

## SCHEDE DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

## ATTESE

I comportamenti attesi in relazione al ruolo sono definiti da 10 indicatori comportamentali, riportati in ciascuna scheda e misurati con una scala di frequenza da 1 a 10:

mai									sempre
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## SCHEDE DI VALUTAZIONE

1	ADDETTO AI SERVIZI DI FRONT OFFICE	pag. 1
2	ADDETTO AI SERVIZI DI BACK OFFICE	pag. 2
3	ADDETTO AI SERVIZI TECNICI	pag. 3
4	PERSONALE DI CATEGORIA EP SENZA POSIZIONE ORGANIZZATIVA (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)	pag. 4
5	EP TECNICO CON PROFESSIONALITÀ SPECIFICA (DIPARTIMENTI DELLE SCUOLE POLITECNICA, SCIENZE MFN, SCIENZE MEDICHE E FARMACEUTICHE)	pag. 5
6	TITOLARE DI POSIZIONI ORGANIZZATIVE SERVIZI DI FRONT OFFICE	pag. 6
7	TITOLARE DI POSIZIONI ORGANIZZATIVE SERVIZI DI BACK OFFICE	pag. 7
8	COORDINATORE TECNICO (DIPARTIMENTI E CENVIS)	pag. 8
9	CAPO SERVIZIO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)	pag. 9
10	CAPO SERVIZIO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)	pag. 10
11	RESPONSABILE DI UNITÀ (FRONT OFFICE)	pag. 11
12	RESPONSABILE DI UNITÀ (BACK OFFICE)	Pag. 12

SCHEDA N. 1 – ADDETTO AI SERVIZI DI FRONT OFFICE

Ruoli a cui si applica

ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA DIDATTICA (DIPARTIMENTI, SCUOLE, CENTRI)

ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA RICERCA (DIPARTIMENTI, CENTRI)

ADDETTO AL SERVIZIO BIBLIOTECARIO (BIBLIOTECHE)

ADDETTO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i>                      Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali                      Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i>                      Esegue il lavoro assegnato nei termini indicati                      Adegua il proprio comportamento a quanto richiesto dal superiore                      Partecipa al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i>                      Adegua le forme di comunicazione alle situazioni                      Fornisce le informazioni richieste più frequentemente                      Si relaziona in modo professionale con gli utenti                      Fornisce il servizio richiesto dagli utenti nel rispetto degli standard indicati dal superiore</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i>                      Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento di colleghi o del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i>                      Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali                      Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i>                      Svolge il lavoro assegnato nei termini previsti rispettando le priorità indicate                      Adegua il proprio comportamento al contesto lavorativo                      Contribuisce al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i>                      Adegua le forme di comunicazione alle richieste degli utenti                      Fornisce le informazioni richieste                      Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze dichiarate                      Fornisce il servizio richiesto dagli utenti nel rispetto degli standard previsti dalle procedure</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i>                      Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i>                      Segnala le proprie esigenze e coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali                      Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i>                      Svolge il proprio lavoro in tempi idonei in base alle priorità                      Adatta la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi                      Favorisce il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i>                      Adegua le forme di comunicazione alle esigenze degli utenti                      Fornisce tutte le informazioni utili                      Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze conosciute                      Fornisce il servizio richiesto dagli utenti nel rispetto di standard adeguati</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i>                      Riconosce il livello di gravità del problema risolvendolo in autonomia ogni volta che la soluzione è tecnica</p>

SCHEDA N. 2 – ADDETTO AI SERVIZI DI BACK OFFICE

Ruoli a cui si applica

ADDETTO AL SERVIZIO AMMINISTRATIVO-CONTABILE (DIPARTIMENTI, SCUOLE, CENTRI)

ADDETTO AL SERVIZIO GENERALE LOGISTICO (DIPARTIMENTI, SCUOLE, BIBLIOTECHE, CENTRI)

ADDETTO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Esegue il lavoro assegnato nei termini indicati Esegue il lavoro assegnato nel rispetto degli standard indicati dal superiore Adegua il proprio comportamento a quanto richiesto dal superiore Partecipa al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle situazioni Fornisce le informazioni richieste più frequentemente Fornisce il servizio secondo quanto previsto dalle procedure</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento di colleghi o del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Svolge il lavoro assegnato nei termini previsti rispettando le priorità indicate Garantisce l'accuratezza del proprio lavoro nel rispetto degli standard previsti dalle procedure Adegua il proprio comportamento al contesto lavorativo Contribuisce al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle richieste degli utenti Fornisce le informazioni richieste Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione idonea nell'ambito di quelle previste dalle procedure</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Segnala le esigenze e coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Svolge il proprio lavoro in tempi idonei in base alle priorità Garantisce l'accuratezza del proprio lavoro nel rispetto di standard adeguati Adatta la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Favorisce il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle esigenze degli utenti Fornisce tutte le informazioni utili Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Riconosce il livello di gravità del problema risolvendolo in autonomia ogni volta che la soluzione è tecnica</p>

## SCHEDA N. 3 – ADDETTO AI SERVIZI TECNICI

Ruoli a cui si applica

ADDETTO AL SERVIZIO INFORMATICO (DIPARTIMENTI, SCUOLE, BIBLIOTECHE, CENTRI)

ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO E SANITARIO ALLA DIDATTICA E ALLA RICERCA (DIPARTIMENTI E CENTRI)

ATTESE

### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Esegue il lavoro assegnato nei termini indicati Esegue il lavoro assegnato e la manutenzione delle attrezzature nel rispetto degli standard indicati Adegua il proprio comportamento a quanto richiesto dal superiore Partecipa al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle situazioni Fornisce le informazioni richieste più frequentemente Fornisce il servizio secondo quanto previsto dalle procedure</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento di colleghi o del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Svolge il proprio lavoro nei termini previsti rispettando le priorità indicate Garantisce l'accuratezza del proprio lavoro e la manutenzione delle attrezzature nel rispetto degli standard previsti Adegua il proprio comportamento al contesto lavorativo Contribuisce al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle richieste degli utenti Fornisce le informazioni richieste Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione idonea nell'ambito di quelle previste dalle procedure</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Segnala le esigenze e coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Svolge il proprio lavoro in tempi idonei in base alle priorità Garantisce l'accuratezza del proprio lavoro e la manutenzione delle attrezzature nel rispetto di standard adeguati Favorisce il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle esigenze degli utenti Fornisce tutte le informazioni utili Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Individua gli elementi più significativi nell'ambito di un problema Individua soluzioni in base alle evidenze tecniche</p>

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

*Competenze tecnico professionali*

Individua, crea e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali

Condivide le competenze tecnico professionali possedute

*Competenze gestionali*

Svolge il proprio lavoro in tempi idonei in base alle priorità

Organizza in base alle risorse disponibili il lavoro in modo da garantire il miglior risultato con il minor costo

Favorisce il lavoro di gruppo

*Competenze relazionali*

Adegua le forme di comunicazione alle esigenze degli utenti

Fornisce tutte le informazioni utili

Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea

*Competenze d'innovazione*

Individua gli elementi più significativi nell'ambito di un problema

Individua le soluzioni secondo criteri di qualità ed economicità

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

*Competenze tecnico professionali*

Individua, crea e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali  
Diffonde tra i collaboratori le competenze tecnico professionali possedute

*Competenze gestionali*

Svolge il proprio lavoro in tempi idonei in base alle priorità  
Garantisce l'accuratezza del proprio lavoro e la manutenzione delle attrezzature nel rispetto di standard adeguati  
Favorisce il lavoro di gruppo

*Competenze relazionali*

Adegua le forme di comunicazione alle esigenze degli utenti  
Fornisce tutte le informazioni utili  
Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea

*Competenze d'innovazione*

Individua gli elementi più significativi nell'ambito di un problema  
Individua le soluzioni secondo criteri di efficacia qualità ed economicità

## SCHEDA N. 6 – TITOLARE DI POSIZIONI ORGANIZZATIVE SERVIZI DI FRONT OFFICE

Ruoli a cui si applica

DIRETTORE BIBLIOTECA

CAPO SETTORE CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

ATTESE

### INDICATORI COMPORTAMENTALI

#### *Competenze tecnico professionali*

Individua e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali

Diffonde tra i collaboratori le competenze tecnico professionali possedute

#### *Competenze gestionali*

Utilizza modalità strutturate di organizzazione e di distribuzione dei carichi di lavoro tra i collaboratori

Contribuisce a consolidare il benessere organizzativo dei collaboratori

Organizza e promuove il lavoro di gruppo

#### *Competenze relazionali*

Crea una rete di relazioni con gli interlocutori abituali

Riconosce le esigenze degli utenti e organizza il lavoro per soddisfarle

Sfrutta i margini di trattativa esistenti e gestisce i conflitti

#### *Competenze d'innovazione*

Sceglie la soluzione tecnica più idonea tra più alternative tecniche possibili

Organizza il lavoro in base alle priorità dichiarate e non dichiarate

## SCHEDA N. 7 – TITOLARE DI POSIZIONI ORGANIZZATIVE SERVIZI DI BACK OFFICE

Ruoli a cui si applica

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO (DIPARTIMENTI, CENTRI), DIRETTORE (SIMAV)

CAPO SETTORE CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

ATTESE

### INDICATORI COMPORTAMENTALI

#### *Competenze tecnico professionali*

Individua e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali

Diffonde tra i collaboratori le competenze tecnico professionali possedute

#### *Competenze gestionali*

Riconosce i rischi e organizza il lavoro per farvi fronte

Utilizza modalità strutturate di organizzazione e di distribuzione dei carichi di lavoro tra i collaboratori

Contribuisce a consolidare il benessere organizzativo dei collaboratori

Organizza e promuove il lavoro di gruppo

#### *Competenze relazionali*

Crea una rete di relazioni con gli interlocutori abituali

Sfrutta i margini di trattativa esistenti e gestisce i conflitti

#### *Competenze d'innovazione*

Sceglie la soluzione tecnica più idonea tra più alternative tecniche possibili

Organizza il lavoro in base alle priorità dichiarate e non dichiarate



ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

*Competenze tecnico professionali*

Individua, crea e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali

Diffonde tra i collaboratori le competenze tecnico professionali possedute

*Competenze gestionali*

Utilizza modalità strutturate di organizzazione e di distribuzione dei carichi di lavoro tra i collaboratori

Contribuisce a consolidare il benessere organizzativo dei collaboratori

Organizza e promuove il lavoro di gruppo

*Competenze relazionali*

Comunica in modo efficace con gli interlocutori

Crea una rete di relazioni con gli interlocutori abituali

*Competenze d'innovazione*

Organizza il lavoro in modo da massimizzare in base alle risorse disponibili i risultati

Gestisce i mutamenti organizzativi adeguando il metodo di lavoro

Organizza il lavoro in base alle priorità dichiarate e non dichiarate

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

*Competenze tecnico professionali*

Individua, crea e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali

Diffonde tra i collaboratori le competenze tecnico professionali possedute

*Competenze gestionali*

Pianifica efficacemente obiettivi, fasi, tempi e risorse per le attività da realizzare

Monitora e valuta l'andamento e i risultati delle attività e del personale e mette in atto le possibili azioni di miglioramento

*Competenze relazionali*

Comunica in modo efficace con qualsiasi interlocutore e in qualsiasi situazione

Crea una rete di relazioni con gli interlocutori potenzialmente utili

Organizza il lavoro in modo da massimizzare in base alle risorse disponibili la soddisfazione degli utenti

Favorisce il benessere organizzativo dei collaboratori

*Competenze d'innovazione*

Mette in atto la soluzione tecnica più idonea a soddisfare il maggior numero di attori

Valuta le conseguenze delle proprie decisioni per gli altri uffici e l'organizzazione e agisce di conseguenza

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

*Competenze tecnico professionali*

Individua, crea e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali

Diffonde tra i collaboratori le competenze tecnico professionali possedute

*Competenze gestionali*

Pianifica efficacemente obiettivi, fasi, tempi e risorse per le attività da realizzare

Organizza in base alle risorse disponibili il lavoro in modo da garantire il miglior risultato con il minor costo

Monitora e valuta l'andamento e i risultati delle attività e del personale e mette in atto le possibili azioni di miglioramento

*Competenze relazionali*

Comunica in modo efficace con qualsiasi interlocutore e in qualsiasi situazione

Crea una rete di relazioni con gli interlocutori abituali

Favorisce il benessere organizzativo dei collaboratori

*Competenze d'innovazione*

Mette in atto la soluzione tecnica più idonea a soddisfare il maggior numero di attori

Valuta le conseguenze delle proprie decisioni per gli altri uffici e l'organizzazione e agisce di conseguenza

SCHEDA N. 11 – RESPONSABILE DI UNITÀ CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE\*

Ruoli a cui si applica

RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA (SCUOLE)

RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA (DIPARTIMENTI)

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i>                      Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali                      Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i>                      Organizza il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate                      Adegua il proprio comportamento al contesto lavorativo                      Favorisce il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i>                      Adegua le forme di comunicazione alle richieste degli utenti                      Fornisce le informazioni richieste                      Monitora le esigenze degli utenti e individua gli strumenti per soddisfarle                      Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione idonea nell'ambito di quelle previste dalle procedure</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i>                      Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i>                      Segnala le proprie esigenze e coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali                      Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i>                      Organizza il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate                      Adatta la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi                      Favorisce il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i>                      Adegua le forme di comunicazione alle esigenze degli utenti                      Fornisce tutte le informazioni utili                      Monitora le esigenze degli utenti e individua gli strumenti per soddisfarle                      Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i>                      Riconosce il livello di gravità del problema risolvendolo in autonomia ogni volta che la soluzione è tecnica</p>

\* corretta l'errata intestazione "BACK OFFICE", adeguato all'indice e ai ruoli a cui si applica, eliminato indicatore Competenze gestionali in eccesso che era riferito al responsabile di unità con principale attività di back office

SCHEDA N. 12 – RESPONSABILE DI UNITÀ CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

Ruoli a cui si applica

RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO ALLA PRESIDENZA (SCUOLE)

RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO AL CENTRO (CIELI)

RESPONSABILE DELL'UNITÀ TECNICA (SIMAV)

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Organizza il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate Monitora le attività dell'unità e se necessario propone interventi correttivi Adegua il proprio comportamento al contesto lavorativo Favorisce il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle richieste degli utenti Fornisce le informazioni richieste Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione idonea nell'ambito di quelle previste dalle procedure</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Riconosce il livello di gravità del problema chiedendo l'intervento del responsabile quando necessario</p>	<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Segnala le proprie esigenze e coglie le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Condivide le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Organizza il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate Monitora le attività dell'unità e se necessario propone interventi correttivi Adatta la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Favorisce il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Adegua le forme di comunicazione alle esigenze degli utenti Fornisce tutte le informazioni utili Fornisce il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Riconosce il livello di gravità del problema risolvendolo in autonomia ogni volta che la soluzione è tecnica</p>