fac. Scienze Cognitive	EP (su base 100)	1	100,00	95,90	4,10
	D con Resp. (su base 100)	2	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	10	4,21	4,10	0,11
Dip. Economia	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	-	-	95,40	-
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	2	5,00	4,10	0,90
Dip. Informatica e Studi Aziendali	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	1	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	2	3,13	4,10	-0,97
Dip. Scienze Giuridiche	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	1	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	2	5,00	4,10	0,90
Dip. Studi Letterari, Linguistici e Filologici	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	1	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	1	4,25	4,10	0,15
Dip. Filosofia Storia e Beni Culturali	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	-	-	95,40	-
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	4	5,00	4,10	0,90
Dip. Sociologia e Ricerca Sociale	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	3	91,33	95,40	-4,07
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	9	4,68	4,10	0,58
Dip. Fisica	EP (su base 100)	7	99,00	95,90	3,10
	D con Resp. (su base 100)	10	95,50	95,40	0,10
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	18	4,31	4,10	0,21
Dip. Matematica	EP (su base 100)	1	100,00	95,90	4,10
	D con Resp. (su base 100)	1	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	-	-	4,10	-





Struttura	Categoria	n. valutati	Media di Struttura	Media di Ateneo	Scostamento da media di Ateneo
Dip. Ingegneria e Scienza dell'Informazione	EP (su base 100)	3	98,00	95,90	2,10
	D con Resp. (su base 100)	-	-	95,40	-
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	12	4,64	4,10	0,54
Dip. Ingegneria Civile Ambientale	EP (su base 100)	2	100,00	95,90	4,10
	D con Resp. (su base 100)	2	86,50	95,40	-8,90
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	6	4,83	4,10	0,73
Dip. Ingegneria Materiali e Tecn. Ind.	EP (su base 100)	2	100,00	95,90	4,10
	D con Resp. (su base 100)	4	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	12	4,82	4,10	0,72
Dip. Ingegneria Meccanica e Strutt.	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	1	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	10	4,98	4,10	0,88
Dip. Scienze Cognizione e Formazione	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	1	100,00	95,40	4,60
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	5	3,98	4,10	-0,12
Centro Interdipartimentale Mente Cervello (CIMeC)	EP (su base 100)	6	98,33	95,90	2,43
	D con Resp. (su base 100)	4	92,75	95,40	-2,65
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	13	4,47	4,10	0,37
Centro di Biologia Integrata (CIBIO)	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	4	99,15	95,40	3,75
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	-	-	4,10	-
Scuola di Studi Internazionali	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	1	80,00	95,40	-15,40
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	1	4,63	4,10	0,53
Scuola Scienze Sociali	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	-	-	95,40	-
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	3	4,67	4,10	0,57
Scuola Sviluppo Locale	EP (su base 100)	-	-	95,90	-
	D con Resp. (su base 100)	-	-	95,40	-
	B, C, D senza Resp. (punteggio max = 5)	2	4,88	4,10	0,78

#### 4. Esiti valutazione Dirigenti 2012

Di seguito si riportano le valutazioni complessive dei Dirigenti (obiettivi e comportamenti organizzativi) per l'anno 2012.

Valutazione obiettivi e comportamenti organizzativi Dirigenti	% RETR. RISULTATO TOTALE (anno 2012)
Direzione Pianificazione, Amministrazione e Finanza	98%
Direzione Risorse Umane e Organizzazione	86%
Direzione Didattica e Servizi agli Studenti	84%
Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche	83%
Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti	80%

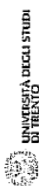


## Appendice: Schede di Valutazione del personale Dirigente relative all'anno 2012

### Allegato 1: Schede di valutazione 2012 Responsabile Direzione Pianificazione Amministrazione e Finanza

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti - SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)		Anno 2012 - Autovalutazione -	
DIRIGENTE: ALEX PELLACANI			
POSIZIONE: Resp. DIREZIONE PIANIFICAZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA			
DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	INDICATORE OBIETTIVO (b)	Peso Obiettivo (c)	AUTOVALUTAZIONE OBIETTIVO CONSEGUITO (d)
<b>Obiettivi di Funzioni/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>			
Revisione modello di controllo contabile a valle della revisione statutaria	- Mappatura nuovi centri di responsabilità e revisione processi previsionali e di consuntivazione. - Reporting gestionale aggiornato secondo la nuova piramide di responsabilità	25	Analisi e valutazione modelli alternativi completata (ALLEGATO 1). La soluzione identificata ha contemporaneamente a) salvaguardato la suddivisione per area gestionale (funzionamento, didattica, ricerca) nell'organizzazione del ciclo contabile della struttura accademica; b) rappresentato la base per facilitare l'evoluzione della responsabilità istituzionale conforme alla riforma Gelmini (i cui decreti attuativi sono ancora in attesa di essere pubblicati); c) consentito di limitare l'impatto sull'operatività degli utenti agevolando il raccordo tra vecchio e nuovo impianto organizzativo. Alta fase di disegno di modello è seguita la fase implementativa (sempre ad aggiornamento impostazioni del sistema contabile) eseguita nel periodo estivo affinché il sistema fosse disponibile a supportare il processo di programmazione 2013 e l'avvio operativo delle nuove strutture accademiche. Tuttavia come che i decreti attuativi per le UNI in COEP - attesa per metà 2012 - non sono stati ancora emanati, l'analisi dei cicli allocativi e delle conseguenti impostazioni necessarie ai fini del reporting gestionale ed istituzionale sono stati rimandati al 2013.
Definizione del modello di finanziamento in seguito alla delega alla PAT e revisione con il MIUR dei rapporti finanziari e di partecipazione al sistema universitario	- Formalizzazione atto di indirizzo provinciale ed attuazione nuove procedure di pianificazione (trimestre ed annuale), di monitoraggio e valutazione obiettivi definiti, di rendicontazione. - Completamento definizione dei nuovi protocolli informativi entro l'esercizio 2012.	20	Dopo numerosi incontri tra gli atton politici ed uffici tecnici di PAT e UNITH, diverse revisioni del documento programmatico proposto, in data 28 settembre 2012, la Giunta Provinciale ha approvato l'atto di indirizzo per l'Università e la ricerca per il biennio 2012-2014 (ALLEGATO 2). Per quanto attiene la consultazione di rapporti istituzionali con PAT e MIUR post delega, nonostante nel corso dell'anno siano stati fatti alcuni tentativi con i rappresentanti di parte ministeriale si è rivelata una difficoltà operativa ad instaurare relazioni in tale ambito che non siano procedute e supportate da una fase di condivisione dei principi tra gli esponenti politici delle istituzioni coinvolte, e pertanto rinviata al 2013.
Certificazione del bilancio d'esercizio 2011 e definizione delle linee di intervento su procedure amministrative	- Avvio procedure di audit - Analisi di azioni di miglioramento in ambito contabilità generale ed analitica individuale della società di revisione e margine del processo di certificazione	25	In attesa che i decreti attuativi della riforma Gelmini sanciscano i principi contabili di riferimento per il settore universitario, il primo anno di revisione volontaria del bilancio d'esercizio di UNITH ha portato a: - un miglioramento della qualità informativa del bilancio d'esercizio (revisione nota integrativa) - diversi affinamenti di tecnica contabile volte a migliorare la qualità e l'integrità dell'informazione contabile (gestione ospiti, simulazioni lavori in corso, area personale etc) - formalismo, in data 22 maggio 2012, della certificazione del bilancio d'esercizio (ALLEGATO 3)
Mappatura dei principali rischi operativi di ateneo e proposta di strategia di "risk mitigation"	- Attivazione progetto "Operational Risk Assessment" - Identificazione rischi trasferibili e non trasferibili	15	Attraverso la conduzione del progetto "Operational Risk Assessment" il gruppo di lavoro definito ad hoc è riuscito a: a) Formalizzare una visione d'insieme dei rischi operativi di ateneo; b) Valutare i rischi individuando l'impatto potenziale a livello economico e reputazionale per l'Ateneo, al fine di individuare le priorità di intervento; c) Alla luce della visione strategica e delle priorità emerse, individuare la più opportuna strategia integrata di mitigazione del rischio attraverso l'identificazione di interventi sui Processi, sui Contratti con le controparti e sulle Operature Assicurative. Il report finale di progetto riepiloga l'approccio metodologico, evidenzia la mappatura dei rischi effettuata e la proposta di intervento. (ALLEGATO 4)
Sviluppo e integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e uso avanzato delle tecnologie ICT	- Gestione dei rimborsi spese di trasferta: rilascio seconda versione della polizza applicativa sviluppata all'azienda docente e ricezione di Ateneo - Gestione analitica delle informazioni: finalizzazione sviluppo prodotto, verifica utenti finali e rilascio in ambiente di produzione.	15	Gestione rimborsi spese di trasferta (progetto e-travel): L'applicativo e-travel, il cui utilizzo è aperto a tutta l'utenza interessata (STA e PDOC), è stato rilasciato in una seconda release che recepisce impostazioni di tipo funzionale, miglioramenti di performance e di interfaccia grafica (semplificazioni varie, versione in lingua inglese etc). Durante il 2012 sono stati organizzati numerosi incontri di presentazione del sistema applicativo all'utenza (comprensivo amministrativa ed accademica) (ALLEGATO 5) Gestione emarginazione clientelazionatori: Sono state compilate le fasi di disegno e sviluppo del prodotto e le verifiche funzionali da parte dei key user. La concorrenza attività di rilascio del sistema contabile aggiornato con le nuove strutture accademiche, nonché esigenze urgenti di intervento in tema di pubblicazione di dati amministrativi (cd. Amministrazione Acatia) ci hanno costretti a diffondere l'avvio in produzione della nuova gestione emarginata a febbraio 2013. (ALLEGATO 6)
<b>Obiettivi Personali</b>		0	
<b>TOTALE</b>		100	
Data Valutazione	2/3/2013	Firma del Direttore Generale	
		Firma del Dirigente	

Ufficio Valutazione Risorse Umane e Org.  
Dir. Risorse Umane e Org. - Div. Sviluppo RU e Org.  
e-mail: [URF.Valutazione@uniconfarrizzatione@amun.unith.it](mailto:URF.Valutazione@uniconfarrizzatione@amun.unith.it)



VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti - SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale) Anno 2012 - Valutazione -

DIRIGENTE: ALEX PELLACANI  
 POSIZIONE: Resp. DIR. PIANIFICAZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	Peso Obiettivo (c)	Conseguimento obiettivo (e) - dal confronto fra b) e cf) -					a cura dell'Uff. Valutazione	
		totalmente raggiunto 100%	quasi completam raggiunto	parzialm. raggiunto	scarsam. raggiunto	non raggiunto	% Retribuzione di Risultato ponderata per il peso di ciascun obiettivo	
<b>Obiettivi di Funzione/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>								
Revisione modello di controllo contabile a valle della revisione statutaria	25	X						
Definizione del modello di finanziamento in seguito alla delega alla PAT e revisione con il MIUR dei rapporti finanziari e di partecipazione al sistema universitario	20	X						
Certificazione del bilancio d'esercizio 2011 e definizione delle linee di intervento su procedure amministrative	25	X						
Mappatura dei principali rischi operativi di ateneo e proposta di strategia di "risk mitigation"	15	X						
Sviluppo e integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e uso avanzato delle tecnologie ICT	15		X					
<b>Obiettivi personali</b>								
<b>TOTALE</b>								<b>100</b>

Data ASSEGNAZIONE OBIETTIVI: 23.03.2012  
 Data VALUTAZIONE OBIETTIVI: 7/3/2012  
 Firma del Direttore Generale:



Allegato 2: Schede di valutazione 2012 Responsabile Direzione Risorse Umane e Organizzazione

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti -		SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)		Anno 2012 - Autovalutazione	
DIRIGENTE: MARIO DEPAOLI		Resp. DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE			
POSIZIONE:		Resp. DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE			
DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	INDICATORE OBIETTIVO (b)	Peso Obiettivo (c)	AUTOVALUTAZIONE OBIETTIVO CONSEGUITO (d)		
<b>Obiettivi di Funzione/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>					
1. Sviluppo degli istituti e strumenti finalizzati alla concreta attuazione dell'autonomia riconosciuta dal D.Lgs. 142/2011 e della revisione statutaria.	- proposta e stesura regolamenti secondo le priorità definite dagli organi accademici - revisione regolamentazione vigente - proposta e stesura di un manuale organico in merito alle nuove procedure di reclutamento e sviluppo di carriera del personale docente e ricercatore	30	- Approvazione "Regolamento per i procedimenti disciplinari del personale docente e ricercatore" (All.1a) - Gestione delle posizioni dirigenziali in scadenza nel corso dell'anno a seguito dell'approvazione del nuovo regolamento dd gennaio 2012 - Stesura "Regolamento disciplinare gli ambiti della Contrattazione Integrativa provinciale" presentato e discusso nell'incontro di contrattazione di ottobre 2012 (All.1b) - Bozza testo unico di Ateneo in tema di reclutamento personale docente e ricercatore e delle progressione di carriera (All.1c)		
2. Adeguamento struttura gestionale a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto e riordino delle funzioni di supporto alla ricerca e didattica	- analisi organizzativa e degli organigrammi del personale incaricato nelle strutture periferiche - proposta di revisione organizzativa	30	- Effettuata analisi organizzativa dei processi e degli organici entro luglio 2012 in collaborazione con le Direzioni maggiormente coinvolte (All.2a) - Emanazione del DDG di riorganizzazione delle strutture tecniche e amministrative con data 26.10.2012 (All.2.b).		
3. Elaborazione piattaforma in recepimento delle previsioni del D.Lgs 142/2011 in merito ai PTA	Stesura documento relativo al sistema premiale	20	- Predisposto documento di analisi del nuovo assetto dello stato giuridico ed economico del personale TA sulla base della disciplina del D.Lgs. n. 142/2011 discusso presso Apran maggio 2012 (All.3a) - Bozza CCI di Ateneo da stipulare presso l'Apran (All.3b)		
4. Implementazione procedura on line per la selezione del personale docente e ricercatore.	- consolidamento procedura on line del pta - avvio procedure di reclutamento per personale docente e messa a regime entro l'anno per personale ricercatore.	10	- Completata procedura per il reclutamento del PTA anche con introduzione del pagamento online - Per il personale ricercatore, definito il prototipo del sistema nel corso del 2012, si è reso necessario adattarlo all'intervento cambiamento nella piattaforma di PITra. Entro marzo il sistema sarà messo in produzione.		
5. Piano miglioramento dei servizi DRUO alla luce dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction.	- elaborazione progetto operativo miglioramento processi di erogazione formazione e di valutazione del PTA	10	- Elaborata proposta, in base a quanto emerso dai risultati della customer satisfaction, del piano di miglioramento servizi, con particolare riguardo agli ambiti della valutazione e della formazione (All.5)		
<b>Obiettivi Personali</b>					
		0			
		100			
<b>TOTALE</b>					
Data Valutazione: 10/3/2013		Firma del Direttore Generale:			
		Firma del Dirigente:			

Ufficio Valutazione Risorse Umane e Org.  
Dir. Risorse Umane e Org. - Div. Sviluppo RU e Org.  
e-mail: Uff.ValutazioneRUeOrg@ammin.unitn.it

Mec. UNITN-DRUC-06.0





VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti - **SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)** Anno 2012 - Valutazione -

DIRIGENTE: **MARIO DEPAOLI**  
 POSIZIONE: **Resp. DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE**

DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	Peso Obiettivo (c)	Conseguimento obiettivo (e) - dal confronto tra b) e d) -					a cura dell'UFF Valutazione  % Reibuzione di Risultato ponderata per il peso di ciascun obiettivo	
		totalmente raggiunto 100%	quasi completato raggiunto	parzialm. raggiunto	scarso raggiunto	non raggiunto		
<b>Obiettivi di Funzione/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>								
Sviluppo degli istituti e strumenti finalizzati alla concreta attuazione dell'autonomia riconosciuta dal D.Lgs. 142/2011 e dalla revisione statutaria.	30		X					
Adeguamento struttura gestionale a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto e riordino delle funzioni di supporto alla ricerca e didattica	30	X						
Elaborazione piattaforma in recepimento delle previsioni del D.Lgs 142/2011 in merito al PTA	20	X						
Implementazione procedura on line per la selezione del personale docente e ricercatore.	10		X					
Piano miglioramento dei servizi DRUO alla luce dei risultati emersi dall'indagine di customer satisfaction.	10	X						
<b>Obiettivi personali</b>								
<b>TOTALE</b>		<b>100</b>						

Data ASSEGNAZIONE OBIETTIVI: 22.03.2012  
 Data VALUTAZIONE OBIETTIVI: 16/3/2013  
 Firma del Direttore Generale: *[Signature]*  
 Firma del Dirigente: *[Signature]*



**Allegato 3: Schede di valutazione 2012 Responsabile Direzione Didattica e Servizi agli Studenti**

ALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti -		SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)		Anno 2012 - Autovalutazione -	
DIRIGENTE: PAOLO ZANELI		RIPARTIZIONE: DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI			
DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	INDICATORE OBIETTIVO (b)	Peso Obiettivo (c)	AUTOVALUTAZIONE OBIETTIVO CONSEGUITO (d)		
<b>Obiettivi di Funzione (progetto/gruppo) (campo obbligatorio)</b>					
Definizione dei processi e degli attori coinvolti nella programmazione e gestione dell'offerta formativa in funzione delle nuove strutture accademiche e dei nuovi organi di governo, con particolare attenzione ai processi e ai servizi trasversali all'Ateneo centrale e alle strutture accademiche.	Documento di analisi "Le 10 best practices" e sua attuazione e valutazione con organi di governo	25	A partire da metà maggio/luglio e fino alla riorganizzazione della struttura gestionale di Ateneo è stata presidiata l'analisi degli ambiti, dei processi e delle attività da ricondurre ai servizi didattici di base, piuttosto che alle cosiddette Strutture Accademiche. Il risultato dell'analisi condotta è riassunto nel documento "Riorganizzazione dei servizi di Ateneo", di cui l'Area Didattica e i Servizi agli Studenti (area presidiata dalla Dir. Didattica e Servizi agli Studenti) rappresentano una parte rilevante.		
Coordinamento del processo di assicurazione interna della qualità nelle strutture accademiche per quanto riguarda l'ambito della didattica e supporto al NAV per la realizzazione del processo di valutazione dei corsi di studio e delle strutture, come richiesto dalla normativa sull'accredimento	Guidone dei dati dei corsi di studio nel sistema informativo per la Quality Assurance	15	Questa attività è stata presidiata in modo marginale, anche tenuto conto che nel luglio 2012 ANVUR ha pubblicato la prima versione del documento A.V.A. (24.07.2012) nel quale erano definite le caratteristiche del modello e sistema di assicurazione della qualità e accreditamento dei CUS che si sarebbe delineato in attuazione della L.24/02/10. Per quanto riguarda il sistema informativo per la QA, sono state concepite le attività di test del sistema "Classifica" limitatamente alle funzionalità di estrazione dei dati dall'andamento dei CUS, in quanto la struttura dei dati è analoga a quella prevista dal Rapporto di Risame. Sono state formulate verso il fornitore (Cineca) richieste di adeguamento e correzione del sistema.		
Migliorazione, sul portale di Ateneo, della consultazione libera dei CV anonimi di laureati, laureandi e studenti, come ulteriore strumento di supporto ai placement investigatori ed in situazione della normativa vigente (collegato lavoro)	Attivazione del servizio entro 31/07/2012	15	Nel corso dell'estate è stata attivata la piattaforma messa a disposizione da AlmaLavoro e adeguata alle necessità del servizio Placement di Urbin. I servizi erogati tramite la piattaforma sono rivolti ai laureati, laureandi e studenti, nonché alle aziende. È stata realizzata anche la "borsa annunci" come strumento online di supporto ai match con i candidati (http://stage-placement.uni.it/index.do?lang=it).		
Realizzazione e diffusione del servizio di firma digitale degli esami di profilo nei corsi di studio di 1° e II livello	Realizzo della firma digitale ad almeno 100 docenti di ruolo e rappresentativi di tutte le aree disciplinari e gestione dei verbali di esame digitali per almeno il 20% degli esami regolamentari nell'anno solare	20	In seguito all'approvazione da parte del Senato Accademico (avvenuta nell'ottobre 2011) del progetto di estensione della verbalizzazione online e di progressiva adozione della Firma digitale negli esami di profilo, anche in situazione della Legge 35/2012 (cd. L. "Semplifica Italia"), sono state pianificate e realizzate le attività che hanno permesso di raggiungere i risultati indicati di seguito. Rispetto al 2011, anno nel quale la Firma digitale era assente, sono stati caricati nelle cartelle degli studenti 8.459 verbali digitali, che rappresentano circa il 16% dei 56.186 verbali gestiti online, e circa il 7% dei 128.839 esami caricati nell'intero anno solare.		
Supporto al gruppo di lavoro del progetto Smart-Campus nella definizione dei servizi innovativi e di tipo "mobile" rivolti a studenti e laureati dell'Ateneo	Funzione dei servizi realizzati all'interno del progetto da parte degli utenti (Autodidattica/Urbin) individuati per la fase di sperimentazione (anno 2012)	15	Nel corso del 2012 il Dirigente ha costantemente partecipato al meeting di progetto del Cdi, SmartCampus (di norma a cadenza bi-settimanale mediante collegamento in videoconferenza). Sono state convalidate le macro-funzionalità dei servizi che una desidera ottenere da SmartCampus e ricopiati agli studenti, nel corso dell'autunno 2012, sono state rilasciate la prima 5 Apps destinate all'uso da parte degli studenti e che integrano alcuni dei dati presenti nelle loro cartelle. Nel proseguo del progetto vanno ora sviluppati i servizi che "coprono" maggiormente le aspettative degli studenti per quanto riguarda la loro vita in ateneo (ad es. consultazione offerta didattica, orari lezioni). Attualmente gli studenti che sono utilizzando le App sono studenti dei corsi di studio del D partimenti di collina, che aderiscono al progetto su base volontaria. Per maggiori dettagli e per scaricare le Apps si invia a <a href="http://www.smartcampuslab.it/services/">http://www.smartcampuslab.it/services/</a>		
Incremento dell'efficacia del processo di selezione ed immatricolazione di studenti non-UE nelle LM in Inglese, al fine di incrementare la % di studenti internazionali scelti, che rappresenta uno degli indicatori utilizzati per l'elaborazione del ranking internazionale	Aumentare la % di studenti internazionali ammessi alle LM in Inglese. Al momento l'80% degli studenti ammessi al processo di selezione in Ateneo, passando da circa il 60% attuale ad almeno l'80%	10	In occasione delle selezioni per l'accesso alle LM in Inglese attivate nella a. 2012/13 (periodo febbraio-luglio) si è puntato a consolidare i processi avviati gli anni precedenti. In particolare sono state sviluppate ulteriori funzionalità del servizio "Apply LM Internazionali" e so ne è esteso l'utilizzo a tutte le (ex) Facoltà (ad eccezione della LM in Informatica). Sono state sviluppate nuove funzionalità dell'area di BackOffice (la fine di rendere più efficace il presidio del processo. Per misurare l'efficacia delle selezioni, si mettono a confronto il numero di posti disponibili con il numero di immatricolati effettivi, assumendo che in tutto le LM vi sia stato un numero di idonei/candidati pari almeno ai posti a bando. Dal confronto del 2 anno si nota che su 257 posti del 2011 ne sono stati assegnati 103 (circa il 39%), mentre su 313 del 2012, quelli assegnati sono stati 138 (circa il 44%), in termini relativi si è registrato pertanto un incremento del 25% fra i due a.a.		
<b>Obiettivi Personal</b>		0			
<b>TOTALE</b>		100			
Firma del Dirigente Generale					
Firma del Dirigente					

Med. UNITA-DP-00-06.0

Ufficio Valutazione Risorse Umane e Org.  
Dir. Risorse Umane e Org. - Div. Sviluppo RU e Org.  
e-mail: [Dir.ValutazioneRisorseUmane@univr.it](mailto:Dir.ValutazioneRisorseUmane@univr.it)







**Allegato 4:** Schede di valutazione 2012 Responsabile Direzione Sistemi Informativi, Servizi e Tecnologie Informatiche

*Handwritten signature*

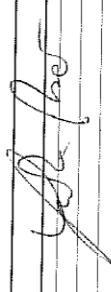
INITIAL.DATI.CINEA

VALUTAZIONE DELLE PRES		SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)		Anno 2012 - Autovalutazione -	
DIRIGENTE: ANDREA MONGERA		Resp. DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE			
POSIZIONE:					
DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	INDICATORE OBIETTIVO (b)	Peso Obiettivo (c)	AUTOVALUTAZIONE OBIETTIVO CONSEGUITO (d)		
<b>Obiettivi di Funzione/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>					
<b>Orientamento alla qualità dei servizi:</b> Stesura e adozione del Piano di Business Continuity e Disaster Recovery di Ateneo (art. 50-bis Codice dell'Amministrazione Digitale) e delle misure tecnico organizzative collegate	-Definizione del perimetro applicativo dei principali Servizi di Ateneo e loro caratterizzazione in termini di continuità operativa; -Stesura dello studio di fattibilità e sua trasmissione a DIGIT PA (aprile 2012) -presentazione e condivisione della tematica nel board dei dirigenti e definizione partecipata degli SLA per i principali processi critici (servizi minimi, tempi di ripristino, modalità alternative) -Attivazione del Comitato di gestione della crisi -Preposizione del primo piano di Business Continuity e Disaster Recovery di Ateneo (dicembre 2012)	25	Dopo aver condiviso la tematica con DG, Delegato del Rettore e nel Board, è stato predisposto lo Studio di Fattibilità per il nostro Ateneo. Il fascicolo di documenti (autovalutazione, stato attuazione CAD, proposta soluzione tecnologiche, GANNI) che compongono lo Scif sono stati inviati a Roma ad aprile, ed è parvenuto il parere favorevole da Agenzia per l'Italia Digitale n.ro 166/2012 a giugno 2012. I risultati di una ventina di Ateneo sono stati discussi in ambito CODAU (Sott. ICT, settembre 2012). Unità è successivamente entrata nel gruppo ristretto di 4 Università (VR, VE, PD e TN) che insieme a CINECA sta predisponendo da novembre 2012 del Piano di BC & DR che, pur rispettando le differenti soluzioni tecnico-organizzative di ciascun Ateneo, seguono un approccio comune.		
<b>Orientamento alla qualità dei servizi:</b> Realizzazione di un portale dei servizi ICT d'Ateneo con indicatori dello stato di funzionamento dei principali servizi, della qualità erogata all'utenza finale, degli interventi di manutenzione programmata, incidenti, guasti e loro risoluzione	Definizione di un catalogo dei principali servizi applicativi (es: connettività, telefonia, VOIP, email, gestione didattica, servizi interni, v.i, digital library) che raccoglie, in un modello orientato alla singola filiera applicativa (server, db, LAN, middleware, IDM) e attraverso una sintesi funzionale dei parametri ricavati dai sistemi automatici di monitoraggio, permette - su una pagina del portale di ateneo (attivazione portale < 12/2012) di -rappresentare la funzionalità dei servizi attraverso semplici e comprensibili indicazioni grafiche (weather map) -segnalare all'utenza informazioni di servizio sullo stato dei sistemi (backstage malfunzionamenti, guasti, interruzioni programmate) -rendere disponibili e strutturare i principali parametri di qualità erogata (uptime, utilizzo risorse)	10	E' stato realizzato un catalogo completo dei servizi ICT e creata una mappa funzionale con le dipendenze tra servizi e infrastruttura tecnologica (middleware, DB, application server, ambiente di produzione). Realizzato un widget già attivo su myUnitin 2.0 che monitorizza in tempo reale con segnalazione visiva di malfunzionamenti lo stato di 14 ambienti applicativi d'Ateneo. Lo stato dei motori generali e delle pagine interne del sito di Direzione SIST sono accessibili in Area al link <a href="http://tagora.unitn.it/SISTUIASA/sicists/default.aspx">http://tagora.unitn.it/SISTUIASA/sicists/default.aspx</a> Priorità contingenti dell'Area SI hanno però impedito sia l'entrata in produzione del myUnitin 2.0 (attualmente usato solo da tutto il personale di Direzione o da key user esterni preselezionati) che lo sviluppo finale e rilascio del portale di Direzione conseguentemente fissato ad aprile 2013.		
<b>Orientamento alla qualità dei servizi:</b> Adozione a livello di Ateneo di un sistema di controllo informatizzato delle richieste di assistenza (Service Desk), accessibile via web da parte degli utenti interni (PTA e PDR)	- Estensione della piattaforma di helpdesk e ticketing delle richieste di supporto informatico all'intero Ateneo (PTA e PDR) attraverso il coinvolgimento diretto anche di tutti i Presidi IT (< 9/2012) - Messa a disposizione in modo automatico (in prima istanza a DG e Delegato Rettore per servizi ICT) di informazioni di sintesi sui principali parametri di qualità del servizio (cuscio informatico su rr, ticket, tempi di risposta, tipologia e distribuzione delle richieste, utilizzatori, personale coinvolto) > 12/2012	10	Il servizio HelpDesk di Ateneo, basato su software open source OTRS, è in servizio da aprile 2012 per l'ITA delle Direzioni Centrali e da settembre usato nei Presidi IT per le richieste di interventi di assistenza di PTA e PDR di Dipartimenti e Facoltà. Sono stati erogati corsi di formazione per 70 operatori. Le statistiche usate per la valutazione della qualità del servizio comprendono: - numero e distribuzione di ticket per unità operativa, sede, nome utente, - tempi di risposta, e chiusura dei ticket, - tipologia delle richieste, - Tati dati sono estratti da query disponibili a tutti gli operatori anche on line e in tempo reale o attraverso dei template più sofisticati e che forniscono output in formato .csv o .pdf.		
<b>Sviluppo e integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e uso avanzato delle tecnologie ICT</b> Analisi dell'impatto del nuovo Stato e della nuova organizzazione sui principali SI e applicativi utilizzati in Ateneo e adeguamento funzionalità ed anagrafiche a garanzia della qualità dei servizi	-Analisi, in collaborazione con le altre Direzioni, delle implicazioni connesse all'adozione del nuovo Stato sui sistemi informativi di Ateneo, al fine di garantire la transizione verso i nuovi assetti organizzativi, supportando il cambiamento e limitando gli impatti e le discontinuità di servizio per gli utenti - Creazione di un gruppo di lavoro multidisciplinare, stesura del piano di lavoro, svolgimento attività di sviluppo e accantonamento dei vari applicativi (ADA, SAP, HR, ESSE3), contenuti applicativi (portale, people) e workflow autorizzativi (espressioni on line, presenza, missioni, ecc.)	25	Attraverso un coinvolgimento delle altre Direzioni - sia in termini di informazione che di effettiva cooperazione - sono state descritte e pianificate fin da giugno 2012 una serie di test ed attività che hanno permesso di gestire nel SI in modo quasi del tutto trasparente per utenti ed uffici le pesanti modifiche organizzative e gestionali d'Ateneo. ADA, ESSE3, SAP, SIRIUM, PEOPLE, Workflow autorizzativi, Mailbox, ambienti collaborativi ecc. sono stati tutti adeguati senza reali interruzioni di servizio. Per quanto riguarda il solo U-GOV catalogo della ricerca - per il quale sono state già da noi effettuate tutte le prove in uno specifico ambiente di test predisposto insieme a CINECA con risultati eccellenti (interventi manuali previsti per entrare in produzione minori dell'1%) - si è deciso di rimandare l'aggiornamento dell'anagrafica alla conclusione di attività nazionali di valutazione che interessano da alcuni mesi tutti gli Atenei.		

Ufficio Valutazione: [scif@unitn.it](mailto:scif@unitn.it)  
Dir. Ricorso Unam: [Sc.ORG - Div. Sviluppo.RU e Org.](mailto:Sc.ORG - Div. Sviluppo.RU e Org.)  
e-mail: [Uff.Valutazione@Uff.organizzazione@ammi.unitn.it](mailto:Uff.Valutazione@Uff.organizzazione@ammi.unitn.it)





VALUTAZIONE DELLE PRESE		SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)		Anno 2012 - Autovalutazione -	
<b>DIRIGENTE:</b> ANDREA MONGERA					
<b>POSIZIONE:</b> Resp. DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE					
DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	INDICATORE OBIETTIVO (b)	Peso Obiettivo (c)	AUTOVALUTAZIONE OBIETTIVO CONSEGUITO (d)		
<p>Sviluppo e integrazione dei sistemi informativi d'Ateneo e uso avanzato delle tecnologie ICT</p> <p>Piano di evoluzione della Rete a larga banda d'Ateneo in termini di prestazioni, qualità e affidabilità complessiva ed attivazione nuova convenzione con operatore TLC.</p> <p>AZIONI di razionalizzazione e contenimento della spesa</p> <p>Aggiornamento del progetto seconda Sala Macchine d'Ateneo nel polo tecnico scientifico per garantire - fatti salvi i vincoli di qualità tecnologica complessiva - una effettiva compatibilità con il</p> <p><b>Obiettivi Personali</b></p>	<p>Sicurezza di un progetto evolutivo della rete in fibra ottica di Ateneo che - alla luce del consolidamento dei servizi sui due data center - comprenda sia caratteristiche di alta affidabilità (ridondanza), che di prestazione (supergate link sedi principali) e backup verso gli operatori esterni (es: GARR)</p> <p>- Messa a punto della nuova convenzione triennale 2013-2015 che prevede nuove opzioni di servizio ed una irripetibile diretta con Trentino Network.</p> <p>Rivisitazione della logistica ed allestimento interno del progetto Sala Macchine d'Ateneo nell'edificio Povoà, alla luce di una effettiva tempistica di migrazione di server e consolidamento dei servizi, al fine di</p> <p>- garantire la compatibilità con il budget di progetto iniziale</p> <p>- beneficiare della possibile adozione di tecnologia più aggiornata, disponibili a 3-5 anni (in particolare per apparati attivi e cablaggi)</p>	15	<p>Predisposto un progetto di evoluzione della MAN in due step (2012 e 2013). Realizzata ridondanza e upgrade di banda sia tra sedi (es: Ing. DIT) che verso GARR (1 Gbs) e funzionalità di backup (es: nuova Lettere e GARR su polo collina)</p> <p>Attivati i nuovi Firewall d'Ateneo e predisposta una sessione di VLAN profilate per utenti e</p> <p>Qualità dei servizi (accesso alla rete in modalità 802.1x).</p> <p>Analisi e documenti di progetto sono stati condivisi e discussi con il Delegato del Rettore.</p> <p>La nuova convenzione con Trentino Network è stata predisposta e concordata con l'operatore di TLC ma si è poi preferito a dic. 2012 prorogare la convenzione in essere.</p>		
		15	<p>Si è lavorato con progettisti o direzione lavori dell'edificio di Povoà 2 per definire un progetto esecutivo che tenesse conto delle nuove esigenze di Unife anche alla luce delle osservazioni dello Studio di Feasibilità per la BC &amp; DR, del riposizionamento su di una soluzione di unico CED d'Ateneo, delle richieste dei Dipartimenti come supporto alla ricerca e di nuovi scenari di nuovo soccorso con Enti esterni (es: FBK). La stima dei costi è quindi stata notevolmente ridimensionata e rientrata nelle stime iniziali.</p>		
<b>TOTALE</b>		<b>0</b>			
<b>TOTALE</b>		<b>100</b>			
Data Valutazione: 7/3/2013					
Firma del Direttore Generale					
Firma del Dirigente 					



VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti - SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale) Anno 2012 - Valutazione -

DIRIGENTE: ANDREA MONGERA  
 POSIZIONE: Resp. DIREZIONE SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI E TECNOLOGIE INFORMATICHE

DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	Peso Obiettivo (c)	Conseguimento obiettivo (e) - dal confronto tra b) e d) -					a cura dell'Ufficio Valutazione	
		totalmente raggiunto 100%	quasi completamente raggiunto	parzialmente raggiunto	scarsamente raggiunto	non raggiunto	% Retribuzione di Risultato ponderata per il peso di ciascun obiettivo	
<b>Obiettivi di Funzione/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>								
Orientamento alla qualità dei servizi: Stesura e adozione del Piano di Business Continuity e Disaster Recovery di Ateneo (art. 50-bis Codice dell'Amministrazione Digitale) e delle misure tecnico organizzative collegate	25	X						
Orientamento alla qualità dei servizi: Realizzazione di un portale dei servizi ICT d'Ateneo con indicatori dello stato di funzionamento dei principali servizi, della qualità erogata all'utenza finale, degli interventi di manutenzione programmata, incidenti, guasti e loro risoluzione	40		X					
Orientamento alla qualità dei servizi: Adozione a livello di Ateneo di un sistema di controllo informatizzato delle richieste di assistenza (Service Desk), accessibile via web da parte degli utenti interni (PTA e PDR)	40	X						
Sviluppo e integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e uso avanzato delle tecnologie ICT Analisi dell'impatto del nuovo Statuto e della nuova organizzazione sui principali SI e applicativi utilizzati in Ateneo e adeguamento funzionalità ed anagrafiche a garanzia della continuità dei servizi	25	X						
Sviluppo e integrazione dei sistemi informativi di Ateneo e uso avanzato delle tecnologie ICT Piano di evoluzione della Rete a larga banda d'Ateneo in termini di prestazioni, qualità e affidabilità complessiva ed attivazione nuova convenzione con operatore TLC	15	X						
Azioni di razionalizzazione e contenimento della spesa Aggiornamento del progetto seconda Sala Macchine d'Ateneo nel polo tecnico scientifico per garantire - fatti salvi i vincoli di qualità tecnologica complessiva - una effettiva compatibilità con il budget iniziale del progetto	15		X					
<b>Obiettivi personali</b>								
<b>TOTALE</b>							<b>100</b>	

Data ASSEGNAZIONE OBIETTIVI: 21.03.2012  
 Data VALUTAZIONE OBIETTIVI: 8/3/2013  
 Firma del Direttore Generale:



Allegato 5: Schede di valutazione 2012 Responsabile Direzione Patrimonio Immobiliare e Appalti

VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti -		SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)		Anno 2012 - Autovalutazione -	
RIPARTIZIONE: DIRIGENTE: RINALDO MAFFEI					
RIPARTIZIONE: Resp. DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE APPALTI					
DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	INDICATORE OBIETTIVO (b)	Peso Obiettivo (c)	AUTOVALUTAZIONE OBIETTIVO CONSEGUITO (d)		
<b>Obiettivi di Funzione/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>					
Piano edificio completamento nuova Facoltà di Lettere e Filosofia (Tommaso Gar), dell'80% del Polo Scientifico Povo2, dell'100% del compendio ex Manifattura Tabacchi	25 milioni di fatturato	25	Nel corso del 2012 è stato conseguito un fatturato complessivo di oltre 24 milioni di euro (di merito dell'acquisizione di villa Ghivola), con particolare riferimento al completamento della nuova sede di Lettere (inaugurazione avvenuta a giugno), del Polo Scientifico "Povo2" e del compendio di Manifatture per il quale i lavori sono proseguiti in secondo rispettosi programmi. ALLEGATO_1	per la <b>funzione forestale</b> si è avviato un processo di riqualificazione che ha portato a: - razionalizzazione degli spazi (-15% in termini di costi letto - 9 appartamenti) che ha interessato gli appartamenti che risultavano sottoutilizzati; - adozione di un servizio integrato di pulizia e fertilizzante/avaggio tessili; - attivazione di un servizio di global service per le piccole manutenzioni; - l'insediamento della forestiera nell'ambito del servizio reperibilità di Ateneo a supporto delle eventuali richieste urgenti degli ospiti.  Si è impostato, inoltre, un processo di miglioramento dell'intero iter di assegnazione alloggi che troverà piena attuazione nella prima metà del 2013. Nell'ultima parte del 2012 ha trovato attuazione la condivisione degli spazi "S. Chiara" con FBK che è andata ad occupare una superficie complessiva netta di 796 mq. Anche in quest'ottica sono stati completati i lavori di riqualificazione degli spazi lettura della stessa sede.	
Completamento del trasloco della Facoltà di Lettere e Filosofia e piena operatività della nuova sede della Facoltà entro l'inizio dell'anno accademico	Trasloco da Palazzo Verdi e piena operatività della nuova sede di T.Gar entro settembre 2012	15	Il trasloco è stato completato riprodotto i tempi di ricerca stabiliti senza che la proprietà abbia potuto vantare alcuna penale o ritarimento fermo (neppure per usure dell'immobile eccedenti il normale utilizzo). Il 15 giugno 2012 Palazzo V ed è stato consegnato l'immobile alla proprietà e le attività sono state interamente trasferite nella nuova sede di via Tommaso Gar e nella sede di Santa Croce. L'anno accademico 2012/2013 è iniziato nella piena operatività della nuova sede di via Tommaso Gar.	- E' stata intensificata la collaborazione con Hebitch per la certificazione secondo gli standard LEED della sede di Povo1, processo che si è completato nell'anno (si è in attesa dei risultati). - Per quanto riguarda l'attenzione alle politiche GREEN, si è deciso di mutare il lavoro completato presso FBK, cui ho direttamente partecipato, al fine di perseguire il percorso di integrazione e di "non duplicazione" avviato in altri ambiti di reciproco interesse. Il risultato dell'analisi condotta è il documento "Policy per Appalti Sostenibili" (ALLEGATO_2) che sintetizza i principi cui uniformare gli acquisti attraverso un approccio "operativo" e con un'attenzione all'aspetto economico. L'adozione della policy è risultata orientata proporzionalmente alla certificazione Leed, di cui al punto precedente. I primi risultati dell'adozione della policy si sono avvertiti già nel 2012 (es. utilizzo di prodotti ecologici nell'ambito delle pulizie di ogni sede, forestiera compresa), della fornitura (invariabile) conguale di ogni sede è ECOALFAE, di Treno ad un prezzo di euro 1,200,000,00 (con un risparmio di circa il 10% rispetto all'offerta precedente), si è intensificato il rapporto con il servizio ambientale del Comune di Trento ad un prezzo di euro 1,200,000,00 (con un risparmio di circa il 10% rispetto all'offerta precedente), all'interno delle varie sedi al fine di soddisfarlo in maniera più incisiva la regola le quali, in tal modo, si è potuto avviare un piano di potenziamento della raccolta differenziata, processo che porterà nei primi mesi del 2013 a potenziare la dotazione di "contenitori per la raccolta differenziata" di ogni sede, con un risparmio di circa il 10% rispetto all'offerta precedente, e la raccolta differenziata, Lettere e Sociologia in primis. In aggiunta è stata definita una policy, d'intesa con DOLOMITI ENERGIA, per la gestione di eventuali rifiuti "speciali" rinvenibili all'interno delle varie sedi, sia nell'interesse degli utenti sia per garantire la piena sicurezza degli addetti al servizio di pulizia.	
Green Policy sostenere, nelle aree presiedute dalla Direzione, la sperimentazione di azioni e comportamenti che guardano responsabilmente alla sostenibilità e alla tutela ambientale, con un approccio, a regime, organico e integrato	Predizione linea guida per "spazi verdi" coerenti e coerenti alla certificazione LEED e promuovere la diffusione della raccolta differenziata in città, esaminando le politiche comunali e riguardo	15	Green Policy sostenere, nelle aree presiedute dalla Direzione, la sperimentazione di azioni e comportamenti che guardano responsabilmente alla sostenibilità e alla tutela ambientale, con un approccio, a regime, organico e integrato	-E' stata avviata una positiva collaborazione con lo studio legale Miniero, con il quale è stato organizzato un percorso formativo sul codice dei contratti pubblici (particolarmente su più giornate) con lo studio legale Miniero, con il quale è stato organizzato un percorso formativo sul codice dei contratti pubblici (particolarmente su più giornate) con una forte partecipazione operativa e consultativa alla problematica che le varie strutture hanno incontrato nel corso dell'anno. In tal senso lo studio è stato orientato coinvolto nelle attività "ordinarie" (sicurezza coperture, questi specifici...) - Il ufficio hanno potuto ispirare le lezioni del seminario sugli appalti in Padova, almeno nelle lezioni più attinenti all'operatività. - Al fine di dare un contributo agevole di direzione alle tematiche di razionalizzazione e contenimento delle spese "il 10 ottobre 2012 è stata organizzata una riunione di direzione sulle tematiche della spending review (ALLEGATO_3), che ha visto un ampio coinvolgimento di tutte le strutture.	
Sostenere e sviluppare le competenze della Direzione nei processi presieduti con attenzione a settori e ambiti "innovativi", affiancando alla formazione tradizionale "tecnico-teorica", interventi e supporto di esperti contestualizzati alle attività e ai processi presieduti	Almeno 3 interventi formativi destinati a 10 soggetti, con l'alternamento di sedi e sistemi in almeno 3 processi della Direzione	5	Sostenere e sviluppare le competenze della Direzione nei processi presieduti con attenzione a settori e ambiti "innovativi", affiancando alla formazione tradizionale "tecnico-teorica", interventi e supporto di esperti contestualizzati alle attività e ai processi presieduti	-E' stata avviata una positiva collaborazione con lo studio legale Miniero, con il quale è stato organizzato un percorso formativo sul codice dei contratti pubblici (particolarmente su più giornate) con lo studio legale Miniero, con il quale è stato organizzato un percorso formativo sul codice dei contratti pubblici (particolarmente su più giornate) con una forte partecipazione operativa e consultativa alla problematica che le varie strutture hanno incontrato nel corso dell'anno. In tal senso lo studio è stato orientato coinvolto nelle attività "ordinarie" (sicurezza coperture, questi specifici...) - Il ufficio hanno potuto ispirare le lezioni del seminario sugli appalti in Padova, almeno nelle lezioni più attinenti all'operatività. - Al fine di dare un contributo agevole di direzione alle tematiche di razionalizzazione e contenimento delle spese "il 10 ottobre 2012 è stata organizzata una riunione di direzione sulle tematiche della spending review (ALLEGATO_3), che ha visto un ampio coinvolgimento di tutte le strutture.	

Stampa e firma del Responsabile





SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)

Anno 2012 - Autovalutazione -

DIRIGENTE: RINALDO MAFFEI

POSIZIONE: Resp. DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE APPALTI

DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	INDICATORE OBIETTIVO (b)	Peso Obiettivo (c)	AUTOVALUTAZIONE OBIETTIVO CONSEGUITO (d)
<p>Analisi di processi, organizzazione e fabbisogno informativo relativo alla gestione del patrimonio edilizio e definizione delle relative linee di intervento</p>	<p>Documento di analisi e linee di intervento</p>	<p>15</p>	<p>Nel corso dell'anno l'attività si è concentrata su due direttrici principali. Innanzitutto è stato effettuato un "Censimento", basato sulla verifica dei dati e il loro aggiornamento al fine di consolidare la conoscenza del patrimonio e delle sue caratteristiche. L'utilizzo di tale strumento conoscitivo ha permesso di completare la mappatura del patrimonio immobiliare attraverso i seguenti dati identificativi: consistenza, caratteristiche Edil/ Strutturali, Tecnico - impiantistico, Tecnico - manutentivo, Documentale/ Amministrativo, Normativo, Ambientale. Questo come attività propedeutica e funzionale ad una gestione dinamica e attiva del patrimonio immobiliare.</p> <p>L'analisi dettagliata sopra evidenziata ha permesso di attuare una "due diligence immobiliare", ovvero ha permesso di evidenziare non conformità normative/impiantistiche oltre che criticità legate al patrimonio, ai processi di gestione in atto; il tutto finalizzato a migliorare le prestazioni complessive degli immobili.</p> <p>Nel corso dell'anno, il processo teso alla certificazione LEED riferito al Polo Scientifico Fabio Ferrari ha tuttavia evidenziato scenari non prevenibili; in sostanza gli sforzi sin qui effettuati di compatibilizzazione dei diversi programmi di gestione degli immobili forniti dalle ditte costruttrici nell'ambito dei rischivi contrattuali drappati integrati (n°5) risultano sostanzialmente ininfluenti rispetto al fatto che il mantenimento della certificazione LEED richiederà l'adozione di un sistema gestionale integrato finalizzato specificamente a questo obiettivo. Tale sistema sarà adottato solo a valle dell'ottenimento delle condizioni minime per la certificazione di un immobile di non nuova costruzione (individuato nella sede di Economia).</p>
<p>Migliorare la percezione del servizio di pulizia delle sedi e spartimentare qualche forma di integrazione tra servizio di pulizia e fornitura di materiale consumabile</p>	<p>Migliorare i risultati dell'indagine di customer satisfaction di Alenec, rispetto a quelli conseguiti nel 2011</p>	<p>5</p>	<p>Nel corso dell'anno per la nuova sede di Lettere il servizio di pulizia è stato affidato ad una cooperativa sociale, diversa dal fornitore delle altre sedi, a nche al fine di poter sperimentare un modo differente di garantire il servizio di pulizia. In quest'ottica il servizio è stato integrato con la fornitura di dispenser e materiale consumabile. La sperimentazione è stata poi estesa a tutte le altre sedi, per le quali la fornitura di materiale consumabile è passata da una logica a misura ad una a corpo.</p> <p>E' stato avviato un processo di verifica delle pulizie delle sedi attraverso ispezioni periodiche oltre che intensificato il rapporto con gli utenti. Nel corso del I semestre 2012 sono state effettuate 105 ispezioni (una media di 17 al mese), registrate secondo lo schema in allegato (ALLEGATO_4). Si è poi attivato un processo di verifica su segnalazione con sopralluogo e richiamo alla diligenza della pulizia (nel caso la segnalazione fosse risultata corretta) nella medesima giornata di ricezione della lamentela. La maggiore tempestività del processo di gestione delle segnalazioni ha permesso di ridurre il numero di disservizi. Si è riusciti a superare la logica prevalente di "risoluzione spot" dai problemi, non seguita dalla necessaria continuità del servizio. Il tutto ha concorso ha ridurre sensibilmente le lamentelle.</p>
<b>TOTALE</b>		<p>0 100</p>	

*[Handwritten signature]*

Firma del Direttore Generale  
Firma del Dirigente



**VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI - Dirigenti -** **SEZIONE OBIETTIVI (60% del totale)** **Anno 2012 - Valutazione -**

**DIRIGENTE:** RINALDO MAFFEI  
**POSIZIONE:** Resp. DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE E APPALTI

DESCRIZIONE OBIETTIVO (a)	Peso Obiettivo (c)	Conseguimento obiettivo (e) - dai confronti tra b) e c) -						a cura dell'Uff. Valutazione	
		totalmente raggiunto 100%	quasi raggiunto	parzialmente raggiunto	scarsamente raggiunto	non raggiunto	% Retribuzione di Risultato ponderata per il peso di ciascun obiettivo		
<b>Obiettivi di Funzione/progetto/gruppo (campo obbligatorio)</b>									
Piano edilizio: completamento nuova Facoltà di Lettere e Filosofia (Tommaso Gar), dell'80% del Polo Scientifico Povo2, dell'80% del compendio ex Manifattura Tabacchi	25	X							
Attuazione di interventi finalizzati alla razionalizzazione e al miglior utilizzo degli spazi, attraverso le seguenti direttrici: - ridefinizione e attuazione dei servizi di foresteria - gestione unitaria e sinergica tra UNITN e FBK degli spazi a S. Chiara	20	X							
Completamento del trasloco della Facoltà di Lettere e Filosofia e piena operatività della nuova sede della Facoltà entro l'inizio dell'anno accademico	15	X							
Green Policy: sostenere, nelle aree presidiate dalla Direzione, la sperimentazione di azioni e comportamenti che guardano responsabilmente alla sostenibilità e alla tutela ambientale, con un approccio, a regime, organico e integrato	15	X							
Sostenere e sviluppare le competenze della Direzione nei processi presidiati con attenzione a settori e ambiti "innovativi", affiancando alla formazione tradizionale "tecnico-tecnica", interventi e supporto di esperti contestualizzati alle attività e ai processi presidiati	5	X							
Analisi di processi, organizzazione e fabbisogno informativo relativo alla gestione del patrimonio edilizio e definizione delle relative linee di intervento	15			X					
Migliorare la percezione del servizio di pulizie delle sedi e sperimentare qualche forma di integrazione tra servizio di pulizie e fornitura di materiale consumabile	5		X						
<b>Obiettivi personali</b>									
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>								

**Data ASSEGNAZIONE OBIETTIVI** 20.03.2012  
**Data VALUTAZIONE OBIETTIVI**  
**Firma del Direttore Generale**   
**Firma del Dirigente**