

# 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

### STRUTTURE FONDAMENTALI (schede 1-13)

1	ADDETTO AL SERVIZIO AMMINISTRATIVO-CONTABILE (CATEGORIA B-C-D) (DIPARTIMENTI, SCUOLE, CENTRI) .....	pag. 1
2	ADDETTO AL SERVIZIO INFORMATICO (CATEGORIA B-C-D) (DIPARTIMENTI, SCUOLE, BIBLIOTECHE, CENTRI) .....	pag. 2
3	ADDETTO AL SERVIZIO GENERALE E LOGISTICO (CATEGORIA B-C-D) (DIPARTIMENTI, SCUOLE, BIBLIOTECHE, CENTRI) .....	pag. 3
4	ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO E SANITARIO ALLA DIDATTICA E ALLA RICERCA (CATEGORIA B-C-D) (DIPARTIMENTI E CENTRI) .....	pag. 4
5	ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA DIDATTICA (CATEGORIA B-C-D) (DIPARTIMENTI E CENTRI).....	pag. 5
6	ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA RICERCA (CATEGORIA B-C-D) (DIPARTIMENTI E CENTRI) .....	pag. 6
7	EP TECNICO CON PROFESSIONALITÀ SPECIFICA (DIPARTIMENTI DELLE SCUOLE POLITECNICA, SCIENZE MFN, SCIENZE MEDICHE E FARMACEUTICHE) .....	pag. 7
8	ADDETTO AL SERVIZIO BIBLIOTECARIO (CATEGORIA B-C-D) (BIBLIOTECHE) .....	pag. 8
9	RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO ALLA PRESIDENZA (CATEGORIA C-D) (SCUOLE) E RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO AL CENTRO (CATEGORIA C-D) (CIELI)	pag. 9
10	RESPONSABILE DELL'UNITÀ TECNICA (CATEGORIA C-D) (SIMAV).....	pag. 10
11	RESPONSABILE (SEGRETARIO) AMMINISTRATIVO, DIRETTORE (DIPARTIMENTI, CENTRI).....	pag. 11
12	COORDINATORE TECNICO (DIPARTIMENTI E CENVIS).....	pag. 12
13	DIRETTORE DI BIBLIOTECA.....	pag. 13

### DIREZIONE GENERALE E CEDIA (schede 14-20)

14	ADDETTO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONTOFFICE (CATEGORIA B-C-D) (DIREZIONE GENERALE, CEDIA) .....	pag. 14
15	ADDETTO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACKOFFICE (CATEGORIA B-C-D) (DIREZIONE GENERALE, CEDIA) .....	pag. 15
16	PERSONALE DI CATEGORIA EP SENZA POSIZIONE ORGANIZZATIVA (DIREZIONE GENERALE, CEDIA) .....	pag. 16
17	CAPO SETTORE, CAPO UFFICIO, RESPONSABILE SPORTELLO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONTOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA) .....	pag. 17
18	CAPO SETTORE, CAPO UFFICIO, RESPONSABILE SPORTELLO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACKOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA) .....	pag. 18
19	CAPO SERVIZIO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONTOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA) .....	pag. 19
20	CAPO SERVIZIO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACKOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA) .....	pag. 20

STRUTTURE FONDAMENTALI (SCHEDE 1-13)

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

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 nel rispetto degli standard previsti Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa proficuamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 degli standard idonei Adatta autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Fornisce correttamente 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>

## 2. ADDETTO AL SERVIZIO INFORMATICO (DIPARTIMENTI, SCUOLE, BIBLIOTECHE, CENTRI)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Fornisce correttamente 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> Segnala le esigenze e coglie ogni possibile occasione 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 degli standard idonei Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Fornisce correttamente il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Analizza i problemi, individuando tra gli elementi critici quelli significativi Individua soluzioni in base alle evidenze tecniche</p>

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

#### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 nel rispetto degli standard previsti Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa proficuamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 degli standard idonei Adatta autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Fornisce correttamente 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>

#### 4. 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 ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Fornisce correttamente 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> Segnala le esigenze e coglie ogni possibile occasione 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 degli standard idonei Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Fornisce correttamente il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea</p> <p><i>Competenze d'innovazione</i> Analizza i problemi, individuando tra gli elementi critici quelli significativi Individua soluzioni in base alle evidenze tecniche</p>

## 5. ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA DIDATTICA (DIPARTIMENTI E CENTRI)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Si relaziona in modo professionale e collaborativo con gli utenti Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa proficuamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze dichiarate Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze reali Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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>

## 6. ADDETTO AL SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA RICERCA (DIPARTIMENTI E CENTRI)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Si relaziona in modo professionale e collaborativo con gli utenti Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa proficuamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze dichiarate Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze reali Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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>

## 7. EP TECNICO CON PROFESSIONALITÀ SPECIFICA (DIPARTIMENTI DELLE SCUOLE POLITECNICA, SCIENZE MFN, SCIENZE MEDICHE E FARMACEUTICHE)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

##### *Competenze tecnico professionali*

Individua, crea e sfrutta le occasioni di crescita delle proprie competenze tecnico professionali  
Diffonde 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 degli standard idonei  
Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo

##### *Competenze relazionali*

Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità  
Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore  
Fornisce correttamente il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea

##### *Competenze d'innovazione*

Analizza i problemi, individuando tra gli elementi critici quelli significativi  
Individua soluzioni in base alle evidenze tecniche



## 8. ADDETTO AL SERVIZIO BIBLIOTECARIO (BIBLIOTECHE)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Si relaziona in modo professionale e collaborativo con gli utenti Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa proficuamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze dichiarate Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze reali Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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>

9. RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO ALLA PRESIDENZA (SCUOLE) E RESPONSABILE DELL'UNITÀ DI SUPPORTO AL CENTRO (CIELI)

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i>                      Coglie ogni possibile occasione di crescita delle proprie competenze tecnico professionali                      Diffonde le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i>                      Organizza proficuamente il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate                      Monitora le attività dell'unità e se necessario propone interventi correttivi                      Modifica il proprio comportamento quando necessario                      Supporta e agevola proficuamente il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i>                      Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo                      Fornisce correttamente le informazioni richieste                      Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione di crescita delle proprie competenze tecnico professionali                      Diffonde le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i>                      Organizza proficuamente il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate                      Monitora le attività dell'unità e se necessario propone interventi correttivi                      Adatta autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi                      Supporta e agevola proficuamente il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i>                      Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità                      Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore                      Fornisce correttamente 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>

## 10. RESPONSABILE DELL'UNITÀ TECNICA (SIMAV)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Diffonde le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Organizza proficuamente il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate Monitora le attività dell'unità e se necessario propone interventi correttivi Modifica il proprio comportamento quando necessario Supporta e agevola proficuamente il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione di crescita delle proprie competenze tecnico professionali Diffonde le competenze tecnico professionali possedute</p> <p><i>Competenze gestionali</i> Organizza proficuamente il lavoro assegnato gestendolo in base alle priorità individuate Monitora le attività dell'unità e se necessario propone interventi correttivi Adatta autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Supporta e agevola proficuamente il lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Fornisce correttamente 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>

## 11. RESPONSABILE (SEGRETARIO) AMMINISTRATIVO, DIRETTORE (DIPARTIMENTI, CENTRI)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

##### *Competenze tecnico professionali*

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

##### *Competenze gestionali*

Riconosce i rischi e organizza il lavoro per farvi fronte  
Utilizza proficuamente modalità strutturate di organizzazione e di distribuzione dei carichi di lavoro tra i collaboratori  
Contribuisce proficuamente a consolidare il clima organizzativo  
Organizza e promuove proficuamente 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 quando ci sono più alternative tecniche possibili quella più idonea  
Comprende le priorità e organizza il lavoro di conseguenza

## 12. COORDINATORE TECNICO (DIPARTIMENTI E CENVIS)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

##### *Competenze tecnico professionali*

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

Diffonde le competenze tecnico professionali possedute

##### *Competenze gestionali*

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

Contribuisce proficuamente a consolidare il clima organizzativo

Organizza e promuove proficuamente il lavoro di gruppo

##### *Competenze relazionali*

Comunica in modo efficace con gli interlocutori

Crea una rete di relazioni con tutti gli interlocutori potenzialmente utili

##### *Competenze d'innovazione*

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

Gestisce proficuamente i mutamenti organizzativi adeguando il metodo di lavoro

Comprende le priorità e organizza il lavoro di conseguenza

## 13. DIRETTORE BIBLIOTECA

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

##### *Competenze tecnico professionali*

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

Diffonde le competenze tecnico professionali possedute

##### *Competenze gestionali*

Organizza in base alle risorse disponibili il lavoro garantendo una distribuzione adeguata dei carichi di lavoro tra i collaboratori

Contribuisce proficuamente a consolidare il clima organizzativo

Organizza e promuove proficuamente 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 quando ci sono più alternative tecniche possibili quella più idonea

Comprende le priorità e organizza il lavoro di conseguenza

## 14. ADDETTO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONTOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

## ATTESE

## INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Si relaziona in modo professionale e collaborativo con gli utenti Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa proficuamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze dichiarate Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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 ogni possibile occasione 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 autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Si relaziona con gli utenti in base alle loro esigenze reali Fornisce correttamente il servizio richiesto dall'utenza 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>

## 15. ADDETTO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACKOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

ATTESE

### INDICATORI COMPORTAMENTALI

CATEGORIA B	CATEGORIA C	CATEGORIA D
<p><i>Competenze tecnico professionali</i> Coglie ogni possibile occasione 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 Modifica il proprio comportamento quando richiesto dal superiore Partecipa collaborativamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro e adatto alle situazioni Fornisce correttamente le informazioni richieste più frequentemente Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 nel rispetto degli standard previsti Modifica il proprio comportamento quando necessario Partecipa proficuamente al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza un linguaggio chiaro differenziandolo in base agli interlocutori e alle situazioni e attua un ascolto attivo Fornisce correttamente le informazioni richieste Fornisce correttamente 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 ogni possibile occasione 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 degli standard idonei Adatta autonomamente la propria metodologia di lavoro in base ai risultati attesi Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo</p> <p><i>Competenze relazionali</i> Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore Fornisce correttamente 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>



## 16. PERSONALE DI CATEGORIA EP SENZA POSIZIONE ORGANIZZATIVA (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

##### *Competenze tecnico professionali*

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

Diffonde 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

Fornisce un contributo determinante al lavoro di gruppo

##### *Competenze relazionali*

Utilizza proficuamente lo strumento idoneo di comunicazione a seconda delle finalità

Fornisce chiaramente e correttamente tutte le informazioni utili secondo la situazione e l'interlocutore

Fornisce correttamente il servizio richiesto scegliendo la soluzione tecnica idonea

##### *Competenze d'innovazione*

Analizza i problemi, individuando tra gli elementi critici quelli significativi

Individua le soluzioni secondo criteri di efficacia ed economicità

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

*Competenze tecnico professionali*

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

Diffonde le competenze tecnico professionali possedute

*Competenze gestionali*

Organizza in base alle risorse disponibili il lavoro garantendo una distribuzione adeguata dei carichi di lavoro tra i collaboratori

Contribuisce proficuamente a consolidare il clima organizzativo

Organizza e promuove proficuamente 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 quando ci sono più alternative tecniche possibili quella più idonea

Comprende le priorità e organizza il lavoro di conseguenza

ATTESE

INDICATORI COMPORTAMENTALI

*Competenze tecnico professionali*

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

Diffonde le competenze tecnico professionali possedute

*Competenze gestionali*

Riconosce i rischi e organizza il lavoro per farvi fronte

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

Contribuisce proficuamente a consolidare il clima organizzativo

Organizza e promuove proficuamente 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 quando ci sono più alternative tecniche possibili quella più idonea

Comprende le priorità e organizza il lavoro di conseguenza

## 19. CAPO SERVIZIO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI FRONTOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

##### *Competenze tecnico professionali*

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

Diffonde 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 tutti gli interlocutori potenzialmente utili

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

Consolida il clima organizzativo

##### *Competenze d'innovazione*

Sceglie tra più soluzioni tecniche idonee quella in grado di soddisfare il maggior numero di attori

Svolge la propria attività tenendo conto delle conseguenze delle proprie azioni per gli altri uffici e l'organizzazione

## 20. CAPO SERVIZIO CON PRINCIPALE ATTIVITÀ DI BACKOFFICE (DIREZIONE GENERALE, CEDIA)

### ATTESE

#### INDICATORI COMPORTAMENTALI

##### *Competenze tecnico professionali*

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

Diffonde 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

Consolida il clima organizzativo

##### *Competenze d'innovazione*

Sceglie tra più soluzioni tecniche idonee quella in grado di soddisfare il maggior numero di attori

Svolge la propria attività tenendo conto delle conseguenze delle proprie azioni per gli altri uffici e l'organizzazione