



Firenze, 5/11/2020

NOTA DESCRITTIVA sulle Modifiche del SMVP 2020 e del Piano Integrato 2020-2022 approvate dal CdA del 30 ottobre 2020

Nella seduta del 26 giugno 2020 è stato rimodulato il Piano Integrato 2020-2022, a causa dell'insorgere della l'emergenza sanitaria provocata dalla pandemia COVID19 che ha costretto a riconsiderare le azioni di performance già programmate e approvate dagli organi il 31 gennaio 2020.

Nella medesima seduta di giugno il CdA ha valutato positivamente anche una revisione degli strumenti di raccolta delle opinioni, previa interlocuzione e parere del Nucleo di Valutazione, e successivo nuovo passaggio in Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione del 30 ottobre u.s. si è espresso favorevolmente a riguardo degli interventi così riassumibili, descritti di seguito:

1. SMVP 2020. Trasformazione degli obiettivi di miglioramento delle Strutture originariamente previsti in obiettivi di mantenimento
2. Revisione degli strumenti di raccolta delle opinioni per un miglior adattamento alla situazione verificatasi nell'anno 2020
3. Modifica dell'assetto degli elementi di valutazione definiti nel Piano Integrato 2020-2022 per la misurazione dei risultati di performance organizzativa.

1. SMVP 2020. Trasformazione degli obiettivi delle Strutture (originariamente previsti di miglioramento) **in obiettivi di mantenimento.**

La revisione riguarda la pagina 23 del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) 2020 e su di essa è stato richiesto espresso parere preventivo del Nucleo di Valutazione, come previsto dalla normativa.

In sostanza si considera positivo un ancorché minimo miglioramento di tale livello, fino all'accettazione di una variazione nulla rispetto all'anno precedente, in considerazione del modificato *modus operandi* delle Strutture, con revisioni procedurali non sperimentate, gestione delle attività coerenti in turnazione, lavoro da remoto, distanziamento delle attività in presenza, etc...



2. Revisione degli strumenti di raccolta delle opinioni per un miglior adattamento alla situazione verificatasi nell'anno 2020

Gli interventi realizzati sui questionari hanno riguardato in alcuni casi l'introduzione di nuove domande, non presenti in precedenza, su alcuni servizi da valutare.

Inoltre all'inizio di tutti i questionari di valutazione dei servizi è stata inserita un'apposita domanda, finalizzata a raccogliere informazioni specifiche sulla percezione del livello qualitativo dei servizi erogati durante il periodo emergenziale (lockdown, post-lockdown, ripresa, ovvero 9 marzo - 31 agosto 2020).

Tale domanda proprio perché ipotizzata di comune impiego ai QUESTIONARI SUI SERVIZI da erogare da qui a Marzo 2021, viene denominata "*Domanda comune sul gradimento dei servizi durante l'emergenza (DCE)*", la stessa verrà riproposta con le adeguate contestualizzazioni anche in tutti i questionari di valutazione dei servizi impiegati nelle valutazioni.

A titolo esemplificativo dei questionari sui servizi si riporta la domanda per il Questionario di customer satisfaction sui servizi amministrativi dei Dipartimenti, rivolto a docenti, assegnisti e dottorandi (CS Dipartimenti) da somministrare nel dicembre 2020:

"Tenuto conto dell'emergenza sanitaria e delle normative che hanno indotto questo Ateneo a una immediata riprogrammazione delle attività, che giudizio attribuisce al livello qualitativo dei servizi di cui ha fruito nel periodo emergenziale?"

Anche a riguardo del Questionario Good Practice sul "Benessere organizzativo" rivolto al personale tecnico-amministrativo, che non ha visto altre variazioni rispetto al passato, è stata prevista l'introduzione di una domanda, "*Domanda di Benessere in fase emergenziale, DBE*", volta appunto a valutare l'esperienza lavorativa vissuta in quel periodo e così formulata:

"Tenuto conto dell'emergenza sanitaria e delle normative che hanno indotto questo Ateneo a una immediata riorganizzazione dei servizi, come valuta le condizioni in cui ha svolto la sua attività lavorativa nel periodo emergenziale?"

3. Modifica dell'assetto degli elementi di valutazione definiti nel Piano Integrato 2020-2022 per la misurazione dei risultati di performance organizzativa

La delibera del CdA del 26 giugno 2020 ridefinisce le ponderazioni delle linee di performance organizzativa, riconoscendo in buona sostanza l'impossibilità di porre come prioritarie le azioni della linea dell'internazionalizzazione, date le nuove circostanze sulla mobilità delle persone e il distanziamento sociale, ridefinendo al contempo le priorità sulle

altre linee

Dopo attenta analisi della: pianificazione originariamente operata e degli strumenti di monitoraggio e rendicontazione adottati; della rimodulazione resasi necessaria e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 giugno 2020; delle indicazioni espresse dal Nucleo di Valutazione nella citata lettera del 20 luglio 2020, si è giunti a **una ridefinizione raffigurata nella tavola che segue e che in buona sostanza tende a confermare quanto agito dall'Amministrazione per lo sviluppo delle azioni rimodulate**, comprese ovviamente quelle finalizzate al contenimento della diffusione della pandemia e al mantenimento dei servizi, contestualizzando le valutazioni dell'utenza sul gradimento dei servizi in uno scenario al più conservativo di quanto raggiunto nel precedente esercizio.

Mantenendo la centralità delle Customer, ma nella logica della contestualizzazione, **entra nel novero delle domande da impiegare ai fini valutativi anche la domanda DCE** discussa in precedenza nelle linee in cui può trovare impiego, ovvero le linee 1, 2 e 4.

Entra altresì **una ulteriore domanda (DBE) volta a completare le valutazioni previste in materia di clima lavorativo del personale tecnico-amministrativo** con effetti unicamente sulla linea 5.

Come accennato, in **tavola 1** è presentato in **quadro di insieme del nuovo assetto valutativo per la Performance Organizzativa**.

Tavola 1. Assetto valutativo della Performance Organizzativa previsto dal Piano Integrato 2020-2022 e relative proposte di modifica

Linea	Indicatori	Assetto originario		Assetto modificato	
		Peso	Valore obiettivo	Peso	Valore obiettivo
1	Rispetto del cronoprogramma	10%	80%	10%	80%
	Utilizzo delle somme (speso/preventivato)	10%	50%	10%	50%
	Customer tramite domande del "Questionario sui servizi di supporto alla didattica"	80%	Miglioramento (>=+2% rispetto all'A.A. precedente)	40%	Miglioramento (variazione >=0% rispetto all'A.A. precedente)
	Domanda DCE raccolta con i questionari rivolti agli studenti	0%	-	40%	Media uguale o superiore a 6
2	Rispetto del cronoprogramma	20%	80%	20%	80%
	Utilizzo delle somme (speso/preventivato)	20%	50%	20%	50%
	Customer tramite domande pertinenti del "Questionario sui servizi di supporto alla didattica" e GP	60%	Incremento del 3% dei valori rispetto all'anno precedente	30%	Miglioramento (variazione >=0% rispetto all'A.A. precedente)
	Domanda DCE raccolta con i questionari rivolti agli studenti	0%	-	30%	Media uguale o superiore a 6
3	Rispetto del cronoprogramma	30%	80%	30%	80%
	Utilizzo delle somme	20%	50%	20%	50%



	(speso/preventivato)				
	Customer tramite domande del GP "Benessere organizzativo"	50%	Incremento del 3% dei valori rispetto all'anno precedente	50%	Miglioramento (variazione >=0% rispetto all'A.A. precedente)
4	Rispetto del cronoprogramma	40%	80%	40%	80%
	Customer tramite domande del GP rivolte al personale docente	60%	Incremento del 3% dei valori rispetto all'anno precedente	30%	Miglioramento (variazione >=0% rispetto all'A.A. precedente)
	Domanda DCE raccolta con il questionario rivolto ai docenti, assegnisti e dottorandi (CS Dipartimenti)	0%	-	30%	Media almeno uguale a 6
5	Rispetto del cronoprogramma	40%	80%	40%	80%
	Customer tramite domande GP "Benessere organizzativo"	60%	Incremento del 3% dei valori rispetto all'anno precedente	30%	Miglioramento (variazione >=0% rispetto all'A.A. precedente)
	Domanda DBE raccolta con il questionario GP Benessere	0%	-	30%	Media almeno uguale a 6
6*	Rispetto del cronoprogramma	30%	80%	100%	80%
	Customer tramite domande GP	70%	Incremento del 3% dei valori rispetto all'anno precedente	0%	Come da Piano rimodulato
7	Rispetto del cronoprogramma	30%	80%	30%	80%
	Customer tramite domande GP	70%	Incremento del 3% dei valori rispetto all'anno precedente	70%	Miglioramento (variazione >=0% rispetto all'A.A. precedente)

* La rimodulazione dei parametri di valutazione della linea "6. Internazionalizzazione" riportata in tavola è quella approvata dal Consiglio di Amministrazione del 26 giugno 2020 sul punto "Piano Integrato 2020-2022. Rimodulazione".