

## Metrica di misurazione della componente comportamentale della valutazione individuale

Livello	Descrizione	Declaratoria	Gradi
I	non adeguato	Prestazione non rispondente agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti lontani dal soddisfacimento dei requisiti del profilo. Necessità di colmare ampie lacune o debolezze gravi.	1-3
II	migliorabile	Prestazione solo parzialmente rispondente agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti vicini ai requisiti del profilo ma in parte difettosi o lacunosi. Necessità di miglioramento di alcuni aspetti specifici.	4-6
III	sufficiente	Prestazione mediamente rispondente agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti mediamente soddisfacenti anche se con difetti e lacune sporadiche e non sistematiche.	7-9
IV	buono	Prestazione mediamente superiore agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti stabilmente soddisfacenti con assenza di difetti o lacune.	10-12
V	ottimo	Prestazione ampiamente superiore agli standard o alle attese. Manifestazione di comportamenti ben più che soddisfacenti ed esemplari per qualità. Comportamento assumibile quale livello di riferimento.	13-15

E' obbligo del soggetto deputato alla misurazione della performance comportamentale motivare tutti i valori attribuiti a comportamenti che si discostino da quelli attesi. In particolare, per valori inferiori a quelli attesi, dovranno essere indicate le azioni correttive da porre in essere l'anno successivo.

## Scheda dei comportamenti Addetto di supporto (Profilo amministrativo)

Ambito/Competenza	Comportamento	Punteggio minimo	Punteggio massimo
Consapevolezza Organizzativa	Comprende e risponde al cambiamento organizzativo.	7	9
Orientamento alla Relazione*	Ascolta, comunica in modo chiaro e si preoccupa che l'interlocutore abbia compreso il messaggio.	7	9
	Instaura e mantiene un clima positivo con gli interlocutori, anche in situazioni critiche.	7	9
Interazione con l'utente*	Gestisce le situazioni critiche con l'utente senza perdere il controllo, trasmettendo un'immagine positiva dell'Amministrazione.	7	9
	Si preoccupa di mettere a proprio agio l'utente comunicando con chiarezza e cortesia sia in presenza che a distanza (telefono, e-mail, fax).	7	9
Orientamento all'Utente (interno ed esterno)	Esprime un costante impegno per la risoluzione delle problematiche proposte dagli utenti.	10	12
Aggiornamento e Innovazione	Mantiene aggiornate e migliora le proprie competenze, curando anche in modo autonomo il proprio aggiornamento professionale e condividendolo.	7	9
	Propone miglioramenti alle attività ed ai processi in cui è coinvolto.	7	9
Flessibilità	E' disponibile ad adattare le proprie abitudini lavorative in funzione delle esigenze dell'Ateneo.	7	9
Lavoro in Team	Rispetta i tempi e gli impegni presi con il responsabile ed i colleghi.	10	12
Orientamento al Risultato	Presta attenzione all'ordine, alla qualità e all'accuratezza del proprio lavoro nel rispetto dei tempi stabiliti.	10	12

\*Competenze in alternativa in funzione del tipo di utenza esterna od interna