

Università del Salento

Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione

Seconda sezione - Valutazione della performance Anno 2018

Introduzione

Nella presente sezione il Nucleo di Valutazione (NdV) espone e valuta il funzionamento delle attività sviluppate dall'Università del Salento nell'ambito del Ciclo della *performance*, ponendo in evidenza in particolare i punti di forza e di debolezza del sistema nel suo complesso.

Si tratta di un obbligo derivante dall'art. 14, c. 4, lett. a) del D.Lgs. 150/09 che prevede come il NdV (nelle sue funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione) abbia il compito di monitorare "il funzionamento complessivo del sistema della valutazione, della trasparenza e integrità dei controlli interni ed elabora[re] una relazione annuale sullo stato dello stesso, anche formulando proposte e raccomandazioni ai vertici amministrativi", adempimento che viene incluso nell'elaborazione della Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione prevista dalla Lg. 370/99 (art. 1) come indicato dall'ANVUR che "spinta dai principi di integrazione e semplificazione, già a partire dall'anno 2015 ha richiesto di unire in un unico documento la Relazione dei NdV con quella degli OIV"¹.

Il D.Lgs. 150/09 rappresenta un passaggio normativo che inquadra il ruolo del NdV nel sistema della performance, da non limitarsi al ciclo della performance in senso stretto, ma al più ampio sistema dei controlli e della trasparenza e si pone in raccordo con le previsioni della Lg. 240/2010, con particolare riferimento all'art. 2, c. 1, lett. r) che attribuisce al NdV, tra le altre, la promozione nelle Università del merito e del miglioramento della performance organizzativa e individuale.

Con riferimento a detto obbligo, che deve contenere (per le sole università statali) una sezione sulla performance, l'ANVUR ha emanato in data 16 maggio 2018 una versione aggiornata delle Linee Guida intitolata "LINEE GUIDA 2018 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione" che dedicano ampio spazio al tema della performance, cui è dedicata una sezione, la seconda, della Relazione Annuale, chiedendo ai Nuclei di declinare la Relazione secondo le seguenti sottosezioni tematiche:

- Funzionamento complessivo e sviluppo del sistema di gestione della performance;
- Argomentazioni sulla validazione della Relazione della performance;
- Modalità di applicazione delle principali novità introdotte dal D.Lgs. 74/2017, con particolare riguardo al coinvolgimento di utenti e cittadini per la valutazione della performance.

Occorre specificare, sin da subito, che posta l'obbligatorietà della Relazione nella prima sottosezione, inerente al funzionamento del sistema di gestione della performance, l'ANVUR nelle sue Linee Guida classifica come "facoltative" le ulteriori due sottosezioni.

Per ciascuna tematica le Linee Guida approfondiscono specifiche informazioni relative alla documentazione, al processo o ai soggetti del ciclo della performance che, in coerenza con le Linee Guida ANVUR del luglio 2015 sulla gestione della performance, deve essere sempre più

1
Valutazione, aprile 2016

ANVUR, LINEE GUIDA 2016 per la Relazione Annuale dei Nuclei di

connesso ed integrato con gli altri cicli della gestione, vale a dire, ciclo strategico, ciclo economico-finanziario, trasparenza e anticorruzione.

Per ciascuna tematica le Linee Guida approfondiscono specifiche informazioni relative alla documentazione, al processo o ai soggetti del ciclo della performance che, in coerenza con le Linee Guida ANVUR del luglio 2015 sulla gestione della performance, deve essere sempre più connesso ed integrato con gli altri cicli della gestione, vale a dire, ciclo strategico, ciclo economico-finanziario, trasparenza e anticorruzione.

Basandosi sulle Linee Guida ANVUR del 16 maggio 2018, quindi, si pongono in evidenza, nei paragrafi a seguire, i punti di forza e di miglioramento del ciclo della performance dell'Università del Salento, il tutto con un approccio criticamente costruttivo, nell'ottica della massimizzazione della collaborazione con i portatori di interesse interni ed esterni all'Ateneo.

Il NdV, nel corso del processo di analisi, ha fatto riferimento alla seguente documentazione:

- Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane, del luglio 2015;
- Nota di indirizzo per la gestione del ciclo della performance 2018-2020, approvata dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR nella seduta del 20/12/2017;
- Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;
- Piano integrato Università del Salento 2017-2019 e relativi allegati, approvati con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 01/02/2017;
- Piano Integrato dell'Università del Salento 2018-2020 e relativi allegati, approvati con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 31/01/2018 e D.D. n. 50 dell'8/02/2018;
- Relazione sulla Performance relativa all'anno 2017 approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23/5/2018 e validata dal Nucleo di Valutazione nella riunione del 25/6/2018;
- Piano Strategico 2018-2020;
- verbali delle riunioni del NdV tenutesi nel corso del 2017.

FUNZIONAMENTO COMPLESSIVO E SVILUPPO DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA PERFORMANCE

1. Processo di definizione del Piano

1.1 Quali soggetti (interni e/o esterni) sono stati coinvolti nell'iter che ha condotto alla redazione del Piano? Con quali modalità?

Il percorso di elaborazione del Piano, che si inserisce nel più ampio ciclo annuale di programmazione, monitoraggio, misurazione e valutazione della performance, prende avvio nel lasso temporale precedente al 31 gennaio di ciascun anno, termine ultimo per l'approvazione del Piano Integrato da parte del Consiglio di Amministrazione, e si sviluppa secondo un calendario che viene declinato nel Piano medesimo, in particolare:

- entro il 31 gennaio di ciascun anno il Consiglio di Amministrazione approva il Piano della Performance triennale a scorrimento annuale e contestualmente assegna gli obiettivi operativi al Direttore Generale;
- entro il 10 febbraio, il Direttore Generale assegna gli obiettivi operativi ai Dirigenti, ai Responsabili di Struttura in staff, ai Coordinatori amministrativi dei Dipartimenti, ai Manager Didattici e, con procedure diverse, ai tecnici di laboratorio e al personale bibliotecario;
- entro il 20 febbraio, i Dirigenti, i Responsabili di Struttura in staff al Direttore Generale, i Coordinatori Amministrativi di Dipartimento e i Manager Didattici sulla base degli obiettivi

operativi ricevuti dal Direttore Generale assegnano specifici obiettivi individuali al personale titolare di incarichi di responsabilità in servizio presso la propria struttura concordandone modalità e tempi di realizzazione al fine di addivenire ad una soluzione condivisa;

- entro il 28 febbraio, il personale responsabile di unità organizzativa comunica al personale non titolare di incarichi di responsabilità in servizio presso la propria struttura gli obiettivi individuali ricevuti dal Responsabile gerarchicamente superiore.

Nel complesso l'Ateneo ritiene che l'individuazione degli stakeholder interni ed esterni e la conoscenza delle loro aspettative sia un aspetto fondamentale e prioritario nella fase di definizione delle proprie strategie e degli obiettivi di performance. A tal fine gli stakeholder sono stati mappati, così come sono state censite le loro aspettative. Le macro-categorie di portatori di interesse individuati sono essenzialmente riconducibili a:

- Studenti, potenziali studenti, famiglie, laureati;
- Personale dell'Ateneo (docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo);
- Istituzioni, Enti pubblici e privati (altri Atenei nazionali ed internazionali, enti di ricerca, MIUR, associazioni professionali, imprese, ordini professionali).

Il coinvolgimento di tali portatori di interesse, laddove caso siano esterni o interni non coinvolti nel processo di definizione degli obiettivi analizzato in precedenza, avviene attraverso Iniziative e strumenti di comunicazione che mirano a raggiungere le diverse categorie di portatori di interesse e definirne meglio le aspettative. Tra queste iniziative si ricordano:

- diffusione tramite newsletter, sito web e social di documenti e informazioni relativi all'Ateneo;
- indagini sulla fruibilità del sito (es. amministrazione trasparente);
- giornate della trasparenza e altri eventi;
- questionari da somministrare tramite sito web.

1.2 A quali altri documenti di programmazione o analisi sono correlati i contenuti del Piano? (es.: Programma di mandato, Piano Strategico, Programmazione Triennale MIUR, Relazione di accompagnamento al Bilancio consuntivo; Bilancio Previsionale; Indagini di contesto, indagini sul clima o sul benessere organizzativo, customer satisfaction, ecc.)

Il Piano Integrato 2017-2019 dell'Università del Salento presenta diversi richiami, specialmente nelle analisi degli obiettivi strategici, al Piano Strategico di Ateneo 2016-2018, con il quale si garantisce il pieno raccordo.

Trattandosi di un documento che coinvolge in maniera trasversale tutta l'attività dell'Ateneo sono diversi i richiami nel testo a documenti relativi:

- al ciclo della programmazione finanziaria e di bilancio (es. Bilancio unico di Ateneo);
- al tema della trasparenza e della prevenzione della corruzione (es. Piano Triennale di Prevenzione della corruzione e della trasparenza);
- alla programmazione triennale ex DM 635/2016;

Oltre a tali documenti, il cui raccordo è di fatto facilitato in ragione della necessaria approvazione di un Piano Integrato anziché di documenti separati, è opportuno richiamare il collegamento con le analisi di customer satisfaction e le ulteriori analisi di efficacia ed efficienza del progetto Good Practices 2015/2016 cui l'Ateneo ha partecipato insieme ad altri 28 Atenei italiani e che ha fornito importanti elementi per la valutazione della performance e per la definizione degli obiettivi strategici ed operativi.

1.3 L'iter seguito per la redazione del Piano è coerente con quanto indicato nel SMVP su cui il NdV ha espresso il proprio parere?

Il Nucleo di Valutazione, nella riunione del 26/01/2018, ha espresso il proprio parere su una modifica del SMVP. La finalità della modifica era quella di recepire alcune novità introdotte dalla normativa di riferimento e disciplinate da ANVUR e di aggiornare i modelli di valutazione del Direttore Generale, dei Dirigenti, degli EP e del personale di cat. D, C e B. Da un punto di vista meramente formale, quindi, l'iter per la definizione del Piano Integrato 2018-2020 non è stato basato su una sezione di SMVP su cui il Nucleo di Valutazione ha espresso il proprio parere vincolante.

In relazione al Ciclo delle performance 2017, il cui avvio è precedente all'introduzione dell'obbligo di validazione del SMVP da parte del Nucleo, introdotto dal D.Lgs. 74/2017, si può affermare che il processo adottato per la definizione del Piano integrato 2017-2019 non sia risultato coerente con quanto indicato dal SMVP anche a causa del lieve ritardo nella tempistica adottata.

2. Integrazione con le strategie

2.1 Vi è una sezione nel Piano in cui vengono descritte le strategie generali dell'Ateneo? Se sì, sono indicati degli obiettivi strategici corredati da indicatori e target?

Nella consapevolezza della necessità di una forte integrazione con la programmazione strategica di Ateneo il Piano Integrato presenta una sezione dove vengono declinati gli obiettivi strategici per il triennio 2017-2019. Per ciascun obiettivo strategico vengono indicate le seguenti informazioni:

- l'Area strategica di riferimento (in collegamento con il Piano Strategico 2016-2018);
- le declinazioni gestionali ed operative di ciascun obiettivo strategico;
- gli indicatori e la metrica di riferimento delle declinazioni di cui al punto precedente;
- i target di riferimento degli indicatori.

2.2 Vi è coerenza con la programmazione degli obiettivi operativi di performance organizzativa e individuale?

La misurazione e la valutazione della performance organizzativa rappresenta uno dei punti di miglioramento del sistema. Nel Piano Integrato 2017-2019 è possibile risalire alla performance dell'organizzazione a ritroso analizzando lo stato di realizzazione degli obiettivi individuali e, come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della performance, attraverso indagini di *customer satisfaction*.

Si tratta di un elemento che, se da un lato garantisce la coerenza tra performance organizzativa e individuale, dall'altro lato non permette una chiara identificazione degli obiettivi di performance organizzativa e dei relativi target.

Al fine di garantire la necessaria integrazione tra visione strategica e azione amministrativa è stata costituita l'Unità di Pianificazione di Ateneo, a supporto del Rettore e dello Direttore Generale, composta da Delegati del Rettore, da Dirigenti e dagli uffici amministrativi preposti che ha presidiato l'intero processo di programmazione.

Il risultato, nel Piano integrato 2018-2020, è stata l'introduzione del concetto di "Obiettivo operativo di Ateneo" che, tendenzialmente, coincide con il concetto di performance di struttura e di cui si declinano: indicatori, target e strutture coinvolte. Si tratta di una rappresentazione che non garantisce ancora una piena separazione tra performance organizzativa e performance individuale e che dovrà essere implementata negli esercizi successivi. Come emergerà in seguito, si tratta parimenti di un concetto di performance organizzativa espresso dal Piano Integrato non perfettamente in linea con quanto esposto dal SMVP.

2.3 In che modalità la pianificazione strategica è stata declinata a livello di (o è stata costruita partendo dalle) strutture decentrate (Dipartimenti, Centri, Scuole, ecc.)?

Il collegamento tra pianificazione strategica e strutture decentrate è stato garantito grazie al collegamento univoco tra obiettivi operativi e obiettivi strategici. Essendo titolare, ciascuna struttura decentrata, di uno o più obiettivi operativi, ed essendo ciascun obiettivo operativo connesso univocamente ad un obiettivo strategico emerge subito la connessione tra struttura e obiettivo strategico cui la realizzazione dei propri obiettivi operativi contribuisce.

3. Integrazione con il ciclo di bilancio

3.1 Vi sono riferimenti nel Piano alla pianificazione economica (al bilancio preventivo)?

Nel Piano integrato 2017-2019 si fa un riferimento alla pianificazione economica dell'Ateneo e, in particolare, al Bilancio unico approvato il 19/12/2016. Parimenti nel Piano 2018-2020 si fa riferimento al Bilancio unico approvato in data 21/12/2017. In entrambi i casi si fa un riferimento generale ai dati del bilancio senza entrare nel merito dell'allocazione delle risorse ai singoli centri di responsabilità.

3.2 Vi è collegamento esplicito tra la responsabilità economica e quella sugli obiettivi di performance? Se sì, fino a che livello? (Direzione generale, dirigenti e direttori di dipartimento, responsabili di ufficio)

Nel Piano 2017 non vi è collegamento esplicito tra obiettivi e responsabilità economica. Si rileva, tuttavia, che nel Piano 2018 per la definizione degli Obiettivi operativi di Ateneo è stato definito un budget che assegna le risorse alle strutture amministrative, ai Centri ed ai Dipartimenti. Si garantisce quindi un primo livello di collegamento tra responsabilità economica e performance. Nei successivi esercizi si dovrà declinare ulteriormente il budget allocato alla singola struttura per assegnarlo agli obiettivi specifici di performance.

3.3 Agli obiettivi di performance organizzativa è associata un'indicazione del fabbisogno finanziario per conseguirli?

Ai singoli obiettivi di performance organizzativa non è associata alcuna indicazione circa il fabbisogno finanziario, l'allocazione avviene a livello di struttura.

3.4 Vi sono obiettivi di performance o anche semplici riferimenti allo sviluppo della contabilità analitica?

Il Piano Integrato 2017-2019 ha previsto un obiettivo di notevole rilevanza strategica, di durata biennale, di analisi definitiva del modello di contabilità analitica da adottare e di implementazione del modello medesimo. Il tutto supportato dalle necessarie disposizioni organizzative interne e dagli strumenti software opportuni. Tale obiettivo viene richiamato anche nel Piano Integrato 2018-2020.

4. Pianificazione della performance organizzativa

4.1 Il concetto di performance organizzativa nel Piano viene inteso come performance di ateneo (istituzionale), performance di struttura o in entrambi i modi? In quest'ultimo caso, è chiara la distinzione tra i due livelli, anche in termini di responsabilità sul conseguimento degli obiettivi?

Come analizzato in precedenza il concetto di performance organizzativa di ateneo è stato introdotto con il Piano Integrato 2018-2020. Si tratta di un concetto che coincide con il concetto di performance di struttura e che il Nucleo auspica sia implementato nel corso del 2018 e dei successivi esercizi.

4.2 L'interpretazione della performance organizzativa è coerente con quanto indicato nel SMVP?

L'interpretazione della performance organizzativa, ovviamente nel Piano Integrato 2018-2020, non risulta pienamente coerente con il concetto di Performance di Ateneo che emerge dal SMVP aggiornato al gennaio 2018. Nel primo caso si associa al concetto di "Obiettivi operativi di Ateneo" un collegamento stretto ai responsabili di struttura proponenti, nel SMVP, invece, si collega la performance di Ateneo alla misurazione di due indicatori:

- uno relativo alla tempistica di pagamento, che non trova richiamo alcuno nel Piano Integrato;
- uno relativo alla tempestività di aggiornamento della sezione "Amministrazione Trasparente" che viene richiamato nella declinazione degli obiettivi operativi di Ateneo 2018 senza ulteriori specifiche.

Si tratta di una discrasia che il Nucleo auspica venga risolta negli anni a venire.

4.3 Sono presenti nel Piano schede dedicate alle singole strutture?

Nel Piano Integrato non sono presenti schede appositamente dedicate alle singole strutture, ma nell'Allegato 1 al Piano si associano a ciascuna struttura (uffici, centri o dipartimenti) gli obiettivi operativi ad essi allocati. Tuttavia, attraverso l'utilizzo dei filtri Excel, è consentita l'estrazione degli obiettivi attribuiti alle singole strutture.

4.4 Vi è una distinzione tra obiettivi finalizzati al miglioramento del funzionamento e obiettivi di progetto? Se sì, per i primi è indicata il valore di partenza che si intende migliorare (la baseline)?

Nella declinazione degli obiettivi operativi non vi è distinzione tra obiettivi di miglioramento del funzionamento e obiettivi di progetto. Il Nucleo auspica che negli anni a venire tale distinzione sia dichiarata.

4.5 La “filiera” obiettivi-indicatori-target è di buona qualità? In particolare:

4.5.1 gli obiettivi sono espressi in modo chiaro e sintetico?

Gli obiettivi, a parere del Nucleo, sono espressi, in gran parte, in modo chiaro e sintetico. Tuttavia, non mancano i casi in cui sarebbe stata opportuna una più chiara formulazione ai fini di una maggiore chiarezza riguardo le finalità e l'utilità dell'obiettivo stesso.

4.5.2 gli indicatori – siano essi qualitativi o quantitativi – sono adeguati (in numero e in formulazione) a misurare l'obiettivo cui si riferiscono?

Gli indicatori relativi al Piano Integrato 2017-2019 sono stati segnalati come eccessivamente connessi al profilo temporale. Tutti gli obiettivi infatti sono connessi al mero “rispetto della tempistica”. Con il Piano Integrato 2018-2020, invece, si denota un lieve miglioramento con una diversificazione dei target di misurazione degli obiettivi.

4.5.3 i target sono coerenti con gli indicatori e sono sfidanti rispetto agli obiettivi?

Nel Piano Integrato 2017-2019 i target non sono risultati particolarmente sfidanti, anche in ragione del fatto che spesso il “rispetto della tempistica” coincideva con il raggiungimento dell'obiettivo entro il 31/12/2017. Con il Piano Integrato 2018-2020 si evidenzia, anche in questo ambito, un lieve miglioramento.

4.5.4 le fonti delle informazioni necessarie per la misurazione degli obiettivi sono facilmente accessibili e riscontrabili?

Come emerso in sede di validazione della Relazione alla performance relativa al 2017, il Nucleo di Valutazione ha dato parere di attendibilità positivo. Ciò a dimostrazione come l'Ateneo abbia reso disponibili, accessibili e riscontrabili i dati inerenti il raggiungimento degli obiettivi oggetto di programmazione nel Piano della performance.

4.6 Sono previsti momenti di monitoraggio ulteriori rispetto a quelli di cui è responsabile il NdV secondo quanto disciplinato dall'art. 6 novellato del D.Lgs 150/09? Tale tempistica è indicata esplicitamente nel SMVP?

Nell'ottica della massimizzazione della collaborazione tra Nucleo di Valutazione e Ateneo si prevede che il Nucleo, nell'espletamento del suo ruolo, effettui accanto ai momenti formalizzati e previsti ex lege un monitoraggio costante anche se non strutturato o formalizzato nel SMVP.

5. Performance individuale

5.1 Che relazione c'è tra la misurazione della performance organizzativa e la valutazione della performance individuale dei relativi responsabili? È la stessa per Direttore Generale, per i dirigenti e per i responsabili di posizione organizzativa?

Nel ciclo 2017-2019 della performance la valutazione è stata basata su criteri differenziati tra le varie categorie professionali (Direttore Generale, Dirigenti, EP, cat. D, C, B) che prendevano in considerazione:

- il grado di raggiungimento degli obiettivi individuali (per Direttore, Dirigenti, EP, cat. D e C con responsabilità);
- il contributo alla performance della struttura/gruppo di appartenenza (per Cat. D, C, B senza responsabilità);
- i comportamenti organizzativi (per tutte le qualifiche);

Nel ciclo 2018-2020, invece, l'introduzione del concetto di performance di Ateneo comporta che essa venga considerata nelle valutazioni. Il SMVP prevede che i parametri di valutazione siano:

- i comportamenti organizzativi (con un peso del 30% per il Direttore, i Dirigenti e gli EP e del 40% per il personale di cat. D,C e B);
- il raggiungimento degli obiettivi individuali (30% per Direttore, Dirigenti ed EP);
- il raggiungimento degli obiettivi di struttura (60% per il personale di cat. D, C e B);
- la performance di Ateneo (che pesa per il 40% della performance per Direttore, Dirigenti ed EP).

5.2 I criteri di valutazione della performance individuali sono chiaramente indicati nel SMVP?

I criteri di valutazione delle performance individuali sono indicati in modo chiaro nel SMVP. Per ogni categoria di personale, Direttore, Dirigenti EP e cat. B,C e D, sono dettagliati nel SMVP:

- le dimensioni di valutazione;
- il peso di ciascuna dimensione;
- le sottodimensioni;
- il peso di ciascuna sotto-dimensione rispetto a ogni dimensione di valutazione;
- i criteri di valutazione, intesi quali scale di valutazione delle singole sotto-dimensione.

ARGOMENTAZIONI SULLA VALIDAZIONE DELLA RELAZIONE DELLA PERFORMANCE (SEZIONE FACOLTATIVA)

La Relazione sulla performance 2017, validata nella seduta del Nucleo di Valutazione del 25/6/2018, è stata analizzata sulla base dei criteri definiti dall'ANAC nella Delibera nr. 6/2012.

La scelta di utilizzare a parametro di riferimento della validazione la suddetta Delibera avviene nelle more del format standard previsto da ANVUR nelle Linee Guida per la gestione integrata del Ciclo della Performance delle università statali italiane del luglio 2015. Si legge infatti al § 11 che il Nucleo di Valutazione "valida la Relazione della Performance come previsto dal D.lgs. 150/09 secondo le modalità che ritiene più adeguate al contesto".

L'oggetto della validazione, sempre ai sensi della Del. 6/2012 dell'ANAC, è riassumibile in tre ambiti che rappresentano la struttura di massima dei paragrafi a seguire:

- la conformità (compliance) della Relazione alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 150/2010;
- l'attendibilità dei dati e delle informazioni contenuti nella Relazione;
- la comprensibilità della Relazione, anche per i cittadini e le imprese, per favorire il controllo sociale diffuso sulle attività e i risultati delle amministrazioni (art. 10, comma 1, del Decreto).

Il Nucleo, come emerge dal verbale della suddetta riunione, preso atto del rispetto di massima dei requisiti previsti dalla Delibera 6/2012 e, parimenti, preso atto della comprensibilità della chiarezza e della sintesi della Relazione (come richiesto dal D.Lgs. 74/2017), ha provveduto alla validazione della medesima ed alla pubblicazione del documento di valutazione.

MODALITÀ DI APPLICAZIONE DELLE PRINCIPALI NOVITÀ INTRODOTTE DAL D.LGS. 74/2017, CON PARTICOLARE RIGUARDO AL COINVOLGIMENTO DI UTENTI E CITTADINI PER LA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE (SEZIONE FACOLTATIVA)

Il ciclo di programmazione della performance 2017 si è caratterizzato per l'entrata in vigore, il 22/6/2017, del d.lgs. 74/2017 recante "Modifiche al decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r), della legge 7 agosto 2015, n. 124".

Pur nella ristrettezza dei tempi derivanti da un'entrata in vigore del decreto a metà esercizio, e in considerazione del fatto che tale entrata in vigore avveniva a ciclo già avviato, l'Ateneo ha messo in atto taluni processi di adeguamento, destinati a concludersi/rafforzarsi nel corso del 2018. In particolare, ci si riferisce:

- all'avvio di un processo di monitoraggio annuale degli obiettivi, anche al fine di riorientare l'azione dei responsabili;
- alla formalizzazione di una revisione del SMVP sottoposta al parere vincolante del Nucleo, che, tra le diverse novità, introduce la Customer Satisfaction quale strumento di miglioramento del servizio attraverso l'ascolto dell'utenza e introduce il concetto di performance organizzativa.

Si tratta di primi interventi che, con il supporto del Nucleo di Valutazione, verranno implementati e rafforzati negli anni a venire.