

SCHEDE DI VALUTAZIONE DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO

Ruoli

Tipologia di famiglia professionale	Famiglia professionale	Ambiti correlati	Schede
Famiglie professionali di servizio	Didattica e Servizi agli studenti Ricerca e Trasferimento Tecnologico Public engagement e comunicazione Servizi bibliotecari	Supporto amministrativo alla didattica	1A
		Servizi di orientamento e placement Servizi agli studenti Servizi di internazionalizzazione Supporto amministrativo alla ricerca Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali Comunicazione e Informazione Servizi bibliotecari	1G
Famiglie professionali di gestione	Servizi istituzionali e Gestione del Personale Contratti Pubblici Economico-finanziario-contabile	Servizi istituzionali	2A
		Attività negoziale Gestione contabile Gestione del personale	2G
Famiglie professionali tecniche e scientifiche	Tecnico-scientifica Servizi tecnico informatici Gestione degli spazi	Servizi tecnici per la didattica e la ricerca	3A
		Servizi tecnici per l'assistenza socio-sanitaria Servizi ICT Servizi generali e logistici Gestione tecnica degli spazi	3G

Scala

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:

Comportamenti esibiti mai	Comportamenti esibiti raramente	Comportamenti esibiti a volte, soprattutto in situazioni non complesse	Comportamenti esibiti spesso, ma non sistematicamente	Comportamenti esibiti sistematicamente	Comportamenti esibiti sistematicamente ad un livello superiore e con risultati decisamente superiori alle attese e rispetto agli altri colleghi
1	2-3	4-5	6-7	8-9	10

Indice

1A OPERATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO.....	2
1B COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO SENZA SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ	3
1C COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO CON SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ	4
1D FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	5
1E FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE	6
1F ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	7
1G ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	8
2A OPERATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE.....	9
2B COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE SENZA SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ	10
2C COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE CON SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ	11
2D FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	12
2E FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE	13
2F ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	14
2G ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	15
3A OPERATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE	16
3B COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE SENZA SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ	17
3C COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE CON SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ	18
3D FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	19
3E FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	20
3F ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE.....	21
3G ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE	22

1A OPERATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO

RUOLI - categoria B

Operatore Supporto amministrativo alla didattica
Operatore Servizi di orientamento e placement
Operatore Servizi agli studenti
Operatore Servizi di internazionalizzazione
Operatore Supporto amministrativo alla ricerca
Operatore Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Operatore Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Operatore Comunicazione e Informazione
Operatore dei Servizi Bibliotecari

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L1

Coglie le opportunità di apprendimento quando si presentano
Accetta i feedback per correggere eventuali errori

Affidabilità L1

Rispetta le consegne e le scadenze

Accuratezza L1

Produce output completi e precisi

Consapevolezza del contesto L1

Se richiesto, si adatta alle situazioni di cambiamento nelle attività e procedure

Collaborazione L1

Fornisce un contributo al lavoro comune

Comunicazione L1

Si esprime in modo chiaro e lineare
Ascolta con attenzione le richieste degli interlocutori
Pone domande di chiarimento quando necessario
Risponde in modo appropriato alle domande dell'interlocutore

1B COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO SENZA SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ

RUOLI – categoria C

Collaboratore Supporto amministrativo alla didattica
Collaboratore Servizi di orientamento e placement
Collaboratore Servizi agli studenti
Collaboratore Servizi di internazionalizzazione
Collaboratore Supporto amministrativo alla ricerca
Collaboratore Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Collaboratore Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Collaboratore Comunicazione e Informazione
Collaboratore Servizi bibliotecari

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L2

Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove

Affidabilità L2

Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi

Accuratezza L2

Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi

Consapevolezza del contesto L2

Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

Collaborazione L2

Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso

Comunicazione L2

Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto

Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback

Orientamento al servizio L1

Si attiva per fornire risposte alle aspettative dei clienti/utenti

In caso di insoddisfazione del cliente/utente, si attiva immediatamente per trovare una soluzione

Soluzione dei problemi L1

È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione

1C COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO CON SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ

RUOLI – categoria C

Capo Settore Supporto amministrativo alla didattica
Capo Settore Servizi di orientamento e placement
Capo Settore Servizi agli studenti
Capo Settore Servizi di internazionalizzazione
Capo Settore Supporto amministrativo alla ricerca
Capo Settore Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Capo Settore Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Capo Settore Comunicazione e Informazione
Capo Settore Servizi Bibliotecari
Responsabile di Unità di Supporto alla Didattica

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L2

Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove

Gestione dei processi L1

Applica modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi di breve termine da raggiungere
Monitora gli avanzamenti del processo di lavoro a lui assegnato

Consapevolezza del contesto L2

Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

Guida del gruppo L1

Comunica al gruppo le informazioni utili allo svolgimento del lavoro

Ottimizzazione delle risorse L1

Imposta le sue attività usando al meglio le risorse materiali e strumentali a disposizione

Comunicazione L2

Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback

Orientamento al servizio L1

Si attiva per fornire risposte alle aspettative dei clienti/utenti
In caso di insoddisfazione del cliente/utente, si attiva immediatamente per trovare una soluzione

Soluzione dei problemi L1

È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione

1D FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria D

Funzionario Supporto amministrativo alla didattica
Funzionario Servizi di orientamento e placement
Funzionario Servizi agli studenti
Funzionario Servizi di internazionalizzazione
Funzionario Supporto amministrativo alla ricerca
Funzionario Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Funzionario Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Funzionario Comunicazione e Informazione
Funzionario Servizi Bibliotecari

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L3

Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze

Affidabilità L3

Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi

Accuratezza L3

Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative

Consapevolezza del contesto L3

Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

Collaborazione L3

Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi

Comunicazione L3

Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione

Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

Orientamento al servizio L2

Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente

Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti

Soluzione dei problemi L2

Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

1E FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria D

Capo Settore Supporto amministrativo alla didattica
Capo Settore Servizi di orientamento e placement
Capo Settore Servizi agli studenti
Capo Settore Servizi di internazionalizzazione
Capo Settore Supporto amministrativo alla ricerca
Capo Settore Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Capo Settore Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Capo Settore Comunicazione e Informazione
Capo Settore Servizi Bibliotecari
Capo Servizio Supporto amministrativo alla didattica
Capo Servizio Servizi di orientamento e placement
Capo Servizio Servizi agli studenti
Capo Servizio Servizi di internazionalizzazione
Capo Servizio Supporto amministrativo alla ricerca
Capo Servizio Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Capo Servizio Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Capo Servizio Comunicazione e Informazione
Capo Servizio Servizi Bibliotecari
Responsabile di Unità di Supporto alla Didattica
Direttore di Polo bibliotecario

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L3

Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze

Gestione dei processi L2

Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo

Consapevolezza del contesto L3

Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

Guida del gruppo L2

Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo

Ottimizzazione delle risorse

Gestisce in modo razionale ed efficiente le risorse materiali (spazi, strumentazioni) che ha a disposizione

Comunicazione L3

Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione

Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

Orientamento al servizio L2

Elabora e concorda soluzioni in linea con le aspettative e i parametri di soddisfazione del cliente/utente

Monitora il grado di soddisfazione del cliente/utente e riconosce quando è necessario apportare miglioramenti

Soluzione dei problemi L2

Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

1F ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria EP

Elevate Professionalità Supporto amministrativo alla didattica
Elevate Professionalità Servizi di orientamento e placement
Elevate Professionalità Servizi agli studenti
Elevate Professionalità Servizi di internazionalizzazione
Elevate Professionalità Supporto amministrativo alla ricerca
Elevate Professionalità Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Elevate Professionalità Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Elevate Professionalità Comunicazione e informazione
Elevate Professionalità Servizi bibliotecari

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Iniziativa L3

Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza
Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri

Soluzione dei problemi L3

Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

Accuratezza L3

Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti
Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore

Affidabilità L3

Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori
Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi

Orientamento al servizio L3

Si adopera per delineare soluzioni adeguate e personalizzate rispetto alle esigenze del cliente/utente
Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela

1G ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI SERVIZIO CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria EP

Capo Settore Supporto amministrativo alla didattica
Capo Settore Servizi di orientamento e placement
Capo Settore Servizi agli studenti
Capo Settore Servizi di internazionalizzazione
Capo Settore Supporto amministrativo alla ricerca
Capo Settore Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Capo Settore Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Capo Settore Comunicazione e informazione
Capo Settore Servizi Bibliotecari
Capo Servizio Supporto amministrativo alla didattica
Capo Servizio Servizi di orientamento e placement
Capo Servizio Servizi agli studenti
Capo Servizio Servizi di internazionalizzazione
Capo Servizio Supporto amministrativo alla ricerca
Capo Servizio Supporto amministrativo al trasferimento tecnologico
Capo Servizio Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali
Capo Servizio Comunicazione e Informazione
Capo Servizio Servizi Bibliotecari
Direttore di Polo bibliotecario

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Sviluppo dei collaboratori L3

Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori

Soluzione dei problemi L3

Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

Gestione dei processi L3

Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di medio lungo periodo

Orientamento al risultato L3

A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato
Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica

Ottimizzazione delle risorse L3

Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente

Guida del gruppo L3

Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra

Orientamento al servizio L3

Monitora la qualità percepita del servizio erogato, verificando il grado di soddisfazione del cliente/utente
Identifica le priorità di intervento per il miglioramento della qualità del servizio reso all'utenza/clientela

Accuratezza L3

Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio

2A OPERATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE

RUOLI – categoria B

Operatore Servizi istituzionali
Operatore Attività negoziale
Operatore Gestione contabile
Operatore Gestione del personale

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L1

Coglie le opportunità di apprendimento quando si presentano
Accetta i feedback per correggere eventuali errori

Affidabilità L1

Porta avanti il suo lavoro seguendo le indicazioni ricevute
Opera in modo sistematico e ordinato nell'esecuzione dei compiti assegnati

Accuratezza L1

Rispetta le consegne e le scadenze
Produce output completi e precisi

Consapevolezza del contesto L1

Se richiesto, si adatta alle situazioni di cambiamento nelle attività e procedure

Collaborazione L1

Fornisce un contributo al lavoro comune

Comunicazione L1

Si esprime in modo chiaro e lineare
Risponde in modo appropriato alle domande dell'interlocutore

2B COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE SENZA SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ

RUOLI – categoria C

Collaboratore Servizi istituzionali
Collaboratore Attività negoziale
Collaboratore Gestione contabile
Collaboratore Gestione del personale

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L2

Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove

Affidabilità L2

Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi

Accuratezza L2

Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi

Iniziativa L1

Svolge le attività che gli vengono affidate senza necessità di ulteriori sollecitazioni

Orientamento al risultato L1

Garantisce il completamento dei compiti che gli vengono affidati

Consapevolezza del contesto L2

Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

Collaborazione L2

Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso

Comunicazione L2

Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto

Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback

Soluzione dei problemi L1

È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione

2C COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE CON SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ

RUOLI – categoria C

Capo Settore Servizi istituzionali
Capo Settore Attività negoziale
Capo Settore Gestione contabile
Capo Settore Gestione del personale
Responsabile amministrativo
Responsabile di Unità di Supporto alla Presidenza

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L2

Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove

Gestione dei processi L1

Applica modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi di breve termine da raggiungere

Organizza le attività tenendo conto dei vincoli presenti nel suo ambito

Monitora gli avanzamenti del processo di lavoro a lui assegnato

Consapevolezza del contesto L2

Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

Guida del gruppo L1

Comunica al gruppo le informazioni utili allo svolgimento del lavoro

Ottimizzazione delle risorse L1

Rispetta i criteri di impiego delle risorse dettati dall'organizzazione

Imposta le sue attività usando al meglio le risorse materiali e strumentali a disposizione

Comunicazione L2

Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback

Soluzione dei problemi L1

È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione

2D FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria D

Funzionario Servizi istituzionali
Funzionario Attività negoziale
Funzionario Gestione contabile
Funzionario Gestione del personale

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L3

Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze

Affidabilità L3

Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi

Accuratezza L3

Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative

Iniziativa L2

Propone attività da realizzare nell'ambito del proprio ruolo

Orientamento al risultato L2

Garantisce il conseguimento dell'obiettivo assegnato

Consapevolezza del contesto L3

Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

Collaborazione L3

Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi

Comunicazione L3

Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione

Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

Soluzione dei problemi L2

Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

2E FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria D

Capo Settore Servizi istituzionali
Capo Settore Attività negoziale
Capo Settore Gestione contabile
Capo Settore Gestione del personale
Capo Servizio Servizi istituzionali
Capo Servizio Attività negoziale
Capo Servizio Gestione contabile
Capo Servizio Gestione del personale
Responsabile amministrativo
Responsabile di Unità di Supporto alla Presidenza

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L3

Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze

Gestione dei processi L2

Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo
Definisce modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi da raggiungere

Consapevolezza del contesto L3

Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

Guida del gruppo L2

Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo

Ottimizzazione delle risorse L2

Gestisce in modo razionale ed efficiente le risorse materiali (spazi, strumentazioni) che ha a disposizione
Contribuisce alla definizione dei criteri di efficienza ed efficacia per l'impiego delle risorse dell'ente

Comunicazione L3

Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione
Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

Soluzione dei problemi L2

Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

2F ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria EP

Elevate Professionalità Servizi istituzionali
Elevate Professionalità Attività negoziale
Elevate Professionalità Gestione contabile
Elevate Professionalità Gestione del personale

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Iniziativa L3

Propone attività da realizzare anche al di là del proprio ruolo riconoscendone i vantaggi possibili
Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza

Soluzione dei problemi L3

Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

Accuratezza L3

Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti
Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore

Affidabilità L3

Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori
Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi

Orientamento al risultato L3

A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato
Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica

2G ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI DI GESTIONE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria EP

Capo Settore Servizi istituzionali
Capo Settore Attività negoziale
Capo Settore Gestione contabile
Capo Settore Gestione del personale
Capo Servizio Servizi istituzionali
Capo Servizio Attività negoziale
Capo Servizio Gestione contabile
Capo Servizio Gestione del personale
Responsabile amministrativo

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Sviluppo dei collaboratori L3

Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori

Soluzione dei problemi L3

Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

Gestione dei processi L3

Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di medio lungo periodo

Organizza i processi di lavoro tenendo conto di vincoli, opportunità e possibili imprevisti nel contesto

Orientamento al risultato L3

A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato

Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica

Ottimizzazione delle risorse L3

Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente

Monitora i costi/ricavi economici delle attività presidiate individuando azioni correttive per migliorare l'efficienza economica dei processi

Guida del gruppo L3

Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra

Accuratezza L3

Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio

3A OPERATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE

RUOLI – categoria B

Operatore Servizi tecnici per la didattica e la ricerca
Operatore Servizi tecnici per l'assistenza sociosanitaria
Operatore Servizi ICT
Operatore Servizi generali e logistici
Operatore Gestione tecnica degli spazi

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L1

Coglie le opportunità di apprendimento quando si presentano
Accetta i feedback per correggere eventuali errori

Affidabilità L1

Rispetta le consegne e le scadenze

Accuratezza L1

Produce output completi e precisi

Consapevolezza del contesto L1

Se richiesto, si adatta alle situazioni di cambiamento nelle attività e procedure

Collaborazione L1

Fornisce un contributo al lavoro comune

Consapevolezza digitale (e tecnica, tecnologica, scientifica) L1

Se guidato, modifica il proprio modo di lavorare adeguandosi alle nuove modalità di lavoro e ai nuovi strumenti
Affronta i problemi legati alla gestione delle nuove tecnologie in modo costruttivo e chiedendo supporto se necessario

Comunicazione L1

Si esprime in modo chiaro e lineare
Ascolta con attenzione le richieste degli interlocutori

3B COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE SENZA SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ

RUOLI – categoria C

Collaboratore Servizi tecnici per la didattica e la ricerca
Collaboratore Servizi tecnici per l'assistenza sociosanitaria
Collaboratore Servizi ICT
Collaboratore Servizi generali e logistici
Collaboratore Gestione tecnica degli spazi

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L2

Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove

Affidabilità L2

Si assume la responsabilità del proprio lavoro in coerenza con le scadenze e i risultati attesi

Accuratezza L2

Si attiva per correggere eventuali errori o scostamenti dagli standard attesi

Consapevolezza del contesto L2

Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

Collaborazione L2

Partecipa attivamente al lavoro con i colleghi contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo condiviso

Comunicazione L2

Comunica, attraverso il linguaggio verbale e non verbale, in modo appropriato al contesto

Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback

Consapevolezza digitale (e tecnica, tecnologica, scientifica) L2

Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.)

Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie

Soluzione dei problemi L1

È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione

3C COLLABORATORI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE CON SPECIFICHE FUNZIONI/RESPONSABILITÀ

RUOLI – categoria C

Capo Settore Servizi ICT
Capo Settore Servizi generali e logistici
Capo Settore Gestione tecnica degli spazi
Referente di laboratorio
Responsabile di Unità tecnica (GBOH, SIMAV)

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L2

Ricerca attivamente opportunità di apprendere cose nuove

Gestione dei processi L1

Applica modalità e strumenti di lavoro coerenti con gli obiettivi di breve termine da raggiungere
Monitora gli avanzamenti del processo di lavoro a lui assegnato

Consapevolezza del contesto L2

Riconosce le esigenze di cambiamento del contesto in cui opera

Guida del gruppo L1

Comunica al gruppo le informazioni utili allo svolgimento del lavoro

Ottimizzazione delle risorse L1

Imposta le sue attività usando al meglio le risorse materiali e strumentali a disposizione

Comunicazione L2

Risponde tempestivamente alle richieste dei diversi interlocutori prestando attenzione al loro feedback

Consapevolezza digitale (e tecnica, tecnologica, scientifica) L2

Si adegua rapidamente all'uso di nuovi strumenti e modalità di lavoro cogliendone i vantaggi nella gestione delle attività (efficienza, velocità etc.)

Affronta con entusiasmo le nuove richieste lavorative connesse all'uso delle tecnologie

Soluzione dei problemi L1

È tempestivo nel comunicare il problema e la possibile ipotesi di soluzione

3D FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria D

Funzionario Servizi tecnici per la didattica e la ricerca
Funzionario Servizi tecnici per l'assistenza sociosanitaria
Funzionario Servizi ICT
Funzionario Servizi generali e logistici
Funzionario Gestione tecnica degli spazi

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L3

Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze

Affidabilità L3

Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi

Accuratezza L3

Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative

Consapevolezza del contesto L3

Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

Collaborazione L3

Promuove la partecipazione di tutti al raggiungimento degli obiettivi condivisi

Comunicazione L3

Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione

Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

Consapevolezza digitale (e tecnica, tecnologica, scientifica) L3

Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete

Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie

Soluzione dei problemi L2

Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

3E FUNZIONARI DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria D

Capo Settore Servizi ICT
Capo Settore Servizi generali e logistici
Capo Settore Gestione tecnica degli spazi
Capo Servizio Servizi ICT
Capo Servizio Servizi generali e logistici
Capo Servizio Gestione tecnica degli spazi
Coordinatore tecnico
Direttore tecnico scientifico
Referente/Responsabile di laboratorio
Responsabile di unità tecnica (GBOH, SIMAV)

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Orientamento all'apprendimento L3

Individua le modalità più funzionali per lo sviluppo delle sue competenze

Gestione dei processi L2

Programma le attività da svolgere coerentemente con gli obiettivi di breve medio periodo

Consapevolezza del contesto L3

Anticipa le esigenze di cambiamento nell'organizzazione

Guida del gruppo L2

Facilita lo scambio e la condivisione di informazioni nel gruppo

Ottimizzazione delle risorse L2

Gestisce in modo razionale ed efficiente le risorse materiali (spazi, strumentazioni) che ha a disposizione

Comunicazione L3

Adatta il linguaggio e lo stile di comunicazione verbale e non verbale tenendo conto del contesto, degli interlocutori e degli obiettivi dell'interazione

Verifica sistematicamente che la comunicazione sia chiara per entrambe le parti per evitare fraintendimenti

Consapevolezza digitale (e tecnica, tecnologica, scientifica) L3

Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete

Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie

Soluzione dei problemi L2

Propone tempestivamente ipotesi di soluzione coerenti con l'analisi effettuata

3F ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE SENZA POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria EP

Elevate Professionalità Servizi tecnici per la didattica e la ricerca
Elevate Professionalità Servizi tecnici per l'assistenza sociosanitaria
Elevate Professionalità Servizi ICT
Elevate Professionalità Servizi generali e logistici
Elevate Professionalità Gestione tecnica degli spazi

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Iniziativa L3

Avanza continuamente idee, osservazioni e soluzioni per il proprio settore di appartenenza
Trova nuove modalità per rendere più stimolante il suo lavoro e quello degli altri

Soluzione dei problemi L3

Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

Accuratezza L3

Garantisce, nel proprio lavoro, livelli elevati di precisione e di qualità, a volte in modo superiore agli standard richiesti
Individua gli errori, ne comprende le cause e attiva prontamente azioni correttive e migliorative
Individua nuovi strumenti e nuove modalità per prevenire il rischio di errore

Affidabilità L3

Si assume la responsabilità del lavoro proprio e degli altri, anche in caso di errori
Garantisce lo svolgimento delle attività proprie e altrui nei tempi previsti, per tener fede agli impegni presi

Consapevolezza digitale (e tecnica, tecnologica, scientifica) L3

Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete
Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie

3G ELEVATE PROFESSIONALITÀ DELLE FAMIGLIE PROFESSIONALI TECNICHE E SCIENTIFICHE CON POSIZIONI ORGANIZZATIVE

RUOLI – categoria EP

Capo Settore Servizi ICT
Capo Settore Servizi generali e logistici
Capo Settore Gestione tecnica degli spazi
Capo Servizio Servizi ICT
Capo Servizio Servizi generali e logistici
Capo Servizio Gestione tecnica degli spazi
Coordinatore tecnico
Direttore tecnico scientifico
Referente/Responsabile di laboratorio

INDICATORI COMPORTAMENTALI

Sviluppo dei collaboratori L3

Delega compiti e responsabilità a supporto della crescita e della motivazione dei collaboratori

Soluzione dei problemi L3

Propone tempestivamente soluzioni efficaci e potenzialmente innovative, coerenti con il contesto di riferimento

Gestione dei processi L3

Pianifica i processi di lavoro sulla base delle strategie dell'ente di medio lungo periodo

Orientamento al risultato L3

A fronte di imprevisti, ostacoli e difficoltà modifica la strategia di azione assicurando il raggiungimento del risultato

Si impegna costantemente per migliorare gli standard di qualità dell'azione pubblica

Ottimizzazione delle risorse L3

Individua criteri per valorizzare le risorse economiche, strumentali e materiali gestite, in linea con le strategie dell'ente

Guida del gruppo L3

Promuove lo scambio e la condivisione di informazioni, favorendo il lavoro di squadra

Consapevolezza digitale (e tecnica, tecnologica, scientifica) L3

Individua possibili strumenti e soluzioni tecnologiche utili a migliorare l'efficienza e ottimizzare i processi, mettendo in discussione le modalità di lavoro consuete

Incoraggia i colleghi nell'adozione di strumenti e nuove modalità di lavoro connessi alle nuove tecnologie

Accuratezza L3

Effettua costantemente verifiche sull'andamento delle attività di suo presidio, utilizzando gli indicatori disponibili per il monitoraggio