

Allegato 1 - CREA_Valutazione 2023

Missione di bilancio	Area Prioritaria di Intervento	Obiettivo strategico	Descrizione obiettivo strategico	Ambito	Indicatore	Valore di riferimento	Target	Peso	Scala di valutazione				Fonte dati	Misurazione e Valutazione dei risultati raggiunti				
									Punteggio = 4	Punteggio = 3	Punteggio = 2	Punteggio = 1		Risultato dell'indicatore	Note	Punt. misurato	Punt. valutato	Valutazione ponderata
1 - Rafforzamento della ricerca	Migliorare la qualità della ricerca	Potenziare la produzione scientifica presente nelle banche dati bibliometriche internazionali	Ricerca scientifica	N. articoli pubblicati nell'anno su riviste internazionali con Impact Factor (IF) dai R/T / n. totale di ETP (escludendo i R/T che svolgono attività che non comportano, di norma, la pubblicazione dei risultati)	Media dei valori del quinquennio 2018 - 2022 = 0,970 2018 = 0,800 2019 = 1,010 2020 = 1,089 2021 = 0,978 2022 = 0,972	Anno 2023 = 0,970 (Media del quinquennio 2018 - 2022) Anno 2024 = 0,970 (Media del quinquennio 2018 - 2022, da aggiornare al quinquennio 2019 - 2023 in fase di monitoraggio)	50%	Risultato superiore a 1,018 (+5% target)	Risultato compreso tra 0,970 e 1,018	Risultato compreso tra 0,485 (50% target) e 0,969 (target - 0,001)	Risultato inferiore a 0,485	Report realizzato nel 2024 sulla base di quanto presente nel sistema per la raccolta delle pubblicazioni	0,928	Nell'anno 2023 il target non è stato raggiunto, in quanto il risultato pari a 0,928 rientra nel punteggio "2".	2	2	2,50	
			Ricerca scientifica	% di R/T che pubblicano su riviste con IF rispetto al n. totale di R/T (escludendo i R/T che svolgono attività che non comportano, di norma, la pubblicazione dei risultati)	Media dei valori ottenuti nel quadriennio 2019 - 2022 = 67% 2019 = 62% 2020 = 68% 2021 = 69% 2022 = 69%	Anno 2023 = 67% (Media del quadriennio 2019-2022) Anno 2024 = 67% (Media del quadriennio 2019-2022, da aggiornare al quinquennio 2019 - 2023 in fase di monitoraggio)	50%	Risultato superiore a 70% (+5% target)	Risultato compreso tra 67% e 70%	Risultato compreso tra 34% (50% target) e 66% (target - 1)	Risultato inferiore a 34%	Report realizzato nel 2024 sulla base di quanto presente nel sistema per la raccolta delle pubblicazioni	67%	Il target è stato raggiunto in quanto la percentuale di R/T che hanno pubblicato articoli su riviste con IF o indicizzati nella banca dati Scopus è pari al 67%.	3	3		
	Migliorare la capacità di attrarre risorse finanziarie	Incrementare le entrate anche sostenendo iniziative in collaborazione con strutture scientifiche nazionali e internazionali	Terza missione	Ammontare delle entrate senza vincolo di destinazione (Esvd) acquisite dal CREA ad esclusione di quelle derivanti dalle attività di certificazione	Media del quinquennio 2018 - 2022 = 3.343.187 2018 = € 2.820.498 2019 = € 3.052.006 2020 = € 2.787.518 2021 = € 4.666.570 2022 = € 3.389.342	Anno 2023 = € 3.343.187 (Media del quinquennio 2018 - 2022) Anno 2024 = 3.343.187 (Media valori del quinquennio 2018 - 2022 da aggiornare in fase di monitoraggio al quinquennio 2019 - 2023)	50%	Risultato superiore a € 3.376.619 (+1% target)	Risultato compreso tra € 3.343.187 (target) e € 3.376.619 (target + 1%)	Risultato compreso tra € 1.671.593 (50% target) e € 3.343.186 (target - 1)	Risultato inferiore a € 1.671.593 (50% target)	Report realizzato nel 2024 sulla base di quanto presente nel sistema contabile, dall'Ufficio Bilancio	5.847.067,51	Il risultato ottenuto ha superato il target. Le Entrate senza vincolo di destinazione (Esvd)si riferiscono ai proventi derivanti dalla vendita di beni (categoria 3.01.01.) e servizi (categoria 3.01.02.).Quelle più consistenti riguardano: - Proventi da analisi e studi nel campo della ricerca, pari complessivamente a 3.340.886,87; - Proventi derivanti dallo sfruttamento di brevetti, pari complessivamente a 1.344.837,63; - Proventi da servizi n.a.c., pari complessivamente a 626.358,91; - Proventi da consulenze, pari complessivamente a 340.061,15; - Proventi da servizi per formazione e addestramento, pari complessivamente a 79.031,22	4	4	4,00	
			Ricerca scientifica	Numero di progetti attivi, con il ruolo di coordinatore o di partner, finanziati dalla Commissione europea	Media dei progetti attivi (fonte: banca dati "Open Aire") per il biennio 2021-2022 = 41 2021 = 38 2022 = 45	Anno 2023 = 41 (Media del biennio 2021-2022) Anno 2024 = 41 (Media del biennio 2021-2022 da aggiornare alla Media del triennio 2021 - 2023 in fase di monitoraggio)	50%	Risultato superiore a 42	Risultato pari a 41 o 42	Risultato compreso tra 30 e 40	Risultato inferiore a 30	Banca dati esterna al CREA riconosciuta dalla comunità scientifica internazionale	51	Il valore n. 51 progetti è stato determinato analizzando un report fornito dall'Ufficio Progetti e la banca dati Monitor. I dati presenti in Monitor hanno un elevato grado di controllo e quindi di validazione e, già dagli scorsi anni, è stata verificata, quando possibile, la loro concordanza con quelli provenienti da banche dati esterne. Per l'anno 2023 non è stato possibile utilizzare la Banca dati Open Aire in quanto è stato verificato che non era aggiornata. Dei n.51 progetti, n.35 hanno data di inizio precedente al 2023, mentre n. 15 hanno avuto inizio effettivamente el 2023. Questo indicatore ha considerato solo i progetti che in Monitor risultano finanziati direttamente dalla Commissione europea con i programmi HORIZON 2020 e HORIZON EUROPE, ma si rappresenta che il CREA, nel 2023, ha gestito progetti HORIZON finanziati per il tramite del Ministero vigilante (Bandi Eranet cofound) e ottenuti	4	4		
	017 - Ricerca e innovazione	Valorizzare i risultati della ricerca presso le istituzioni pubbliche e la società	Supportare le Amministrazioni pubbliche e private per la programmazione delle politiche e diffondere i risultati della ricerca verso gli stakeholder	Terza missione	N. eventi divulgativi, anche on-line, rivolti al pubblico	N. eventi divulgativi = 284 (Media del biennio 2021-2022) 2021 = 248 2022 = 320	Anno 2023 = 284 (Media del biennio 2021-2022) Anno 2024 = 284 (Media del biennio 2021-2022 da aggiornare alla Media del triennio 2021 - 2023 in fase di monitoraggio)	40%	Risultato superiore 290 (target + 2%)	Risultato compreso tra 284 (target) e 290 (target + 2%)	Risultato compreso tra 199 (Target - 30%) e 283 (target - 1)	Risultato inferiore 199 (target - 30%)	Report realizzato nel 2024 dall'Ufficio UDGS. Verranno considerati unicamente gli eventi validati dall'Ufficio UDGS qualificati in Monitor nelle categorie: *Giornata divulgativa, visite di esteri, *Giornata dimostrativa, *Presentazione di libro, *Caffè scientifico, *Open day, *Partecipazione a fiere, mostre, ecc., *Partecipazione a talk show, programmi televisivi, radiofonici, ecc., *Breve corso dimostrativo	360	Per il 2023 sono state considerate le medesime tipologie di eventi considerate per il 2022. • Giornata divulgativa, visite di esteri = n. 161 eventi • Giornata dimostrativa = n. 48 eventi • Presentazione di libro = n. 8 eventi • Caffè scientifico = n. 3 evento • Open day = n. 29 eventi • Partecipazione a fiere, mostre, ecc. = n. 19 eventi • Partecipazione a talk show, programmi televisivi, radiofonici, ecc. = n. 72 eventi • Breve corso dimostrativo = n. 20 eventi Per un totale di 377 eventi.	4	4	4,00
				Ricerca istituzionale	N. studi, indagini, documenti di policy e pubblicazioni istituzionali	Media dei valori ottenuti nel quinquennio 2018 - 2022 = 233 2018 = 145 2019 = 246 2020 = 249 2021 = 258 2022 = 269	Anno 2023 = 233 Media del quinquennio 2018-2022 Anno 2024 = 233 (Media del quinquennio 2018 - 2022, da aggiornare al quinquennio 2019 - 2023 in fase di monitoraggio)	60%	Risultato superiore a 245 (target + 5%)	Risultato compreso tra 233 (target) e 245 (target + 5%)	Risultato compreso tra 187 (target-20%) e 232 (target -1)	Risultato inferiore a 187 (target - 20%)	Report realizzato nel 2024	317	Il target è stato ampiamente raggiunto; le tipologie di documento più rappresentate sono: * Studi e indagini statistiche (n.102 doc.) * Documento di policy (n.80 doc.) * Documenti di esperti e di tavoli tecnici (n.30 doc.) * Banche dati (n.19 doc.) I progetti o programmi principali nell'ambito dei quali sono stati realizzati i documenti sono: la Rete Rurale Nazionale (RRN), la Rete di Informazione Contabile Agricola (RICA), il Piano Nazionale di Sviluppo Rurale (PNSR). I destinatari sono principalmente il MiPAAF, le Regioni, la Commissione europea, le Autorità di bacino, le Università.	4	4	
Sostenere il trasferimento tecnologico		Incrementare il numero di prodotti della ricerca e la loro	Ricerca scientifica Terza missione	N. prodotti della ricerca - brevetti, - privative, - iscrizioni a registri varietali - schede risultato in Monitor	Valore anno 2022 = 69	Anno 2023 = 69 (valore ottenuto nel 2022) Anno 2024 = 69 (Valore ottenuto nel 2022, da aggiornare al biennio 2022 - 2023 in fase di monitoraggio)	30%	Risultato superiore a 72 (target + 5)	Risultato compreso tra 69 (target) e 72 (target + 5%)	Risultato compreso tra 55 (target - 20%) e 68 (target -1)	Risultato inferiore a 55 (target - 20%)	Report realizzato nel 2024 sulla base di quanto presente nel sistema per la raccolta dei titoli di proprietà intellettuale, dall'Ufficio UDGS	88	Dall'anno 2023 questo indicatore, riguardante i prodotti della ricerca trasferibili, oltre a considerare i brevetti e le privative, tiene conto anche delle iscrizioni ai registri varietali e della produzione delle "Schede risultato" (documenti a carattere divulgativo predisposti dai Centri di ricerca per facilitare la conoscenza e la diffusione di risultati di ricerca che possono avere una applicazione immediata presso terzi). Ciò ha permesso di poter considerare questo indicatore anche per i Centri che normalmente non producono brevetti o privative (ricerca tutelata) ma che, ugualmente, con le loro attività realizzano risultati di grande interesse che possono essere trasferiti al mondo produttivo. L'Ufficio Trasferimento tecnologico, che gestisce il modulo in Monitor riguardante la proprietà intellettuale e che ha raccolto i dati, ha comunicato informazioni anche relative ai marchi CREA che, al momento non considerati nell'indicatore, per completezza di informazione si riportano. A livello strategico, il target per questo indicatore è stato stabilito come somma dei target assegnati ai Centri di ricerca (corrispondenti al risultato ottenuto nel 2022). I risultati, tuttavia, sono stati molto superiori alle	4	4	4,00	

Allegato 1 - CREA_Valutazione 2023

Missione di bilancio	Area Prioritaria di Intervento	Obiettivo strategico	Descrizione obiettivo strategico	Ambito	Indicatore	Valore di riferimento	Target	Peso	Scala di valutazione				Fonte dati	Misurazione e Valutazione dei risultati raggiunti				
									Punteggio = 4	Punteggio = 3	Punteggio = 2	Punteggio = 1		Risultato dell'indicatore	Note	Punt. misurato	Punt. valutato	Valutazione ponderata
		tecnologico	valorizzazione presso le imprese	Ricerca scientifica Terza missione	N. brevetti valorizzati / N. brevetti attivi in portafoglio (%)	Media del quadriennio 2019 - 2022 = 51% 2019 = 34% 2020 = 58% 2021 = 56% 2022 = 54%	Anno 2023 = 51% (Media del quadriennio 2019 - 2022) Anno 2024 = 51 (Media del quadriennio 2019 - 2022 da aggiornare in fase di monitoraggio al quinquennio 2019 - 2023)	35%	Risultato superiore a 52% (target + 2%)	Risultato compreso tra pari a 51 (Target) o 52 (Target + 2%)	Risultato compreso tra 35 (Target - 30%) e 50 (Target - 1)	Risultato inferiore a 35% (Target - 30%)	Report realizzato nel 2024 sulla base di quanto presente nel sistema per la raccolta dei titoli di proprietà intellettuale, dall'Ufficio UDG5	57%	La percentuale di brevetti valorizzati nel 2023 è pari al 57%, valore che deriva dal rapporto tra 49 brevetti attivi (portafoglio brevetti) e 28 brevetti valorizzati.	4	4	
				Ricerca scientifica Terza missione	N. privative vegetali valorizzate / N. privative in portafoglio (%)	Media quadriennio 2019 - 2022 = 70% 2019 = 67% 2020 = 73% 2021 = 68% 2022 = 71%	Anno 2023 = 70% (Media del quadriennio 2019 - 2022) Anno 2024 = 70% (Media del quadriennio 2019 - 2022 da aggiornare in fase di monitoraggio al quinquennio 2019 - 2023)	35%	Risultato superiore al 71% (target + 2%)	Risultato pari a 70% (target) o 71% (target + 2%)	Risultato compreso tra 49% (Target - 30%) e 69% e (Target - 1)	Risultato inferiore a 49% (Target - 30%)	Report realizzato nel 2024 sulla base di quanto presente nel sistema per la raccolta dei titoli di proprietà intellettuale, dall'Ufficio UDG5	79%	La percentuale di privative valorizzate nel 2023 è pari al 79%, valore che deriva dal rapporto tra 190 privative in portafoglio e 150 privative valorizzate.	4	4	
032 - Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	3 - Miglioramento dei processi gestionali	Semplificare, anche mediante digitalizzazione, i processi gestionali	Ridefinire i processi anche realizzando flussi documentali tra i diversi sistemi informativi in uso presso il CREA ai fini di una riduzione dei tempi di attuazione e per garantire maggiori livelli di trasparenza	Attività amministrative e tecniche per il funzionamento	Rielaborazione e aggiornamento del sito web dell'Ente	/	Fatto rispettando le tempistiche fissate (Dicembre)	100%	Prima di Dicembre	Dicembre	Dopo Dicembre	Non fatto	Report realizzato nel 2024 dall'Ufficio UDG8	Fatto (Collaudo effettuato a settembre 2023)	L'attività è stata sviluppata nelle seguenti fasi: 1° FASE: Realizzazione del progetto dei fabbisogni Nei mesi di marzo e maggio 2023 l'Ufficio Sistemi Informativi del CREA e la società Indra Italia S.p.A. hanno realizzato due schede progetto nelle quali è stata dettagliata: - l'attività di analisi "L'attività consiste nell'analizzare le esigenze espresse dal Crea in merito all'evoluzione del proprio sito istituzionale e progettare di conseguenza il nuovo sito tramite produzione di moodboard della homepage, mockup, design system e un prototipo navigabile del nuovo sito". (Documento Prot. 46833 del 17/05/2023) e - le modalità di realizzazione "L'attività consiste nel realizzare le esigenze espresse dal Crea in merito all'evoluzione del proprio sito istituzionale, in conformità con quanto definito e approvato nella precedente fase di analisi e progettazione, oggetto di una scheda a parte". (Documento Prot. 46835 del 17/05/2023). 2° FASE: Stipula del contratto esecutivo Il CREA a seguito di un'approfondita analisi dei costi ha deciso di ricomprendere quelli relativi alla rielaborazione e all'aggiornamento del sito web dell'Ente nell'Accordo	4	4	4
		Migliorare la performance amministrativa	Aumentare il livello di efficienza ed efficacia nella gestione finanziaria e amministrativa	Attività amministrative e tecniche per il funzionamento	Sistemazione delle posizioni contributive dei dipendenti di ruolo attraverso l'applicativo PASSWEB gestito da INPS	/	Anno 2023 = 70 posizioni Anno 2024 = 70 posizioni	100%	Risultato superiore a 70	Risultato uguale a 70	Risultato inferiore a 70	Non fatto	Report realizzato nel 2024, dall'Ufficio USC3	94	Nel corso dell'anno sono state verificate e sistemate 94 posizioni contributive (Gestione pubblica) attraverso l'utilizzo dell'applicativo dell'INPS denominato Passweb. L'attività ha richiesto la verifica dei fascicoli personali dei singoli dipendenti, la ricostruzione della loro carriera e la determinazione del trattamento economico corrisposto durante l'intero periodo di servizio. I dati sono stati confrontati con quelli presenti negli archivi INPS, permettendo la correzione di eventuali anomalie e la certificazione delle posizioni contributive. Le Note trasmesse a INPS a conclusione delle sistemazioni delle posizioni contributive sono agli atti dell'Ufficio Personale.	4	4	4
		Migliorare la gestione del patrimonio immobiliare e mobiliare	Aumentare il livello di efficienza ed efficacia nella gestione del patrimonio immobiliare e mobiliare	Attività amministrative e tecniche per il funzionamento	Documento contenente l'aggiornamento dei dati fondiari riguardanti le aziende dei 10 Centri CREA (2 Centri CREA non hanno aziende)	/	Fatto rispettando le tempistiche fissate (Novembre)	100%	Prima di Novembre	Novembre	Dicembre	Non fatto	Documento contenente l'aggiornamento dei dati fondiari realizzato nel 2024 dall'Ufficio UDG6	Fatto (attività conclusa a ottobre 2023)	Al fine di aggiornare la dotazione patrimoniale delle particelle aziendali afferenti alle aziende (catasto terreni e catasto fabbricati) presenti all'interno del Fascicolo Aziendale del CREA (validazione di dicembre 2022), da gennaio 2023 è iniziato un riscontro cartografico incrociato con l'elenco delle particelle estratte dal portale dell'Agenzia delle Entrate e condotte dal CREA a vario titolo (in proprietà e in concessione), nonché verifiche incrociate con i Centri di ricerca e con il Centro di Assistenza Agricola (CAA). Diverse particelle immobiliari (terreni e fabbricati) non risultavano comprese nel Fascicolo Aziendale; esse sono state catalogate in due distinti elenchi, quelle di proprietà CREA e quelle in concessione da terzi, (es. Demanio, Regioni, Enti, privati), ordinati per afferenza di Centro di ricerca e di compendio aziendale. Le prime verifiche hanno evidenziato il mancato inserimento, per gli immobili di proprietà, di 307 fabbricati e di 144 particelle di terreno per una consistenza complessiva di 46,49 ha, mentre per quelle in concessione da terzi non erano stati dichiarati 26 fabbricati e 38 particelle di terreno per una superficie complessiva di 62,37 ha.	4	4	4
		Incrementare la cultura della trasparenza e dell'anticorruzione	Stimolare il personale al rispetto della normativa in tema di trasparenza e anticorruzione anche con una semplificazione delle procedure	Attività amministrative e tecniche per il funzionamento	Attuazione delle misure a rischio alto e molto alto previste nel PIAO, sottosezione "Rischi corruttivi e trasparenza"	/	Anno 2023 = 80% Anno 2024 = 80%	100%	Risultato superiore a 80%	Risultato uguale a 80%	Risultato compreso tra 60% e 79%	Risultato inferiore a 60%	Report realizzato nel 2024, dall'Ufficio UDG1 sulla base dei dati forniti dall'Ufficio UDG2	69%	Nell'anno 2023 si è proceduto al monitoraggio delle misure anticorruzione programmate nel PTPCT inserito, secondo quanto disposto dalla normativa, nel PIAO 2023-2025. La verifica sull'attuazione delle misure a rischio alto e molto alto sono state effettuate tramite due monitoraggi rivolti agli Uffici e i Centri di ricerca che l'Ufficio Trasparenza e anticorruzione ha effettuato a seguito dell'invio delle seguenti note: Misure generiche e specifiche, note prot. 0042788, 0042792 e 0042785 del 05.05.2023; Misure generiche e specifiche, note prot. 0096731, 0096747 e 0096758 del 25.10.2023 I livelli di verifica previsti dal PIAO 2023-2025 erano:	2	2	2
	4 - Valorizzazione del capitale umano	Sensibilizzare la cultura delle pari opportunità e dell'equità di genere all'interno dell'ambiente lavorativo	Realizzare le azioni previste nel Piano delle Azioni positive (PAP) e le misure previste nel Gender Equality Plan (GEP)		Realizzazione delle azioni previste dal PAP e delle misure previste dal GEP	/	Anno 2023 = 75%	100%	Risultato superiore a 75%	Risultato uguale a 75%	Risultato compreso tra 60% e 74%	Risultato inferiore a 60%	Report realizzato nel 2024	90,50%	Nel corso del 2023 le azioni previste nel Piano delle Azioni Positive e nel Gender Equality Plan sono state oggetto di specifici monitoraggi al fine di dare una piena operatività a quanto programmato. Le azioni sono state tutte realizzate, ad eccezione dell'azione "Promuovere il trasferimento di competenze tra il personale tecnico-scientifico e amministrativo al fine di garantire la continuità della ricerca e delle attività a supporto" presente sia nel PAP che nel GEP. Le criticità relative a questa azione si erano palesate già in fase di monitoraggio in quanto non è stata data diffusione al Vademecum predisposto nel 2022 con lo scopo di incoraggiare il trasferimento delle competenze dei dipendenti prossimi al pensionamento, anche	4	4	4

Allegato 1 - CREA_Valutazione 2023

Missione di bilancio	Area Prioritaria di Intervento	Obiettivo strategico	Descrizione obiettivo strategico	Ambito	Indicatore	Valore di riferimento	Target	Peso	Scala di valutazione				Fonte dati	Misurazione e Valutazione dei risultati raggiunti				
									Punteggio = 4	Punteggio = 3	Punteggio = 2	Punteggio = 1		Risultato dell'indicatore	Note	Punt. misurato	Punt. valutato	Valutazione ponderata
		Incrementare la formazione per la riqualificazione del personale	Realizzare una formazione di qualità per il personale del CREA, anche per adeguarne le competenze all'innovazione organizzativa e alla digitalizzazione		N. interventi formativi e informativi previsti nel "Piano della formazione"	Media del biennio 2021 - 2022 = 47 2021 = 38 2022 = 55	Anno 2023 = 47 (Media del biennio 2021-2022)	100%	Risultato superiore a 51 (Target + 10%)	Risultato compreso tra 47 (Target) e 51 (Target + 10%)	Risultato compreso tra 33 (Target-30%) e 46 (Target - 1)	Risultato inferiore a 33	Report realizzato nel 2024, dall'Ufficio USC1	66	L'Ufficio Reclutamento, formazione e relazioni sindacali ha informato sui corsi realizzati nell'anno 2023 nel PIAO 2024-2026 - SOTTOSEZIONE 3.5 – Piano Triennale della Formazione. Complessivamente sono stati realizzati 66 Corsi di formazione suddivisi nelle tematiche: 1 - Formazione tecnico specialistica (16 corsi) 2 - Area Lavoro agile e Personale (16 corsi) 3 - Area Anticorruzione e Performance (6 corsi) 4 - Area Bilancio e ragioneria (14 corsi) 5 - Area appalti e contratti (11 corsi)	4	4	4
Valutazione obiettivi strategici (VOS)													3,65					

Valutazione partecipativa, espressa tramite la <i>customer satisfaction</i> (CS) con un peso pari al 15% rispetto alla valutazione complessiva a livello di Ente.	Target	Scala di valutazione				Fonte dati	Risultato dell'indice medio di soddisfazione	Note	Punteggio misurato (CS)
		Punteggio = 4	Punteggio = 3	Punteggio = 2	Punteggio = 1				
	Punteggio medio pari a 3,5 su una scala da 1 a 5	Risultato superiore a 4	Risultato compreso tra 3,5 e 4	Risultato compreso tra 2,5 e 3,5	Risultato inferiore a 2,5	Report realizzato nel 2024 sulla base delle informazioni trasmesse all'Ufficio UDG1 da parte di tutti i Centri di ricerca che erogano servizi e hanno realizzato eventi	4,56	Nell'anno 2023 per il calcolo della customer satisfaction si è tenuto conto del grado di soddisfazione espresso dagli utenti sia dei servizi, sia di coloro che hanno partecipato agli eventi divulgativi. A tal fine, è proseguita la proficua collaborazione con CREA OF per la messa a punto dei sistemi on-line per la raccolta automatizzata dei questionari.	4

Performance organizzativa a livello di Ente = PE = (VOS * pesoVOS) + (CS * pesoCS)		3,70
VOS = 3,65		
pesoVOS = 85%		
CS = 4		
pesoCS = 15%		