

CONTRATTO INTEGRATIVO D'ISTITUTO A.A. 2014/15

Il 20/05/2015, presso il Conservatorio di Musica "G. B. Pergolesi", in sede di contrattazione integrativa decentrata, prevista dal CCNL del 16/02/2005,

tra la delegazione di parte pubblica composta da:

Carlo Verducci
Massimo Mazzoni

Presidente del Conservatorio
Direttore del Conservatorio

e la delegazione di parte sindacale composta da:

Cantarini Daniela
Centazzo Riccardo
Ciliberti Esterina

RSU
RSU
RSU

Semeraro Pasquale Stefano
Pignoloni Leonardo

UNAMS delegato
FLC CGIL delegato

Visto il CCNL AFAM del 16/02/2005;

Visto il CCNL AFAM del 04/08/2010;

Visto il CCNI del 12 luglio 2011;

Visto il D.lgs. n. 150 del 2009;

Vista la Circolare n. 7 del 13/05/2010 della Presidenza del Consiglio dei Ministri- Dipartimento della Funzione Pubblica;

Visto il DPCM del 26 gennaio 2011;

Visto il documento "Ciclo della performance" approvato dal CdA in data 07/05/2015 con delibera n. 7;

Vista l'informazione preventiva presentata dalla parte pubblica in data 25/03/2015;

Si conviene quanto segue:

Art. 1- Campo di applicazione

-Il presente contratto si applica a tutto il personale docente e tecnico amministrativo in servizio presso il Conservatorio G.B. Pergolesi di Fermo.

-Il presente contratto non prevede l'individuazione del personale né la distribuzione delle mansioni che rimangono attribuzione propria dell'Amministrazione.

Art. 2 - Materia

Il presente contratto disciplina l'utilizzazione del fondo d'istituto per il personale docente e non docente secondo quanto previsto dal CCNI 12 luglio 2011.

In particolare sono rispettati i limiti stabiliti negli artt. 4, 5 e 6 del succitato contratto.

Art. 3- Finalità

Il presente contratto è finalizzato al miglioramento della qualità, efficacia ed efficienza delle attività istituzionali didattiche, di ricerca, di produzione e servizio, previste dallo Statuto del Conservatorio, attraverso la valorizzazione delle professionalità coinvolte.

Art. 4 – Produttività collettiva, obiettivi, valutazione degli obiettivi raggiunti

Dalle finalità definite dallo Statuto l'Amministrazione individua gli obiettivi strategici generali annuali da raggiungere.

Gli obiettivi individuati dall'amministrazione sono contenuti nel documento Ciclo della performance e sono qui richiamati:

a) Completamento della fase di programmazione di tutti i corsi di studio e di tutti i campi disciplinari e dei relativi esami, nonché di aggiornamento dei regolamenti di studio; predisposizione e aggiornamento del manifesto degli studi; continuo aggiornamento e studio della riforma. Ampliamento dell'offerta didattica attraverso masterclass, conferenze, seminari con docenti esterni.

b) Ottimizzazione della produzione artistica in relazione alle risorse umane disponibili provenienti dal completamento di un processo didattico degli allievi, riordino della composizione dei gruppi orchestrali e partecipazione attiva dei docenti. Si prevede inoltre di portare a regime l'attività di ripresa audio-video di tutti i concerti e la messa a disposizione dei relativi files. Promozione dell'attività concertistica, con riferimento a quella autoprodotta e a quella derivante da possibili sinergie con altri Enti e Istituzioni operanti sul territorio, in vista di una maggiore visibilità del Conservatorio ma anche di un maggior coinvolgimento degli studenti e delle loro famiglie; il consolidamento della presenza sul territorio e sulle province di Ascoli Piceno e Macerata per quanto riguarda la divulgazione della cultura musicale attraverso la produzione artistica, le collaborazioni con le associazioni e festival musicali, la cooperazione con bande e corali del territorio. Il coinvolgimento di altri Enti dovrà assumere carattere di organicità e stabilità, con particolare riferimento al Comune di Fermo, agli altri Comuni del territorio, al "Concorso Internazionale Violinistico Postacchini", e agli Istituti di Istruzione di I e di II grado, oltre a stabilizzare le collaborazioni già avviate negli anni precedenti.

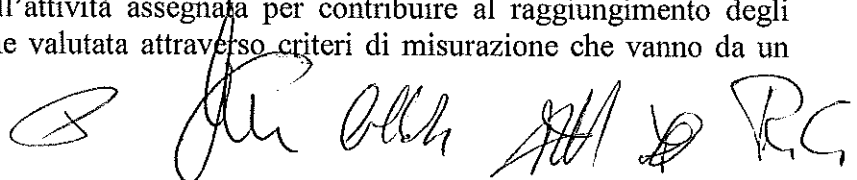
c) Sviluppo della ricerca, sia in campo musicologico che nel settore della musica contemporanea; partecipazione ai bandi regionali annuali che hanno aperto e potranno aprire spazi di collaborazione ulteriori anche con Enti e Atenei extraregionali.

d) Sviluppo dell'internazionalizzazione teso sia ad ampliare la mobilità di studenti e docenti all'interno del progetto Erasmus e collaborazioni con associazioni musicali estere, attraverso l'organizzazione di attività concertistiche. In particolare è in programma il potenziamento d'iniziativa con realtà universitarie, o comunque di alta formazione, operanti in Europa e in Stati extraeuropei. In questo contesto sarà particolarmente curato il rapporto di collaborazione con gli Istituti cinesi che negli anni precedenti ha già dato risultati significativi.

e) Ottimizzazione dei servizi inerenti sia la struttura che i servizi agli studenti, avanzamento dei lavori di informatizzazione della sede e delle procedure burocratiche connesse con l'attività didattica; sistemazione della biblioteca in riferimento anche ai lavori di messa a norma che verranno eseguiti dall'Amministrazione provinciale.

Dagli obiettivi generali che l'Amministrazione intende raggiungere sono individuate le figure di sistema che svolgeranno le attività funzionali agli obiettivi.

Premesso l'effettivo svolgimento dell'attività assegnata per contribuire al raggiungimento degli obiettivi generali, la prestazione viene valutata attraverso criteri di misurazione che vanno da un

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a circular mark, a signature that appears to be 'Albi', another signature that looks like 'AA', a signature that looks like 'P.C.', and a final signature that looks like 'P.C.'.

giudizio di eccellenza a non adeguato. Per le specifiche si rinvia alle schede allegare che fanno parte integrante del presente contratto.

Art. 5 – Decorrenza e durata

Gli effetti giuridici ed economici del presente contratto integrativo hanno validità per l'a.a. 2014/15.

Art. 6 – Tipologia e destinazione delle risorse finanziarie

Le risorse complessivamente disponibili sono le seguenti:

- Fondo statale per il miglioramento dell'offerta formativa;
- Economie anni precedenti;

Art. 7- Quantificazione e utilizzo delle risorse disponibili a.a. 2014/15.

€ 109.007,08 cedolino unico previsione Assegnazione Ministeriale a lordo dipendente. In assenza della comunicazione ministeriale relativa all'assegnazione per l'anno 2015 è stato considerato un importo pari all'assegnazione anno 2014;

€ 106.698,63 economie provenienti da esercizi precedenti così suddivise:

€ 16.642,80 vincolati da anni precedenti

€ 28.596,57 non portati in contrattazione a.a. 2013-14

€ 51.569,41 maggiore assegnazione MIUR a.a. 2013-14 rispetto alla previsione

€ 9.889,85 economie CII 2013-24

Tali economie risultano così allocate:

€ 23.419,86 economie di bilancio anni precedenti

€ 83.278,77 cedolino unico.

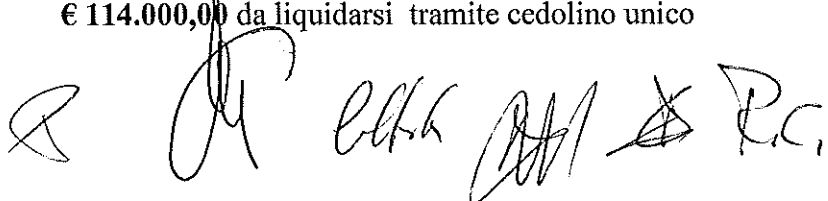
L'importo complessivamente preso in esame è dato dalla somma dell'assegnazione prevista per l'anno 2015 e delle economie provenienti dall'anno precedente, con la sola esclusione dei fondi vincolati (€ 16.642,80), per un totale di € 199.062,91.

Le parti, ravvisata la necessità di definire al più presto l'entità e le modalità di remunerazione delle attività aggiuntive, stabiliscono di destinare la somma di € 114.000,00 per retribuire tali attività aggiuntive sulla base dei criteri di cui ai successivi artt. 9, 10 e 11.

Nel rispetto di quanto stabilito nell'incontro del 04.06.2014 le parti decidono di destinare per l'a.a. 2014/15 la somma di € 5.000,00 (da prelevare dalle economie allocate nel bilancio dell'Istituzione) all'erogazione dei buoni pasto con decorrenza 01.11.2014 confermando le seguenti modalità già concordate: erogazione di un buono pasto di € 5,29 (somma attualmente esente da tassazione) al personale TA che abbia prestato l'attività lavorativa al mattino con prosecuzione nelle ore pomeridiane per almeno due ore, con una pausa non superiore a due ore e non inferiore a trenta minuti. Per il personale coadiutore il buono pasto spetta anche per l'attività lavorativa aggiuntiva, svolta in orario serale, sempre nel rispetto della pausa non superiore a due ore e non inferiore a trenta minuti. Le parti stabiliscono infine di accantonare la somma di € 80.062,91 da destinare al finanziamento di ulteriori attività aggiuntive, non ancora programmate e che potrebbero rendersi necessarie in relazione ad esigenze didattiche non ancora interamente pianificate. Le parti concordano inoltre di rivedere tale accordo nel solo caso in cui l'assegnazione ministeriale definitiva si rivelasse notevolmente inferiore rispetto alla previsione.

Visto il CCNI del 12/07/2011 le parti fissano, limitatamente al corrente anno, alla luce del budget disponibile, le seguenti quote da destinarsi al personale docente e al personale tecnico amministrativo:

Docenti:	70 %	€ 79.800,00
Personale TA	30 %	€ 34.200,00
Totale		€ 114.000,00 da liquidarsi tramite cedolino unico



Eventuali economie dei fondi ministeriali confluiscono in avanzo vincolato solo per quanto attiene il capitolo di bilancio.

Per il personale TA si decide che le ore prestate di straordinario, a seguito di ordine di servizio e motivate sulla base delle esigenze del Conservatorio, potranno, su richiesta del dipendente e fino ad massimo di 15 ore ciascuno per i coadiutori e 10 ore ciascuno per gli assistenti, essere retribuite con le indennità orarie diurne previste dall'art.6 del CCNI 12 luglio 2011 e le seguenti maggiorazioni per il personale dell'area prima: 25% per orario festivo o notturno e 50% per orario notturno festivo. Si concorda infine che, nel caso in cui il totale delle richieste di pagamento delle ore prestate di straordinario da parte del personale sia inferiore al numero di ore massimo consentito, si potranno liquidare a singoli dipendenti richieste di pagamento di ore superiori al numero massimo previsto, purché regolarmente autorizzate e nel rispetto del budget complessivamente destinato a tale istituto contrattuale. Le ulteriori ore prestate di straordinario saranno recuperate con ore e/o giorni di riposo compensativo.

Si prevede pertanto un importo totale € 4.400,00 da destinare all'eventuale retribuzione delle ore di straordinario.

L'ammontare residuo del fondo d'Istituto destinato al personale TA, pari ad € 29.800,00, è suddiviso tra la produttività collettiva e la produttività individuale secondo le seguenti percentuali:

- A) produttività collettiva 86%
- B) produttività individuale 14%

L'assegnazione del fondo d'Istituto sarà utilizzata secondo le percentuali stabilite nel presente contratto, fatto salvo il rispetto dei tetti di compenso previsti dalle norme contrattuali di riferimento.

Art. 8 – Ambito di intervento, figure di sistema, attività, peso percentuale.

All'inizio dell'anno accademico il Direttore, visti gli obiettivi strategici all'interno degli ambiti di intervento, individua le figure di sistema che svolgeranno le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi. L'individuazione del personale docente è di competenza del Direttore; l'individuazione del personale tecnico e amministrativo avviene su proposta del Direttore amministrativo.

Le attività dei docenti vanno effettuate oltre l'orario di servizio.

Art. 9 – Criteri di attribuzione degli incarichi.

Il Direttore attribuisce gli incarichi in base a una valutazione fiduciaria, tenuto conto delle attitudini e delle capacità, dei titoli e delle competenze, dell'esperienza, sentita la disponibilità del personale. Il piano delle attività per l'a.a. 2014/15 è riportato nella seguente tabella:

DOCENTI= 70 % del Fondo d'Istituto.

Ambiti di intervento	Peso %	Figure di riferimento	Attività	Peso%
Didattica	31	Vicedirezione	Sostituzione in caso di assenza del Direttore, supporto all'organizzazione della didattica, supervisione commissioni p.d.s.	21
		Coordinatore programmi esercitazioni	Predisposizione dei programmi musicali	4
		Commissioni piani di studio (2 unità)	Predisposizione e verifica piani di studio	16
		Coordinatore orchestrali esterni (2unità)	Contatti con strumentisti esterni	4
		Coordinatore Dipartimenti (7 unità)	Collaborazione alla didattica attraverso i lavori dipartimentali	7
		Collaboratore organizzazione concerti	Redazione Note programmi sala	4

		Commissione strumenti (12 presenze)	Valutazione acquisti e manutenzione strumenti	7
		Commissione selezione concerti (9 presenze)	Audizione partecipanti concerti	6
		Commissioni biennio didattico	Ammissioni A031-A032 (3 unità)	19
			Partecipazione selezione docente tutor TFA (3 unità)	6
		Referenti Consiglio Accademico (6 unità)	Redazione verbali sedute C.A.	6
		Totale		100%
Produzione Artistica	51	Docenti concertisti	Concerti dei docenti (12 presenze)	15
			Orchestra inaugurazione anno accademico (10 unità)	10
			Inaugurazione anno accademico arrangiamenti e prove	2
			Inaugurazione anno accademico concerto pomeriggio	1
			Settimana musica antica	1
			Orchestra settimana santa (6 unità)	6
			Coordinamento cori settimana santa	2
			Concerto solisti e orchestra (8 unità)	8
			Giornata della memoria (2 unità)	4
			Il Conservatorio incontra il territorio (20 presenze)	15
		Docenti preparatori attività concertistica allievi (26 presenze)	Preparazione attività concertistica degli allievi	19
		Orchestra d'archi Junior	Direzione e coordinamento	7
			Concerti docenti (10 presenze)	10
		Totale		100%
Ricerca	5	Referenti progetti di ricerca	Coordinamento seminari per la didattica musicale (2 unità)	25
			Coordinamento incontri Nuova Musica	19
			Progetto Chitarra	12
			Laboratorio Musica da Camera (2 unità)	15
			La Grande Guerra (2 unità)	15
			Accademia Organistica	7
		I Responsori del Giovedì Santo (FAI)	7	
		Totale		100%
Internaz. ne	5	Coordinatore Erasmus	Coordinamento mobilità studenti e docenti, organizzazione della mobilità e contatti con Istituzioni partner, per la realizzazione delle mobilità in entrata e in uscita	62
		Commissioni ammissioni	Preselezione studenti stranieri-Turandot University (5 unità)	38
		Totale		100%
Servizi	8	Referente Settimana Porte aperte	Porte aperte alle scuole	7
		Responsabile rapporti altre Istituzioni scolastiche	Concerti per le scuole	41
		Referente informatica	Gestione sito web sale multimediali	52
		Totale		100%
Totale	100%			

PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO: 30% del fondo d'Istituto. € 4.400,00 destinati all'eventuale retribuzione delle ore di straordinario restanti € 29.800,00 86% produttività collettiva, 14% produttività individuale.

Ambiti di intervento	Peso %	Figure di riferimento	Attività	Peso %	
Servizi produttività collettiva	86	Assistente ufficio ragioneria	Erasmus	1,95	
			Convenzioni	2,33	
			Gestione archivio contabile	2,34	
			Borse di studio	2,33	
			Gestione progetti (contabilità-grafica- fase organizzativa)	5,85	
		Assistente ufficio didattica-corsi accademici	Coordinamento unità Area A e B per organizzazione e gestione attività didattiche	4,30	
			Accreditamento	1,55	
			Gestione rilascio pergamene/Diploma supplement *	3,15	
			Gestione procedure informatizzate *	3,90	
		Assistente ufficio didattica-corsi tradizionali / preaccademici	Coordinamento unità Area A e B per organizzazione e gestione attività didattiche	4,30	
			Gestione archivio didattico	2,34	
			Supporto rapporti con altre Istituzioni scolastiche	1,56	
		Assistente ufficio didattica-corsi abilitanti	Coordinamento unità Area A e B per organizzazione e gestione attività didattiche	4,30	
			Decentramento amministrativo *	7,40	
		Assistente ufficio personale	Gestione programma timbrature personale T.A. e piano ferie *	5,46	
			Gestione archivio personale	2,34	
			Gestione piattaforme on line	0,80	
		Assistente ufficio protocollo	Gestione archivio amministrativo	1,17	
			Gestione organi collegiali	2,73	
			Manutenzioni - rapporti con Enti	3,50	
			Gestione fotocopie e tessere fotocopiatrici *	2,35	
		Coadiutore n. 2 unità		Gestione prestiti strumenti entrata/uscita (controllo strumenti, verifica docente, protocollo, controllo D.A.) e prestiti giornalieri	6,25
		Coadiutore n. 2 unità		Piccola manutenzione di beni mobili e immobili *	4,70
		Coadiutore n. 2 unità		Centralino, custodia chiavi, front-office, locale distributori	6,25
		Coadiutore n. 2 unità		Servizi esterni	3,90
		Coadiutore n. 4 unità		Supporto organizzazione attività concertistica (gestione Auditorium/sale concerti)	6,25
Coadiutore		Gestione, controllo e distribuzione del materiale di pulizia e rapporto con la segreteria per lo stato d'uso del materiale stesso *	1,55		
Coadiutore n. 8 unità		Figure formate ai sensi del D. Lgs 81/2008 *	5,15		
		Totale	100		
Produttività individuale	14	Produttività individuale rapportata al servizio svolto	Assistenti	35	
			Coadiutori	65	
		Totale	100		

Art. 10 – Produttività collettiva e criteri di misurazione.

La produttività collettiva è liquidata in seguito a valutazione del lavoro svolto, relazionato dal Direttore Amministrativo, utilizzando le schede allegate.

Le somme decurtate dalla produttività collettiva in base al punteggio sull'assiduità confluiscono nell'importo destinato alla retribuzione della produttività individuale della relativa area per compensare il maggior carico di lavoro derivante dalla sostituzione dei colleghi assenti.

*Sono escluse dalla decurtazione collegata all'assiduità le attività svolte in modo esclusivo dal dipendente incaricato.

La prima settimana di assenza per infortunio e grave patologia non viene conteggiata. L'assenza relativa alla L. 104/92 usufruita a ore viene equiparata a 3 giorni mensili di assenza.

Art. 11 – Produttività individuale e criteri di misurazione.

Il personale tecnico amministrativo può accedere al fondo d'Istituto anche sulla base della produttività individuale.

La produttività individuale viene valutata a consuntivo nei confronti del personale che nel corso dell'anno accademico abbia svolto una collaborazione verso l'Amministrazione che non possa essere individuata con incarico all'inizio dell'anno accademico (ad esempio, per il corrente anno accademico, potranno essere attribuiti ai coadiutori incarichi relativi all'inventario).

Al termine dell'anno accademico al personale tecnico amministrativo che abbia fornito all'Amministrazione una collaborazione come sopra definita viene effettuata una valutazione della produttività individuale attraverso una scheda formulata in base a competenze, peso percentuale e criteri di misurazione.

- a) accuratezza e flessibilità- 20%
- b) adattamento e flessibilità – 15%
- c) collaborazione e lavoro di gruppo – 15%
- d) iniziativa – 20%
- e) pianificazione del lavoro e orientamento al risultato – 15%
- f) orientamento verso l'utente – 15%

La prestazione viene valutata da un giudizio da eccellente a non adeguato e rapportata al punteggio di assiduità. Per le specifiche si rinvia alla scheda allegata.

Fanno parte integrante del presente contratto le schede di valutazione allegate.

Art. 12 - Norma finale.

A norma dell'art. 40 comma 3 del D.Lgs 165/01 si dichiara che il presente accordo non comporta, neanche per gli esercizi finanziari successivi, oneri in contrasto con i vincoli risultanti da contratti nazionali o non previsti negli strumenti di programmazione annuale o pluriennale del MIUR.

Il Presidente _____

Il Direttore _____

M° Centazzo Riccardo _____

M° Daniela Cantarini _____

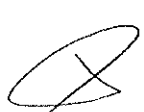




Sig.ra Ciliberti Esterina _____

Sig. Semeraro Pasquale Stefano _____

Sig. Pignoloni Leonardo _____

Scheda punteggio prestazione (produttività collettiva)

Punteggio	Giudizio	Criteri di valutazione	
compreso tra $<0,90$ e ≤ 1	Eccellente	Garantisce sistematicamente elevati livelli qualitativi dell'attività svolta controllando con accuratezza e regolarità lo stato di avanzamento dei compiti affidatigli rispetto alle scadenze. modifica spontaneamente ed efficacemente il proprio comportamento o approccio alle situazioni, in perfetta adesione alle diverse esigenze organizzative che si presentano.	100%
compreso tra $<0,70$ e $\leq 0,90$	Più che adeguata	Controlla regolarmente la qualità del proprio lavoro. Mantiene buoni livelli qualitativi; è capace di organizzarsi efficacemente. Lavora in modo efficiente in situazioni e contesti differenti, adattando in maniera propositiva il suo modo di lavorare alle diverse esigenze organizzative.	100%
compreso tra $<0,50$ e $\leq 0,70$	Adeguate	Effettua controlli sulla qualità del lavoro e si organizza in modo soddisfacente per rispettare le scadenze. Si preoccupa di adattare la propria attività alle diverse esigenze organizzative.	80%
compreso tra $<0,30$ e $\leq 0,50$	Parzialmente adeguata	Controlla saltuariamente la qualità del proprio lavoro. Spesso sfuggono gli errori e non sempre riesce a rispettare le scadenze. Dimostra di possedere poca flessibilità nello svolgimento dei propri compiti a fronte di mutamenti nelle esigenze organizzative.	50%
compreso tra 0 e $\leq 0,30$	Non adeguata	Non si preoccupa di rispettare le scadenze, manifestando scarsa capacità di organizzazione e metodo. Non svolge le attività assegnate; mostra un'inadeguata disponibilità a modificare il proprio approccio al lavoro a fronte di mutamenti nelle esigenze organizzative.	0%

Legenda punteggio competenze (produttività individuale)

Punteggio	Giudizio	Criteri di valutazione	
compreso tra <0,90 e <=1	Eccellente	Competenza manifestata dal valutato ad un livello superiore e con risultati migliori rispetto alle attese	100%
compreso tra <0,70 e <=0,90	Più che adeguata	Competenza manifestata sempre dal valutato rispetto alle attese.	100%
compreso tra <0,50 e <=0,70	Adeguate	Competenza manifestata dal valutato spesso, ma non in tutte le situazioni in cui era attesa.	80%
compreso tra <0,30 e <=0,50	Parzialmente adeguata	Competenza manifestata dal valutato saltuariamente rispetto alle attese.	50%
compreso tra 0 e <=0,30	Non adeguata	Competenza non espressa o raramente manifestata dal valutato saltuariamente rispetto alle attese.	0%

Punteggio assiduità produttività collettiva e individuale	Assenze tra 0 e 15 gg	100%
	Tra 16 e 30 gg	90%
	Tra 31 e 45 gg	80%
	Tra 46 e 60 gg	70%
	Tra 61 e 90 gg	60%
	Oltre 91 gg	40%

Q. J. M. Colles. M. G. R. G.

Elenco competenze produttività individuale

Accuratezza e affidabilità	È la capacità di svolgere le attività di competenza con scrupolo e precisione manifestando zelo ed elevato senso di responsabilità nel portare avanti i compiti assegnati, anche in assenza di indicazioni e verifiche.	20%
Adattamento e flessibilità, comunicazione	È la capacità di lavorare efficacemente in un'ampia gamma di situazioni o con persone/gruppi diversi, adeguando contenuti, approccio, aspettative, linguaggio e comportamenti. È la necessità di adattarsi ai cambiamenti dell'organizzazione o dei compiti. Nella comunicazione è la capacità di selezionare tra le diverse modalità di comunicazione quelle più opportune in relazione agli obiettivi.	15%
Collaborazione e lavoro di gruppo, costruzione e utilizzazione del capitale relazionale	È la capacità di interagire costruttivamente con i diversi attori all'interno della propria area organizzativa e/o di un gruppo di lavoro, per il perseguimento dei risultati della struttura; di stimolare i colleghi o i membri del gruppo a lavorare insieme in modo efficace per creare un proficuo clima di collaborazione finalizzato al conseguimento dei risultati della struttura; di dimostrare disponibilità e reattività nell'integrare il proprio contributo e le proprie energie con quelle degli altri	15%
Iniziativa	È la capacità di identificare i problemi, ostacoli, e opportunità anticipandoli, e conseguentemente di intraprendere azioni per ottenere il risultato atteso, anche senza essere sollecitato/a. Si manifesta come predisposizione ad agire allo scopo di evitare problemi o di trovare/creare nuove opportunità.	20%
Pianificazione del lavoro e orientamento al risultato	È la capacità di programmare e strutturare le attività in funzione dei compiti assegnati e di sviluppare le attività in base alla valutazione del grado di priorità delle stesse. È la capacità di lavorare bene e di misurarsi con standard d'eccellenza (qualità, efficienza, efficacia). Si manifesta attraverso l'impegno a migliorare la propria performance passata, la tensione al raggiungimento dei risultati prefissati, in confronto con gli altri, il tentativo di fare qualcosa di nuovo.	15%
Orientamento verso l'utente	È la capacità di concentrare i propri sforzi sulla ricerca e sulla soddisfazione dei bisogni dell'utente, sia interno sia esterno all'organizzazione	15%