

Piano integrato di attività e organizzazione 2025-2027

Allegato A – Schede obiettivi di Valore Pubblico

Impatto sociale

Peso della Prospettiva nella Balanced Scorecard 40%

Obiettivi di Valore Pubblico

VP-01-S Contribuire allo sviluppo della libera conoscenza per il progresso della società

Stakeholder di riferimento

Studentesse, studenti e loro famiglie, comunità scientifica, sistema sociale e produttivo, comunità locale

Collegamento con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030

Goal 4: Istruzione di qualità

Goal 16: Pace, giustizia e istituzioni solide

Collegamento con gli obiettivi strategici

OBIETTIVO STRATEGICO 1 Allineare l'offerta formativa alle sfide presenti e future e alle esigenze della società e delle persone, valorizzando la dimensione internazionale della didattica

OBIETTIVO STRATEGICO 4 Potenziare l'attività di ricerca di base e applicata in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, in chiave interdisciplinare e di contaminazione delle competenze

OBIETTIVO STRATEGICO 5 Potenziare la produzione scientifica e la circolazione di conoscenza e di competenze

OBIETTIVO STRATEGICO 6 Valorizzare il dottorato di ricerca, in particolare in chiave industriale e internazionale

OBIETTIVO STRATEGICO 8 Promuovere il ruolo sociale ed educativo dell'Ateneo e valorizzarne il patrimonio storico, scientifico, culturale, artistico, bibliotecario, archivistico e museale

OBIETTIVO STRATEGICO 9 Promuovere azioni e processi di sviluppo a favore della sostenibilità e dell'inclusione al fine di favorire una cittadinanza attiva

Risorse

€ 8.084.581,92

VP-02-S Garantire il diritto all'istruzione superiore di qualità a tutte le fasce della popolazione

Stakeholder di riferimento

Studentesse, studenti e loro famiglie, comunità locale

Collegamento con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030

Goal 4: Istruzione di qualità

Goal 5: Parità di genere

Goal 10: Ridurre le disuguaglianze

Collegamento con gli obiettivi strategici

OBIETTIVO STRATEGICO 1 Allineare l'offerta formativa alle sfide presenti e future e alle esigenze della società e delle persone, valorizzando la dimensione internazionale della didattica

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

OBIETTIVO STRATEGICO 3 Favorire una scelta consapevole del percorso universitario, potenziare il sostegno in itinere e facilitare l'accesso di studentesse e studenti al mondo del lavoro

OBIETTIVO STRATEGICO 6 Valorizzare il dottorato di ricerca, in particolare in chiave industriale e internazionale

Risorse

€ 3.667.408,42

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

VP11 Numero medio di pubblicazioni Open Science per docente

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

30%

Motivazioni della scelta

L'indicatore misura le pubblicazioni in Open Science

Specifiche tecniche

Numeratore: Numero di pubblicazioni pubblicate in Open Science nell'anno di riferimento

Fonte numeratore: Banca dati di Ateneo

Denominatore: Numero di docenti in servizio al 31/12

Fonte denominatore: PROPER (DALIA/Docenti)

Struttura di riferimento per il dato

Settore monitoraggio e supporto alla valutazione della ricerca e della terza Missione, Settore sistemi integrati per le biblioteche e l'open science

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
0,819	0,825	0,830	0,840

Criteri di definizione dei target

I target sono definiti in relazione alla serie storica e al progressivo miglioramento della produzione scientifica in Open Science, compatibilmente con le risorse che saranno a disposizione con i contratti trasformativi, condizionate nel 2025 dalla riduzione delle risorse a disposizione a seguito di una minore assegnazione del FFO nel 2024.

Indicatore 2

C_d Proporzioni di studenti che si iscrivono per la prima volta a un Corso di Studio rispetto al numero di diplomati alla scuola superiore nella Regione sede del corso (PRO3)

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

70%

Motivazioni della scelta

L'indicatore è in grado di misurare quantitativamente la soddisfazione delle esigenze di formazione dell'Ateneo rispetto ai potenziali iscritti della regione.

Specifiche tecniche

Numeratore: Immatricolati. Per gli Atenei con Corsi di Studio con sedi in più Regioni, si utilizza la media ponderata degli indici calcolati a livello regionale, con pesi dati dalla proporzione degli immatricolati nella Regione rispetto al totale degli immatricolati nell'Ateneo. Non sono considerati nel calcolo gli immatricolati nei corsi delle professioni sanitarie attivati in Regioni diverse da quella della sede amministrativa dell'Ateneo.

Denominatore: Diplomati in scuole superiori nella Regione sede del corso (ovvero nella Provincia Autonoma di Bolzano). Sono considerati solo i Diplomati del precedente anno scolastico.

Fonte: Anagrafe Nazionale Studenti e Anagrafe Nazionale della Scuola

Struttura di riferimento per il dato

Settore statistico e datawarehouse

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
0,555	0,560	0,580	0,590

Criteri di definizione dei target

I target sono definiti in relazione al trend demografico regionale discendente e, pertanto, a un aumento del valore dell'indicatore non necessariamente consegnerà un aumento degli avvii di carriera.

Impatto economico

Peso della Prospettiva nella Balanced Scorecard 35%

Obiettivi di Valore Pubblico

VP-03-E Promuovere la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

Stakeholder di riferimento

Studentesse, studenti e loro famiglie, sistema sociale e produttivo, istituzioni

Collegamento con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030

Goal 4: Istruzione di qualità

Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

Collegamento con gli obiettivi strategici

OBIETTIVO STRATEGICO 1 Allineare l'offerta formativa alle sfide presenti e future e alle esigenze della società e delle persone, valorizzando la dimensione internazionale della didattica

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

OBIETTIVO STRATEGICO 3 Favorire una scelta consapevole del percorso universitario, potenziare il sostegno in itinere e facilitare l'accesso di studentesse e studenti al mondo del lavoro

OBIETTIVO STRATEGICO 6 Valorizzare il dottorato di ricerca, in particolare in chiave industriale e internazionale

Risorse

€ 3.667.408,42

VP-04-E Contribuire allo sviluppo dell'economia locale e nazionale, con particolare riferimento all'utilizzo dei risultati della ricerca

Stakeholder di riferimento

Sistema sociale e produttivo, comunità locale, istituzioni

Collegamento con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030

Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

Goal 9: Imprese, innovazione e infrastrutture

Goal 17: Partnership per gli obiettivi (1/2 – 2/2)

Collegamento con gli obiettivi strategici

OBIETTIVO STRATEGICO 1 Allineare l'offerta formativa alle sfide presenti e future e alle esigenze della società e delle persone, valorizzando la dimensione internazionale della didattica

OBIETTIVO STRATEGICO 4 Potenziare l'attività di ricerca di base e applicata in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, in chiave interdisciplinare e di contaminazione delle competenze

OBIETTIVO STRATEGICO 7 Contribuire allo sviluppo della società attraverso il trasferimento di conoscenze e tecnologie al sistema sociale e produttivo e capitalizzare la rete di collaborazione con altri atenei ed enti di ricerca

Risorse

€6.290.191,25

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

VPI2 Utilizzo da parte dei laureati delle competenze acquisite con la laurea

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

50%

Motivazioni della scelta

L'indicatore misura come le competenze trasmesse dall'Ateneo ai laureati sono utilizzate nella loro attività lavorativa

Specifiche tecniche

Risposte "In misura elevata" alla domanda "Utilizzo delle competenze acquisite con la laurea (%)"

Collettivo laureati di primo livello a un anno dalla laurea

Questionario AlmaLaurea

Fonte AlmaLaurea

Struttura di riferimento per il dato

Settore analisi comparative e ranking

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
53,10%	55,00%	57,00%	60,00%

Criteri di definizione dei target

I target sono definiti in relazione alla serie storica e al progressivo miglioramento di un valore già superiore alla media nazionale.

Indicatore 2

E.2.0.B Numero di spin off universitari e di brevetti registrati e approvati presso sedi nazionali ed europee rispetto ai docenti di ruolo dell'Ateneo

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

50%

Motivazioni della scelta

L'indicatore è definito dall'ANVUR nell'ambito del modello AVA3 per valutare le sedi degli Atenei ed è utile a monitorare sinteticamente le attività che utilizzano i risultati della ricerca per il trasferimento della conoscenza e gli utilizzi commerciali.

La definizione del target tiene conto della politica di razionalizzazione dei brevetti già posseduti in atto, coerentemente con una strategia per la creazione di Valore Pubblico in senso ampio.

Specifiche tecniche

Numeratore: Numero di spin off universitari attivi e operativi al 31/12 che, ai sensi del d.lgs. del 27 luglio 1999, n. 297, e del d.m. del 10 agosto 2011, n. 168 e tenuto conto delle Linee Guida ANVUR, rispondono alle seguenti caratteristiche: - operatività dell'impresa sulla base di risultati di ricerca prodotti dall'ateneo e/o mantenimento con lo stesso di rapporti organici di collaborazione di ricerca; - accreditamento in Ateneo dell'impresa spin off con delibera del Consiglio di Amministrazione. Possono essere ricompresi gli spin-off accreditati nel periodo della programmazione. Numero di brevetti registrati e approvati presso sedi nazionali ed europee.

Denominatore: Professori di I e II fascia a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a) e b) al 31/12

Fonte Numeratore: Rilevazione ANVUR indicatori AVA 3

Fonte Denominatore: PROPER (Dalia/Docenti)

Struttura di riferimento per il dato

Settore statistico e datawarehouse

Valori

Valore iniziale 0,080	Target 2025 0,080	Target 2026 0,080	Target 2027 0,080
---------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

Criteri di definizione dei target

I target sono definiti al fine di consolidare l'attuale valore, superiore alla media nazionale, tenuto, tuttavia, conto dell'esigenza di razionalizzare la gestione dei brevetti non produttivi.

Impatto ambientale

Peso della Prospettiva nella Balanced Scorecard 25%

Obiettivi di Valore Pubblico

VP-05-A Ridurre la propria carbon footprint, anche con la riduzione dei consumi energetici

Stakeholder di riferimento

Comunità locale

Collegamento con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030

Goal 7: Energia pulita e accessibile

Goal 12: Consumo e produzione responsabili

Goal 13: Lotta contro il cambiamento climatico

Collegamento con gli obiettivi strategici

OBIETTIVO STRATEGICO 9 Promuovere azioni e processi di sviluppo a favore della sostenibilità e dell'inclusione al fine di favorire una cittadinanza attiva

Risorse

€ 2.624.397,71

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

TEM7 Emissioni annue di gas serra (INT)

Motivazioni della scelta

L'indicatore, definito a livello internazionale, è utile a misurare la carbon footprint dell'Ateneo e come questo contribuisca alla riduzione delle emissioni in coerenza con la linea strategica della sostenibilità.

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

60%

Specifiche tecniche

Emissioni di gas serra (GHG) nell'a.s. di riferimento rilevate secondo le indicazioni contenute nella norma UNI ISO 14064 parte 1 ed espresse in ton CO2 eq.

Fonte: Dati di Ateneo

Struttura di riferimento per il dato

Settore sostenibilità

Valori

Valore iniziale 2022	Target 2025	Target 2026	Target 2027
22.551	21.500	21.000	20.000

Criteri di definizione dei target

I target sono definiti in relazione alla serie storica e a una concreta possibilità di riduzione delle emissioni, tenuto conto delle risorse disponibili.

Indicatore 2

Consumo in kWh di gas complessivo

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

40%

Motivazioni della scelta

L'indicatore, definito a livello internazionale, è utile a misurare la carbon footprint dell'Ateneo e come questo contribuisca alla riduzione delle emissioni in coerenza con la linea strategica della sostenibilità.

Specifiche tecniche

Consumo in kWh di gas complessivo

Periodo di riferimento

Aprile a.a.-marzo a.a.+1

Fonte Database interno - Area Tecnica

Struttura di riferimento per il dato

Servizio energia

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
39.000.000	38.500.000	38.000.000	37.500.000

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base a una progressiva riduzione sostenibile.

Piano integrato di attività e organizzazione 2025-2027

Allegato B – Obiettivi del ciclo della performance

B.1 Schede obiettivi esecutivi del ciclo della performance

Nel caso una categoria di utenti che partecipa alla rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction non sia tale da garantire un margine di errore inferiore al 5% con livello di confidenza del 95%, la stessa non sarà considerata ai fini della misurazione del grado di raggiungimento del relativo obiettivo.

I pesi dei rimanenti questionari verranno riparametrati proporzionalmente in modo che il loro peso totale sia pari al 100%.

Se il questionario che non raggiunge il menzionato livello di partecipazione è l'unico attribuito a una struttura o un'unità organizzativa, alla stessa è attribuito il risultato complessivo dell'obiettivo.

Nel caso di discordanze tra gli obiettivi assegnati alle strutture e alle unità organizzative indicate in questo allegato e nell'allegato B.2, prevale quanto indicato nell'allegato B.2.

Prospettiva Servizi

Peso nella Balanced Scorecard

40%

Area strategica Supporto alla didattica

Obiettivo esecutivo SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione

Finalità e azioni

I servizi offerti dall'Ateneo di supporto alla formazione sono rivolti alle studentesse e agli studenti e ai docenti.

I servizi alle studentesse e agli studenti sono ampi e riguardano i servizi di segreteria, ivi compreso il supporto all'internazionalizzazione, il diritto allo studio e le attività di orientamento e di placement.

Con il modello organizzativo vigente dal 1.1.2023, tutti i servizi sono erogati tramite lo Sportello Unico dello Studente, uno per ciascuna Scuola, ubicato in loco.

Nel 2024, tenuto conto dei risultati della rilevazione di customer satisfaction 2023, l'orario di apertura dello Sportello Unico dello Studente è stato ampliato e i servizi on line sono stati aggiornati, con un significativo miglioramento della percezione degli studenti e dei conseguenti risultati del questionario di customer satisfaction.

Per quanto riguarda i servizi di internazionalizzazione, nel 2024 è stata rivista la struttura organizzativa di supporto.

Per il 2025, sono previsti ulteriori interventi per ampliare i servizi online e aggiornare il relativo back-end (obiettivo INF-07-I) e per garantire la loro accessibilità (obiettivo SER-04-D).

Per quanto riguarda l'orientamento e il placement è previsto il consolidamento delle seguenti azioni:

- incontri con le scuole superiori
- partecipazione a saloni di orientamento
- azioni di promozione dell'offerta formativa internazionale nei confronti di paesi esteri
- un maggiore coinvolgimento delle matricole in servizi di orientamento in itinere
- un maggiore coinvolgimento di studentesse e studenti in attività di tutorato didattico
- il potenziamento del servizio di counseling psicologico di Ateneo "Insieme"
- una maggior promozione della piattaforma di incrocio domanda/offerta tirocini e tesi
- il potenziamento delle iniziative di incrocio domanda/offerta con soggetti pubblici e privati
- incentivazione dei tirocini curriculari ed extracurriculari

I miglioramenti che interverranno potranno essere misurati e valutati in base al questionario di customer satisfaction rivolto alle studentesse e agli studenti, in relazione ai seguenti servizi:

- Servizi di segreteria
- Orientamento
- Internazionalizzazione
- Diritto allo studio

Il questionario è somministrato agli studenti internazionali in lingua inglese.

A questi, per la prima volta, si aggungerà la rilevazione della soddisfazione per i servizi di segreteria degli studenti post lauream:

- Dottorandi
- Specializzandi
- Studenti di Master
- Studenti di corsi di formazione e perfezionamento
- Studenti di UniGe Senior

Anche il supporto amministrativo ai docenti per la didattica è interessato dal modello organizzativo introdotto dal 1.1.2023 e dall'introduzione delle Unità di supporto alla Didattica, nei Dipartimenti o nelle Scuole, il cui coordinamento è assicurato da un'apposita unità organizzativa funzionalmente sovraordinata, il Settore Coordinamento didattico, in staff all'Area Didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione.

Nel corso del 2025, oltre all'introduzione di nuove modalità informatiche per il monitoraggio dell'attività didattica, si provvederà anche come previsto nel Piano Strategico, all'attivazione di percorsi che conducano alla certificazione di competenze linguistiche di livello C1 per i docenti di riferimento dei CdS internazionali erogati in lingua straniera, come previsto dalla Tabella A, lett. c), del Decreto Direttoriale MUR n. 2711/2021.

È previsto un target di soddisfazione per ciascun servizio in base al quale misurare e valutare i risultati.

Il grado di raggiungimento complessivo dell'obiettivo risulterà dalla media ponderata del raggiungimento dei menzionati target.

I risultati saranno resi disponibili disaggregati per servizio, utente e struttura.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

Studentesse e studenti dei corsi di laurea, dottorandi, specializzandi, studentesse e studenti di master, di corsi di formazione e perfezionamento e di UniGeSenior, docenti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-01-S Contribuire allo sviluppo della libera conoscenza per il progresso della società

VP-02-S Garantire il diritto all'istruzione superiore di qualità a tutte le fasce della popolazione

VP-03-E Promuovere la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Obiettivo Operativo 2.1 Garantire l'accessibilità ai percorsi formativi e ai servizi di supporto, valorizzando la flessibilità della fruizione in funzione della diversificazione delle esigenze di studentesse e studenti

Obiettivo Operativo 2.2 Migliorare la qualità degli spazi a disposizione di studentesse e studenti, riqualificando quelli per la didattica e lo studio e ampliando quelli residenziali

Obiettivo Operativo 2.3 Promuovere la mobilità internazionale studentesca e del corpo docente, sia in entrata che in uscita

OBIETTIVO STRATEGICO 3 Favorire una scelta consapevole del percorso universitario, potenziare il sostegno in itinere e facilitare l'accesso di studentesse e studenti al mondo del lavoro

Obiettivo Operativo 3.1 Consolidare l'attività di orientamento in ingresso a livello regionale, nazionale e internazionale

Obiettivo Operativo 3.2 Supportare il successo formativo migliorando la qualità dei servizi di orientamento in itinere e sostegno, in particolare per le studentesse e gli studenti del I anno

Obiettivo Operativo 3.3 Favorire l'occupazione delle laureate e dei laureati, favorendo le esperienze di formazione e lavoro durante il percorso di studi e le attività di orientamento in uscita e placement

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione, Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti), Scuole, Dipartimenti

Unità organizzative di riferimento

Servizio studenti, Servizio orientamento, career service e inclusione, Servizio Internazionalizzazione, Servizio Alta Formazione, Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze, Servizio responsabilità sociale, culturale e ambientale di terza missione, Scuole, Dipartimenti, Unità tecniche

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 3.462.881

Risorse umane

90 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

40%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di segreteria

Peso
20%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
3,86	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di orientamento

Peso
10%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di orientamento

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,17	3,60	4,20	4,40	4,60

Criteria di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

C - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di placement e orientamento al lavoro

Peso
10%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di placement e orientamento al lavoro

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,03	3,50	4,10	4,30	4,50

Criteria di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

D - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - supporto all'internazionalizzazione

Peso
10%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di supporto all'internazionalizzazione

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	3,70	3,50	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

E - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - diritto allo studio

Peso

5%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi relativi al diritto allo studio

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	4,06	3,50	4,10	4,30	4,50

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

F - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di supporto tecnico alla didattica

Peso

10%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di supporto tecnico alla didattica

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	4,08	3,50	4,10	4,30	4,50

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

G - Dottorande e dottorandi - servizi di segreteria

Peso

3%

Indicatore

Soddisfazione delle dottorande e dei dottorandi per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	ND	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

H - Specializzande e specializzandi - servizi di segreteria

Peso

3%

Indicatore

Soddisfazione delle specializzande e degli specializzandi per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	ND	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

I - Studentesse e studenti dei master - servizi di segreteria

Peso

3%

Indicatore

Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei master per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	ND	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

J - Studentesse e studenti dei corsi di formazione e perfezionamento - servizi di segreteria

Peso

3%

Indicatore

Soddisfazione delle studentesse e degli studenti dei corsi di formazione e perfezionamento per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	ND	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

K - Studentesse e studenti di UniGeSenior - servizi di segreteria

Peso

3%

Indicatore

Soddisfazione delle studentesse e degli studenti di UniGeSenior per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori	Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
	ND	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

L - Personale docente - servizi di supporto amministrativo alla didattica

Peso

10%

Indicatore

Soddisfazione del personale docente per i servizi di supporto amministrativo alla didattica

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction **somministrato al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
5,16	4,00	4,80	5,00	5,20

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

M - Personale docente - servizi di supporto tecnico alla didattica

Peso

10%

Indicatore

Soddisfazione del personale docente per i servizi di supporto tecnico alla didattica

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,39	3,60	4,30	4,50	4,70

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Obiettivo esecutivo SER-02-D Definire una policy di Ateneo per promuovere e gestire la mobilità internazionale

Finalità e azioni

Nei questionari di customer satisfaction 2023, la soddisfazione delle studentesse e degli studenti per il supporto all'internazionalizzazione è stata inferiore alle attese e anche quella del personale docente presenta margini di miglioramento.

Al fine di intervenire per risolvere le criticità rilevate, nel corso del 2024 è stata rivista la struttura organizzativa centrale che supporta sia le studentesse e gli studenti che i Dipartimenti, con un miglioramento rilevato nel questionario 2024, tuttavia ritenuto ancora non sufficiente.

Al fine di consolidare la sinergia tra l'Area Dirigenziale competente e i Dipartimenti, nel corso del 2025, si prevede la definizione e l'approvazione da parte degli Organi di Governo di una policy di Ateneo, che consenta di ottimizzare le procedure e di uniformare i processi, nel rispetto delle singole specificità per la mobilità in uscita degli studenti.

L'obiettivo sarà considerato raggiunto con l'approvazione di linee guida da parte degli Organi di Governo di Ateneo rivolte ai Dipartimenti sulle due menzionate tematiche.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

Studentesse e studenti dei corsi di laurea, Scuole, Dipartimenti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-01-S Contribuire allo sviluppo della libera conoscenza per il progresso della società

VP-02-S Garantire il diritto all'istruzione superiore di qualità a tutte le fasce della popolazione

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Obiettivo Operativo 2.3 Promuovere la mobilità internazionale studentesca e del corpo docente, sia in entrata che in uscita

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio Internazionalizzazione

Eventuali altre strutture coinvolte

Scuole, Dipartimenti

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 196.923

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Approvazione da parte del Senato Accademico di Linee Guida per la mobilità delle studentesse e degli studenti in uscita

Specifiche

Le linee guida devono essere approvate dal Senato Accademico e contenere criteri uniformi per:

- la selezione degli studenti
- lo svolgimento della mobilità
- riconoscimento delle attività svolte all'estero.

Fonte

Risultati del Senato Accademico

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.10.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della possibilità di mettere a disposizione dei Dipartimenti le linee guida in modo che vi si possano uniformare dal successivo anno solare

Obiettivo esecutivo SER-03-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari

Finalità e azioni

A fronte di risultati di gradimento degli studenti più che adeguati, nel 2025 proseguiranno le iniziative finalizzate a migliorare i servizi offerti dal Sistema Bibliotecario alle studentesse, agli studenti e al personale docente. Per i docenti, gli interventi riguarderanno sia la promozione delle risorse informative per la ricerca, sia la possibilità di pubblicazione di articoli in open access su riviste di grandi editori, consolidando il ricorso a contratti di tipo trasformativo e/o full open.

Si intende continuare a misurare e valutare i servizi offerti dal Sistema Bibliotecario a studentesse, studenti e docenti, tramite la specifica sezione dei relativi questionari di customer satisfaction.

È previsto un target di soddisfazione in base al quale misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, Personale

Utenti

Studentesse e studenti, personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-01-S Contribuire allo sviluppo della libera conoscenza per il progresso della società

VP-02-S Garantire il diritto all'istruzione superiore di qualità a tutte le fasce della popolazione

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Obiettivo Operativo 2.2 Migliorare la qualità degli spazi a disposizione di studentesse e studenti, riqualificando quelli per la didattica e lo studio e ampliando quelli residenziali

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area per le strutture fondamentali (Biblioteche)

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio sistema bibliotecario di Ateneo, Biblioteche

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 740.339

Risorse umane

15 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Studentesse e studenti

Peso

70%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti** per i servizi bibliotecari

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,76	3,70	4,60	4,80	5,00

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Personale docente

Peso

30%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi bibliotecari

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
5,22	4,00	4,90	5,10	5,30

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Obiettivo esecutivo SER-04-D Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità

Finalità e azioni

Nel corso del 2024 l'Ateneo ha ampliato e aggiornato la propria Carta dei Servizi, anche indicando, ai sensi del D. Lgs. n. 222/2023, i livelli di qualità di ciascun servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità. Inoltre, nei questionari unici annuali di rilevazione della customer satisfaction 2024 di studentesse, studenti, docenti e personale TA, è stata inserita una domanda relativa all'accessibilità ai servizi rivolta agli utenti ultrasessantacinquenni e agli utenti con disabilità.

Nel corso del 2025, anche in base ai risultati delle indagini di customer satisfaction 2024, saranno quindi progettati e attuati i seguenti interventi finalizzati a realizzare la piena accessibilità fisica e digitale dei servizi offerti dall'Ateneo:

- verifica dell'accessibilità dei siti web;
- verifica dell'accessibilità dei servizi on line;
- verifica delle barriere architettoniche.

In relazione alle criticità che emergeranno si provvederà ad attuare i necessari interventi correttivi.

Al termine dell'anno, si intende misurare e valutare i miglioramenti che interverranno nell'accessibilità ai servizi tramite una specifica sezione nei relativi questionari di customer satisfaction.

È previsto un target di soddisfazione in base al quale misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo.

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale

Utenti

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale docente, personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-02-S Garantire il diritto all'istruzione superiore di qualità a tutte le fasce della popolazione

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Obiettivo Operativo 2.1 Garantire l'accessibilità ai percorsi formativi e ai servizi di supporto, valorizzando la flessibilità della fruizione in funzione della diversificazione delle esigenze di studentesse e studenti

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area personale

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione, Area ICT, Area legale e generale, Area negoziale, Area per le strutture fondamentali, Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione, Area risorse e bilancio, Area tecnica

Unità organizzative di riferimento

-

Eventuali altre strutture coinvolte

Area per le strutture fondamentali (Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche)

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 3.473.991

Risorse umane

15

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

10%

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Studentesse e studenti

Peso

60%

Indicatore

Soddisfazione delle **studentesse e degli studenti** con disabilità per l'accessibilità

Motivazione della scelta

L'indicatore di efficacia percepita consente di rilevare il livello di accessibilità percepito dagli utenti con disabilità o ultrasessantacinquenni.

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per l'accessibilità

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
ND	3,30	3,80	3,90	4,10

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Personale docente

Peso

20%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** con disabilità per l'accessibilità

Motivazione della scelta

L'indicatore di efficacia percepita consente di rilevare il livello di accessibilità percepito dagli utenti con disabilità o ultrasessantacinquenni.

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per l'accessibilità

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
ND	3,30	3,80	3,90	4,10

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

C - Personale tecnico-amministrativo

Peso

20%

Indicatore

Soddisfazione del **personale tecnico-amministrativo** con disabilità per l'accessibilità

Motivazione della scelta

L'indicatore di efficacia percepita consente di rilevare il livello di accessibilità percepito dagli utenti con disabilità o ultrasessantacinquenni.

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per l'accessibilità

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato al **personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
ND	3,30	3,80	3,90	4,10

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Area strategica Supporto alla ricerca e alla terza missione

Obiettivo esecutivo SER-05-R Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione

Finalità e azioni

Nell'ambito del nuovo modello organizzativo introdotto dal 1.1.2023, il supporto alla ricerca ha subito modifiche limitate, tra cui la previsione eventuale di un referente per la ricerca in alcuni Dipartimenti.

Al fine di monitorare l'efficacia del supporto fornito dall'Area Dirigenziale preposta, sempre a partire dal 2023, è stato introdotto il monitoraggio dell'attività di consulenza degli uffici centrali ai docenti dei Dipartimenti per alcune tipologie di progetti ritenuti significativi per l'Ateneo, alcune delle quali ai fini della VQR 2020-2024.

Oltre a rilevare la soddisfazione dei docenti con l'obiettivo SER-06-R, viene, quindi, monitorata l'efficacia del supporto tramite indicatori che ne misurino l'efficacia quantitativa.

Gli indicatori utilizzati, aggiornati al fine di individuare più specificamente il contributo degli uffici, misurano, infatti, il contributo del supporto amministrativo al successo della presentazione e gestione dei progetti di ricerca, ricerca industriale e innovazione.

Stakeholder

Comunità scientifica, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-01-S Contribuire allo sviluppo della libera conoscenza per il progresso della società

VP-03-E Promuovere la piena occupazione e il lavoro dignitoso per tutti

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBBIETTIVO STRATEGICO 4 Potenziare l'attività di ricerca di base e applicata in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, in chiave interdisciplinare e di contaminazione delle competenze

Obiettivo Operativo 4.1 Consolidare il tasso di partecipazione e successo a bandi competitivi per la ricerca, in particolare, internazionali

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio ricerca, Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze

Eventuali altre strutture coinvolte

Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 514.965

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A – Ricerca nazionale e internazionale

Indicatore

Indice di successo della consulenza per la partecipazione a bandi competitivi di ricerca nazionale e internazionale

Peso

60%

Motivazione della scelta

L'indicatore è in grado di misurare quantitativamente l'efficacia del supporto alla presentazione di alcune tipologie di progetti ritenuti significativi per l'Ateneo e, in alcuni casi, per la VQR 2020-2024.

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero progetti finanziati/Numero progetti presentati

Specifiche dati

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) finanziati per i programmi H2020/Horizon Europe, INTERREG, LIFE e PRIN per i quali il Servizio ricerca ha pubblicizzato il bando e fornito supporto alla presentazione

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) per i programmi H2020/Horizon Europe, INTERREG, LIFE e PRIN per i quali il Servizio ricerca ha pubblicizzato il bando e fornito supporto alla presentazione

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Banca dati interna

Struttura di riferimento per il dato

Servizio ricerca

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
ND	0,2	0,225	0,25

Criteri di definizione dei target

Il target tiene conto della serie storica di un analogo indicatore del Piano Strategico che tiene conto di tutti i progetti di tali tipologie

B – Ricerca industriale e innovazione

Indicatore

Indice di successo della consulenza per la partecipazione a bandi di ricerca industriale e innovazione

Peso

40%

Motivazione della scelta

L'indicatore è in grado di misurare quantitativamente l'efficacia del supporto alla presentazione di alcune tipologie di progetti ritenuti significativi per l'Ateneo e, in alcuni casi, per la VQR 2020-2024.

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero progetti finanziati/Numero progetti presentati

Specifiche dati

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) finanziati per i programmi H2020/Horizon Europe, INTERREG e LIFE per i quali il Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze ha pubblicizzato il bando e fornito supporto e fornito supporto alla presentazione

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) per i programmi H2020/Horizon Europe, INTERREG e LIFE per i quali il Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze ha pubblicizzato il bando e fornito supporto alla presentazione

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Banca dati interna

Struttura di riferimento per il dato

Servizio ricerca

Valori

Valore iniziale ND	Target 2025 0,2	Target 2026 0,225	Target 2027 0,25
------------------------------	---------------------------	-----------------------------	----------------------------

Criteri di definizione dei target

Il target tiene conto della serie storica di un analogo indicatore del Piano Strategico che tiene conto di tutti i progetti di tali tipologie

Obiettivo esecutivo SER-06-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca

Finalità e azioni

L'obiettivo, finalizzato a monitorare l'efficacia del supporto, sia amministrativo che tecnico, alla ricerca fornito dall'Area Dirigenziale preposta, dai Dipartimenti e dai Centri, si integra con l'obiettivo SER-05-R Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione, prevedendo, in aggiunta alla rilevazione dell'efficacia oggettiva di tale obiettivo, la rilevazione della qualità percepita, tramite il questionario unico annuale di customer satisfaction rivolto al personale docente, ed in particolare ai responsabili dei progetti di ricerca.

Il questionario di customer satisfaction rivolto al personale docente con domande specifiche per responsabili di progetti e Direttori di Dipartimento dai Dipartimenti e dai Centri nell'erogazione di questi servizi, anche per quanto riguarda l'unità tecnica che gestisce i laboratori.

È previsto un target di soddisfazione in base al quale misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo.

Stakeholder

Comunità scientifica, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-01-S Contribuire allo sviluppo della libera conoscenza per il progresso della società

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBBIETTIVO STRATEGICO 4 Potenziare l'attività di ricerca di base e applicata in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, in chiave interdisciplinare e di contaminazione delle competenze

Obiettivo Operativo 4.1 Consolidare il tasso di partecipazione e successo a bandi competitivi per la ricerca, in particolare, internazionali

Obiettivo Operativo 4.2 Potenziare le infrastrutture e gli strumenti a supporto della ricerca, anche completando le attività dei progetti finanziati dal PNRR e PNC

Obiettivo Operativo 4.3 Rafforzare l'attrattività della ricerca per il sistema produttivo territoriale

OBBIETTIVO STRATEGICO 5 Potenziare la produzione scientifica e la circolazione di conoscenza e di competenze

Obiettivo Operativo 5.1 Promuovere la produzione scientifica e il conferimento di prodotti della ricerca di qualità anche in vista della prossima VQR

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Unità organizzative di riferimento

Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze MFN e politecnici, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze sociali e di scienze umanistiche, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze mediche e farmaceutiche, Servizio Ricerca, Dipartimenti, Unità tecniche, Centri

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 593.457

Risorse umane
50 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Servizi amministrativi di supporto alla ricerca

Peso
50%

Indicatore

Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi di supporto alla ricerca

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,66	3,80	4,50	4,70	4,90

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Servizi tecnici di supporto alla ricerca

Peso
50%

Indicatore

Soddisfazione del personale docente per i servizi tecnici di supporto alla ricerca

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,66	3,80	4,50	4,70	4,90

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Obiettivo esecutivo SER-07-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione

Finalità e azioni

A partire dal 2023 le attività di terza missione sono coordinate da specifiche unità organizzative poste all'interno dell'Area Ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione, dedicate al trasferimento tecnologico, all'apprendimento permanente e alla responsabilità sociale, culturale e ambientale di terza missione.

Al fine di monitorare l'efficacia del supporto fornito dall'Area Dirigenziale preposta si ritiene necessario rilevare la qualità percepita attraverso la somministrazione di un questionario al personale docente.

Il questionario di customer satisfaction rivolto al personale docente consente di misurare e valutare i miglioramenti intervenuti, di progettarne ulteriori e di rilevare il contributo fornito dai Dipartimenti e dai Centri nell'erogazione dei servizi relativi al trasferimento tecnologico, all'apprendimento permanente e alle altre attività culturali e sociali.

È previsto un target di soddisfazione in base al quale misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo.

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-04-E Contribuire allo sviluppo dell'economia locale e nazionale, con particolare riferimento all'utilizzo dei risultati della ricerca

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBBIETTIVO STRATEGICO 7 Contribuire allo sviluppo della società attraverso il trasferimento di conoscenze e tecnologie al sistema sociale e produttivo e capitalizzare la rete di collaborazione con altri atenei ed enti di ricerca

Obiettivo Operativo 7.1 Supportare la nascita di spin-off e di imprese sul territorio

Obiettivo Operativo 7.2 Potenziare la capacità brevettuale dei gruppi di ricerca di Ateneo anche in collaborazione con altri atenei e centri di ricerca

Obiettivo Operativo 7.3 Potenziare le attività di apprendimento permanente in relazione ai bisogni del territorio, valorizzando le eccellenze di Ateneo, anche attraverso i Centri e IANUA

OBBIETTIVO STRATEGICO 8 Promuovere il ruolo sociale ed educativo dell'Ateneo e valorizzarne il patrimonio storico, scientifico, culturale, artistico, bibliotecario, archivistico e museale

Obiettivo Operativo 8.1 Consolidare il rapporto con la collettività, tramite l'organizzazione di eventi di public engagement e di divulgazione scientifica e culturale

Obiettivo Operativo 8.2 Condividere con la collettività il patrimonio scientifico, storico, artistico, bibliotecario, archivistico e museale dell'Ateneo

Obiettivo Operativo 8.3 Rafforzare il ruolo educativo e formativo di UniGe attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi, inter e transdisciplinari, di diffusione della conoscenza, di sviluppo delle competenze trasversali, di inclusione sociale e di contrasto al disagio studentesco

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Unità organizzative di riferimento

Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze MFN e politecnici, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze sociali e di scienze umanistiche, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze mediche e farmaceutiche, Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze, Servizio responsabilità sociale, culturale e ambientale di terza missione, Dipartimenti, Centri

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 190.974

Risorse umane

12 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Servizi amministrativi di supporto al trasferimento tecnologico

Peso

50%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi amministrativi di supporto al trasferimento tecnologico

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,75	3,90	4,60	4,80	5,00

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Servizi amministrativi di supporto al public engagement e alle attività sociali e culturali

Peso

50%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi amministrativi di supporto al public engagement e alle attività sociali e culturali

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,80	3,70	4,60	4,80	5,00

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Prospettiva Processi

Peso nella Balanced Scorecard

25%

Area strategica Capitale umano

Obiettivo esecutivo PRO-01-H Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale

Finalità e azioni

Il processo di programmazione e reclutamento del personale docente, regolamentato da delibere del Consiglio di Amministrazione, prevede l'esame mensile, da parte dello stesso organo, delle proposte dei Dipartimenti e, sulla base di questo esame, la definizione di una programmazione, che evolve nel corso dell'anno.

La programmazione del personale tecnico-amministrativo è inserita nel PIAO e, a decorrere dal 25.10.2023, il reclutamento avviene in base al nuovo Regolamento di assunzione del personale tecnico-amministrativo e dirigente, che facilita una rapida individuazione delle professionalità necessarie e riduce i tempi di conclusione delle procedure concorsuali.

Anche se nel 2025 il reclutamento sarà limitato dalle minori risorse disponibili e dalla conseguente necessità di mantenere al di sotto dell'80% l'indicatore relativo alle spese di personale, monitorare i tempi di conclusione delle procedure concorsuali è funzionale ad un pieno utilizzo dei punti organico che il Consiglio di Amministrazione ha destinato al reclutamento del personale.

Al fine di monitorare l'efficacia del processo di reclutamento nel suo complesso, si ritiene necessario misurare e valutare la tempestività dell'azione degli uffici preposti nel portare a termine entro l'anno solare le procedure autorizzate nell'ambito della programmazione del personale, utilizzando un indicatore relativo al personale docente ed un indicatore relativo al personale tecnico-amministrativo, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto al fine di definire il risultato.

Stakeholder

Personale

Utenti

Candidati a procedure concorsuali

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area Personale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio personale docente, Servizio personale tecnico amministrativo

Eventuali altre strutture coinvolte

Area per le strutture fondamentali (Scuole, Dipartimenti)

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 347.685

Risorse umane

14 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Reclutamento di personale docente

Peso

50%

Indicatore

Percentuale di procedure avviate nell'anno per il reclutamento di **personale docente**

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di monitorare l'effettivo svolgimento delle procedure nei tempi previsti.

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

n. procedure avviate nell'anno di riferimento/n. procedure previste per l'anno di riferimento

Specifiche dati

Numeratore: procedure avviate nell'anno di riferimento

Denominatore: procedure autorizzate da delibere del Consiglio di Amministrazione

Le procedure si considerano avviate con l'invio del bando alla Gazzetta Ufficiale per la pubblicazione. Le procedure deliberate dal CdA nel mese di dicembre si considerano riferite all'anno successivo.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore reclutamento e mobilità del personale docente

Valori

Valore iniziale

94%

Target 2025

100%

Target 2026

100%

Target 2027

100%

Criteri di definizione dei target

Il target prevede il completo rispetto dei tempi per tutte le procedure

B - Reclutamento di personale tecnico-amministrativo

Peso

50%

Indicatore

Percentuale di procedure avviate nell'anno per il reclutamento di **personale tecnico-amministrativo**

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di monitorare lo svolgimento delle procedure nei tempi previsti.

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

n. procedure avviate nell'anno di riferimento/n. procedure previste per l'anno di riferimento dalla sezione Organizzazione e capitale umano del PIAO

Specifiche dati

Numeratore: procedure avviate nell'anno di riferimento

Denominatore: procedure indicate per l'anno di riferimento dalla sezione Organizzazione e capitale umano del PIAO

Le procedure si considerano avviate con la pubblicazione del bando sul Portale unico del Reclutamento inPA o con l'emanazione del Decreto di utilizzo della graduatoria

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore reclutamento e mobilità del personale tecnico amministrativo

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
86,96%	100%	100%	100%

Criteri di definizione dei target

Il target prevede il completo rispetto dei tempi per tutte le procedure

Obiettivo esecutivo PRO-02-H Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale

Finalità e azioni

I servizi resi al personale docente e tecnico-amministrativo sono ampi e coprono i diversi ambiti di gestione della carriera: la gestione del rapporto di lavoro, la gestione giuridica e la gestione economica della carriera.

In particolare, i servizi rivolti al personale tecnico-amministrativo presentano un elevato livello di complessità, sia per la natura privatistica del rapporto di lavoro (che prevede diverse opzioni, ad esempio il tempo parziale e il lavoro a distanza), i diversi istituti (trattamento accessorio, welfare) che per i diversi livelli normativi (la legge, la contrattazione collettiva nazionale, quella integrativa di Ateneo e le disposizioni interne dell'Amministrazione).

L'obiettivo prevede la rilevazione della qualità percepita per tali servizi, erogati dalle Aree Dirigenziali preposte e, per le missioni del personale docente, anche dai Dipartimenti, attraverso la somministrazione di un questionario di customer satisfaction al personale docente e al personale tecnico amministrativo.

I risultati della rilevazione consentiranno di misurare e valutare i miglioramenti intervenuti, di progettare ulteriori.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale docente, personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area personale

Altre strutture responsabili

Area risorse e bilancio, Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Unità organizzative di riferimento

Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze MFN e politecnici, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze sociali e di scienze umanistiche, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze mediche e farmaceutiche, Servizio personale docente, Servizio personale tecnico amministrativo, Servizio trattamento economico del personale, Dipartimenti, Centri

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 347.685

Risorse umane

30 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Personale docente - servizi amministrativi

Peso
30%

Indicatore
Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi

Motivazione della scelta
L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia
Efficacia percepita

Formula di calcolo
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati
Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento
Anno solare

Fonte
Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato
Settore sviluppo organizzativo

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
5,02	3,80	4,70	4,90	5,10

Criteri di definizione dei target
Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Personale docente - servizi economici

Peso
20%

Indicatore
Soddisfazione del personale docente per i servizi economici

Motivazione della scelta
L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia
Efficacia percepita

Formula di calcolo
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati
Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento
Anno solare

Fonte
Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato
Settore sviluppo organizzativo

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,91	3,90	4,70	4,90	5,10

Criteria di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

C - Personale tecnico-amministrativo - servizi amministrativi

Peso
30%

Indicatore
Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi amministrativi

Tipologia
Efficacia percepita

Formula di calcolo
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati
Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento
Anno solare

Fonte
Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato
Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,76	3,70	4,60	4,80	5,00

Criteria di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

D - Personale tecnico-amministrativo - servizi economici

Peso
20%

Indicatore
Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi economici

Tipologia
Efficacia percepita

Formula di calcolo
Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati
Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento
Anno solare

Fonte
Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato
Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,68	3,80	4,60	4,80	5,00

Criteria di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Area strategica Organizzazione

Obiettivo esecutivo PRO-03-O Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento

Finalità e azioni

Il processo di approvvigionamento, normato a livello interno dal Manuale di Contabilità, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22.12.2022, è stato ulteriormente affinato, nel 2024, con l'emanazione delle "Linee Guida per la gestione e il supporto degli interventi per i Poli Territoriali di Facility Management".

L'Area Negoziale procede all'approvvigionamento dei beni e dei servizi comuni e, su richiesta, di acquisti specifici per le altre Aree dirigenziali, oltre ad intervenire direttamente a supporto dei Dipartimenti e Centri per acquisti di grandi attrezzature scientifiche.

Nel 2025, al fine di potenziare ulteriormente il supporto offerto alle strutture e di creare l'opportunità di ridurre i tempi di approvvigionamento delle procedure sopra soglia, si ritiene opportuna l'emanazione di Linee guida per la stesura del capitolato da parte delle Strutture fondamentali e le Aree dirigenziali, complete di un facsimile.

La corretta redazione del capitolato da parte del richiedente la procedura è, infatti, elemento necessario per l'attivazione delle procedure di gara, che sono gestite dal Servizio gare dell'Area negoziale.

L'emanazione di linee guida in materia consentirà di ridurre i tempi di redazione del capitolato, mitigare il rischio di errori, contribuendo all'efficacia complessiva delle procedure di affidamento sopra soglia.

Al fine di monitorare l'efficacia delle procedure di approvvigionamento nel loro complesso, l'obiettivo sarà misurato, oltre che con l'effettiva emanazione delle linee guida, attraverso i tempi medi di conclusione dei processi sottosoglia, che hanno subito un rallentamento nel 2024.

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo, personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area negoziale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio gare

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 911.453

Risorse umane

14 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

A- Procedure in affidamento diretto

Peso

20%

Indicatore

Tempo medio evasione richieste di acquisto

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di verificare che le procedure in affidamento diretto vengano svolte entro gli standard minimi stabiliti dal target

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Media (data aggiudicazione bene o servizio richiesto-data determina di avvio della procedura)

Specifiche dati

Data aggiudicazione bene o servizio richiesto: data determina di affidamento e/o aggiudicazione

Data determina di avvio della procedura: data determina di avvio della procedura (nel caso di affidamenti diretti in cui, spesso, si predispone una determina unica, si prenderà come riferimento la data in cui è pervenuta all'Area negoziale la richiesta di acquisto completa di tutti gli elementi necessari per avviare la procedura di acquisto)

Procedure di acquisto di beni e servizi, al minor prezzo e/o ad offerta economicamente più vantaggiosa, di importo inferiore alla soglia comunitaria vigente

Misura: giorni

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area negoziale

Struttura di riferimento per il dato

Area negoziale

Valori

Valore iniziale
60

Target 2025
56

Target 2026
52

Target 2027
48

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in modo da recuperare il rallentamento dell'ultimo anno

B- Procedure di gara

Cronoprogramma

Peso

80%

Deliverable

Emanazione di Linee Guida per la predisposizione dei capitolati di gara

Specifiche

Le linee guida dovranno fornire indicazioni per la stesura del capitolato e comprendere un facsimile dello stesso che contenga i seguenti elementi:

1. Subappalto
2. Clausole sociali
3. Verifica conformità/attestazione regolare esecuzione
4. Riserve/contestazioni
5. tracciabilità
6. Penali
7. Responsabilità per danni
8. recesso
9. risoluzione
10. sospensione

Le linee guida dovranno essere rese disponibili nella pagina <https://intranet.unige.it/negoziale>

Fonte

Area intranet

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.10.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della tempistica richiesta dal progetto

Obiettivo esecutivo PRO-04-O Consolidare la tempestività della consulenza giuridica

Finalità e azioni

L'Area legale e generale fornisce, tra l'altro, consulenza giuridica per tutto l'Ateneo sulle materie non di competenza specifica delle altre Aree, sia in relazione a quesiti generali che per le materie di diretta competenza.

Al fine di monitorare l'efficacia del processo, si ritiene necessario misurare e valutare la tempestività attraverso i tempi medi di conclusione del processo, utilizzando un apposito indicatore il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto al fine di definire il risultato.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale docente con incarichi, personale dirigente, personale tecnico-amministrativo con incarichi di responsabilità

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile
Area legale e generale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio affari giuridici e istituzionali

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale
€ 503.759

Risorse umane
2 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Tempo medio rilascio pareri

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di verificare che le procedure vengano svolte entro gli standard minimi stabiliti dal target

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Media (data rilascio parere risolutivo - data richiesta parere)

Specifiche dati

Data rilascio parere risolutivo: data in cui è rilasciato un parere al quale, entro 30 gg. non è richiesta integrazione. Se è richiesta integrazione, data in cui è rilasciata l'integrazione

Data richiesta: data in cui il parere è formalmente richiesto, per posta, mail o OTRS

Misura: giorni

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area legale e Generale

Struttura di riferimento per il dato

Area legale e generale

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
9	9	8	7

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in modo da consolidare il valore dell'ultimo anno

Obiettivo esecutivo PRO-05-O Costituire un tavolo permanente con gli Uffici Scolastici Regionali di Genova, Imperia, La Spezia e Savona

Finalità e azioni

Nell'ambito dell'orientamento in entrata assume una rilevanza significativa il rapporto con il mondo della Scuola. L'obiettivo si propone la costituzione di un Tavolo permanente con le istituzioni scolastiche, quale conclusione del processo avviato dal Rettore nel 2023. La costituzione di una rete con gli istituti scolastici sarà un utile strumento, nell'ambito della formazione culturale e della maturazione personale degli studenti, per favorire il processo di orientamento che precede l'immatricolazione universitaria.

Stakeholder

Mondo della Scuola, studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

Istituzioni scolastiche, Insegnanti delle Scuole secondarie superiori

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-02-S Garantire il diritto all'istruzione superiore di qualità a tutte le fasce della popolazione

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 3 Favorire una scelta consapevole del percorso universitario, potenziare il sostegno in itinere e facilitare l'accesso di studentesse e studenti al mondo del lavoro
Obiettivo Operativo 3.1 Consolidare l'attività di orientamento in ingresso a livello regionale, nazionale e internazionale

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio orientamento, career service e inclusione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 100.536

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Stipula di un accordo con Direzione Ufficio Scolastico Regionale della Liguria

Specifiche

L'accordo dovrà prevedere l'istituzione di un tavolo permanente che preveda riunioni regolari nelle diverse province

Fonte

Pagina accordi sito UniGe

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

30.4.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della possibilità di disporre della rete con anticipo rispetto all'inizio del successivo anno scolastico

Obiettivo esecutivo PRO-06-O Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza

Finalità e azioni

Nel corso del 2024, nell'ambito dell'obiettivo individuale del Dirigente dell'Area legale e generale, è stata definita una procedura strutturata di riesame periodico, atta a individuare, tramite report periodici i seguenti elementi:

- censimento dei Regolamenti interni vigenti presso l'Ateneo
- verifica della loro corretta pubblicazione nel testo vigente
- individuazione di quelli che presentano incompatibilità con norme superiori
- individuazione di quelli non più essenziali.

Per il 2025, in base a questa procedura, si prevede la verifica e l'eventuale adeguamento dei Regolamenti alle esigenze in tale occasione riscontrate e a quelle ulteriori in materia di prevenzione della corruzione e della trasparenza.

L'obiettivo è assegnato alle Aree Dirigenziali. Per l'Area direzionale i relativi Servizi saranno le unità organizzative di riferimento.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Obiettivo Operativo 10.1 Riesaminare il funzionamento del sistema di governo e progettare eventuali interventi correttivi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area legale e generale

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione, Area direzionale, Area ICT, Area negoziale, Area per le strutture fondamentali, Area personale, Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione, Area risorse e bilancio, Area tecnica

Unità organizzative di riferimento

Servizio flussi documentali e trasparenza, Servizio affari giuridici e istituzionali, Servizio organizzazione e programmazione, Servizio assicurazione della qualità, studi e statistiche, Servizio informazione istituzionale, Servizio sorveglianza sanitaria e valutazione dei rischi

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 503.759

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Analisi dei regolamenti e degli atti normativi redatti dall'Area o dal Servizio con individuazione di:

- eventuali criticità relative alla prevenzione della corruzione e alla trasparenza
- interventi necessari per eliminare o mitigare le criticità rilevate

da inviare al RPCT entro il 31.5.2025

Deliverable 2

Adeguamento di almeno un regolamento o atto normativo per il quale sono state individuate criticità

Specifiche

Deliverable 1

Parere positivo da parte del RPCT entro il 31.7.2025 sull'eventuale adeguamento proposto

Deliverable 2

Approvazione della revisione dei regolamenti individuati da parte degli Organi di Governo

Fonte

Deliverable 1

Nota del RPCT

Deliverable 2

Risultati degli Organi di Governo

Inizio lavori

Deliverable 1

1.2.2025

Deliverable 2

1.7.2025

Fine lavori

Deliverable 1

31.7.2025

Deliverable 2

31.12.2025

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%

Deliverable 2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Nel caso per l'Area o il Servizio non siano state individuate criticità, il Deliverable 1 assume un punteggio del 100%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della possibilità di mettere a regime i regolamenti nel 2026

Prospettiva Infrastrutture

Peso nella Balanced Scorecard

25%

Area strategica Ambienti e attrezzature

Obiettivo esecutivo INF-01-A Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente

Finalità e azioni

La situazione del patrimonio edilizio dell'Ateneo, condizionata dal carattere spesso storico delle sedi, oltre a influire sull'ambiente di studio e lavoro degli studenti, delle studentesse e del personale, richiede continui interventi tesi a conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente e garantirne la sicurezza.

Nel 2025 sono previsti, oltre alla prosecuzione del Progetto Erzelli, le procedure di affidamento di numerosi interventi tra cui:

- edificio ex-Saiwa, corso Gastaldi 29: intervento di riqualificazione finalizzato all'utilizzo dell'intero fabbricato quale polo didattico universitario dell'area S. Martino in Genova. fase 1: demolizione Saiwetta
- Genova, piazza Emanuele Brignole 2, progetto di rifunzionalizzazione del terzo piano ala est ad uso aule didattiche dell'edificio ex Albergo dei poveri. fase 1: consolidamento degli orizzontamenti voltati 2/3 piano
- progetto per la realizzazione di alloggi e residenze per studenti universitari e relativi servizi mensa e palestra all'albergo dei poveri (legge n.338/2000 cofinanziamento da parte dello stato) RUP SUAR-Regione Liguria
- riqualificazione delle opere esterne presso il Campus di Savona, riguardanti il "deck" e l'impianto smaltimento acque meteoriche sottostante
- efficientamento energetico monoblocco anatomico: sostituzione degli infissi esterni - via De Toni 12 - sostituzione di finestre con infissi ad alto contenimento energetico
- restauro parti monumentali: corridoio ovest prospetti oratorio uomini, chiesa ed ante chiesa. Piazza Emanuele Brignole 2 fase 1: demolizioni delle superfetazioni
- Genova, piazza Emanuele Brignole 2, progetto di rifunzionalizzazione della porzione primo piano fronte sud ad uso aule didattiche dell'edificio ex albergo dei poveri. fase 1: restauro corridoio di collegamento della chiesa ed ante chiesa con Polo Unige e realizzazione nuovi servizi igienici
- accordo quadro ai sensi dell'art. 59 del d.lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di interventi riconducibili alla cat. os28 (impianti termici e di condizionamento) negli edifici di proprietà o in uso a qualsiasi titolo dell'Università degli studi di Genova.

Tali interventi sono previsti dal Programma Triennale dei Lavori Pubblici 2025/2027 approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25.9.2024 tra gli interventi inseriti nell'elenco annuale dei lavori per il 2025.

Al fine di monitorare l'andamento degli interventi programmati è previsto un indicatore che calcoli, con l'esclusione del progetto Erzelli, la percentuale di interventi realizzati rispetto a quelli previsti. Il target previsto è il 100%.

Stakeholder

Studentesse e studenti, personale

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 11 Riqualificare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità della manutenzione

Obiettivo Operativo 11.1 Concludere la riqualificazione degli spazi da adibire a residenze per le studentesse e gli studenti

Obiettivo Operativo 11.2 Concludere l'operazione Erzelli e gli interventi di riqualificazione degli spazi per la didattica e la ricerca previsti dal Piano edilizio

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area tecnica

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio manutenzione, Servizio sviluppo edilizio, Servizio energia, Servizio amministrazione e contabilità

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 8.776.822

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di verificare che le procedure vengano svolte entro i tempi stabiliti

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Σ (intervento avviato n * priorità n) / Σ (intervento previsto nell'elenco annuale dei lavori n * priorità n)

Specifiche dati

Numeratore: numero interventi per i quali si è dato effettivamente avvio alle procedure di gara con Determina Dirigenziale e Delibera del CdA tra quelli previsti dall'elenco annuale dei lavori (Scheda E) di cui al Programma triennale dei Lavori Pubblici per l'annualità esclusa la riallocazione del Polo di Ingegneria presso il Parco Scientifico e Tecnologico di Erzelli

Denominatore: numero interventi previsti dall'elenco annuale dei lavori di cui al Programma triennale dei Lavori Pubblici per l'annualità esclusa la riallocazione del Polo di Ingegneria presso il Parco Scientifico e Tecnologico di Erzelli

Priorità: valore indicato per l'intervento nell'elenco annuale dei lavori: massima=3, media=2, inferiore a media=1

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Elenco annuale dei lavori

Struttura di riferimento per il dato

Area tecnica

Valori

Valore iniziale
100%

Target 2025
100%

Target 2026
100%

Target 2027
100%

Criteri di definizione dei target

Il target è definito al fine di garantire l'avvio di tutti i lavori nei tempi previsti

Obiettivo esecutivo INF-02-A Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici

Finalità e azioni

L'obiettivo si propone di monitorare i servizi generali e logistici finalizzati a garantire condizioni adeguate allo studio e al lavoro, anche tramite l'acquisto di beni e servizi, al fine di effettuare interventi immediati e progettare e implementare interventi nelle aree in cui, nel corso del monitoraggio, sono emerse criticità.

Gli interventi potranno riguardare, a seconda delle criticità emerse, le infrastrutture edilizie, quelle impiantistiche, gli arredamenti o le procedure di acquisto.

Gli interventi saranno svolti anche nell'ambito dei Poli Territoriali di Facility Management, per i quali nel 2024 è stata emanata una normativa di funzionamento, i quali garantiscono il collegamento con le Strutture fondamentali.

In questo ambito rilevano in particolare i servizi di pulizia, di custodia, di portierato, nonché quelli di approvvigionamento di beni e servizi, necessari a far fronte alle esigenze di attrezzature e altri beni e servizi.

Al fine di monitorare la situazione, misurare e valutare i miglioramenti, si utilizzeranno i questionari di customer satisfaction rivolti rispettivamente a studentesse e studenti e al personale docente e tecnico-amministrativo.

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale

Utenti

Studentesse e studenti, personale docente, personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 11 Riquilibrare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità della manutenzione

Obiettivo Operativo 11.2 Concludere l'operazione Erzelli e gli interventi di riqualificazione degli spazi per la didattica e la ricerca previsti dal Piano edilizio

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area tecnica

Altre strutture responsabili

Area legale e generale, Area negoziale, Area per le strutture fondamentali (Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche)

Unità organizzative di riferimento

Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze MFN e politecnici, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze sociali e di scienze umanistiche, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze mediche e farmaceutiche, Servizio sistema bibliotecario di Ateneo, Servizio patrimonio e partecipazioni, Servizio amministrazione e contabilità, Servizio energia, Servizio gare, Servizio manutenzione, Servizio sviluppo edilizio, Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 1.054.149

Risorse umane

30 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Studentesse e studenti - servizi logistici e stato degli spazi

Peso

40%

Indicatore

Soddisfazione delle **studentesse e degli studenti** per i servizi logistici e lo stato degli spazi

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
3,95	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Personale docente - servizi logistici e stato degli spazi

Peso

20%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi logistici e lo stato degli spazi

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
3,85	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

C - Personale docente - acquisizione di beni e di servizi

Peso

10%

Tipologia

Efficacia percepita

Indicatore

Soddisfazione **del personale docente** per l'acquisizione di beni e di servizi

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,48	3,70	4,40	4,60	4,80

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

D - Personale tecnico-amministrativo - servizi logistici e stato degli spazi

Peso

20%

Indicatore

Soddisfazione del **personale tecnico-amministrativo** per i servizi logistici e gli spazi

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
3,94	3,40	4,00	4,20	4,40

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

E - Personale tecnico-amministrativo - acquisizione di beni e di servizi

Peso

10%

Indicatore

Soddisfazione del **personale tecnico-amministrativo** per l'acquisizione di beni e di servizi

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,21	3,70	4,20	4,40	4,60

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Obiettivo esecutivo INF-03-A Effettuare una ricognizione dell'assegnazione degli spazi per individuarne le titolarità

Finalità e azioni

Nell'ambito della banca dati di Ateneo sugli spazi (RefTree), la titolarità degli stessi è un elemento che richiede una verifica al fine della corretta individuazione degli assegnatari.

L'obiettivo si propone di verificare tali elementi al fine di dare certezza alle informazioni ivi contenute e definire una procedura per l'aggiornamento in tempo reale.

A tal fine, dopo la verifica sulla banca dati, verrà redatta una relazione e definita una procedura di aggiornamento che verrà sottoposta agli Organi di Governo.

Stakeholder

Personale

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area legale e generale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio patrimonio e partecipazioni

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 142.696

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

5%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

1. Verifica e adeguamento delle informazioni contenute nella banca dati sugli spazi (REFTree)
2. Relazione al Consiglio di Amministrazione sugli assegnatari
3. Definizione di una procedura di aggiornamento delle informazioni in tempo reale

Specifiche

Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della procedura di aggiornamento delle informazioni con contestuale presa d'atto della Relazione e dell'aggiornamento della banca dati

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.12.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito con una tempistica tale da poter rendere completamente operativa la procedura dal 1.1.2026

Obiettivo esecutivo INF-04-A Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli

Azioni e finalità

Il progetto Erzelli relativo al trasferimento dei dipartimenti di Ingegneria della Scuola Politecnica sulla collina degli Erzelli, in un campus moderno, dotato di elevati standard di servizi, è nato nel 2006, ma solo nell'ultimo triennio ha avuto una forte accelerazione. L'iniziativa è giunta al livello della progettazione esecutiva e, dopo aver superato l'iter autorizzativo, sono state risolte con le leggi di bilancio 2022 e 2024 le criticità legate al finanziamento complessivo dell'opera. È stata quindi attivata una convenzione con Regione Liguria perché quest'ultima potesse supportare l'Ateneo quale stazione appaltante per le diverse procedure di gara da attuare.

La realizzazione del nuovo polo tecnologico è stata suddivisa in due lotti:

- il lotto A dedicato alla realizzazione di aule e dipartimenti
- il lotto B dedicato alla realizzazione dei laboratori.

Attualmente è stato aggiudicato il servizio di Direzione Lavori e Coordinamento della Sicurezza di entrambi i lotti. Per il lotto B sono inoltre concluse le procedure di affidamento dei lavori e quelle per l'affidamento del servizio di collaudo.

I lavori sono stati avviati a luglio 2024, con un cronoprogramma di 28 mesi per la loro conclusione.

Inoltre, la legge di bilancio 2024 ha stanziato i fondi necessari per la realizzazione del cosiddetto Progetto Bandiera Erzelli che prevede, accanto al completamento del lotto A, anche la realizzazione, da parte della Regione Liguria, di un Centro sulla Medicina Computazionale e Tecnologica. In questo modo, è stata acquisita la copertura finanziaria per l'avvio delle procedure di gara per l'affidamento dei lavori anche del lotto A.

L'obiettivo è finalizzato a monitorare il regolare proseguimento del Progetto Bandiera Erzelli ed è misurato tramite cronoprogramma.

In particolare, per il 2025, a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione in data 30.12.2024, le principali attività previste riguardano:

- la gara per l'aggiudicazione del lotto A, relativo ad aule, dipartimenti e park
- l'avvio della progettazione di una variante per il lotto B, al fine di una maggiore aderenza alle esigenze sopravvenute rispetto al progetto originale.

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale, istituzioni, comunità locale

Utenti

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-04-E Contribuire allo sviluppo dell'economia locale e nazionale, con particolare riferimento all'utilizzo dei risultati della ricerca

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 11 Riquilibrare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità della manutenzione

Obiettivo Operativo 11.2 Concludere l'operazione Erzelli e gli interventi di riqualificazione degli spazi per la didattica e la ricerca previsti dal Piano edilizio

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area tecnica

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio sviluppo edilizio, Servizio amministrazione e contabilità

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 52.912.049

Risorse umane

5 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Aggiudicazione della gara per il lotto A

Deliverable 2

Conclusione della progettazione per la variante ai lavori del lotto B

Specifiche

Deliverable 1

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione dell'aggiudicazione della gara per l'affidamento dei lavori per il lotto A da parte della SUAR

Deliverable 2

Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della variante ai lavori del lotto B

Fonte

Deliverable 1-2

Verbali del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

Deliverable 1-2

1.2.2025

Fine lavori

Deliverable 1-2

31.12.2025

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Deliverable 2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito relazione al cronoprogramma concordato con le istituzioni locali

Area strategica Servizi informatici

Obiettivo esecutivo INF-05-I Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione

Finalità e azioni

L'attività dell'Area ICT, per quanto riguarda il supporto alla didattica e i servizi a studentesse e studenti, nel 2025 si focalizzerà soprattutto sui seguenti interventi:

1. realizzazione di un nuovo servizio online per gli studenti per la presentazione dei piani di studio, sia standard che personalizzati
2. realizzazione di un nuovo servizio online per la presentazione di documenti da parte degli studenti e relativo servizio di backoffice
3. upgrade servizi online (HW, SW).

Al fine di misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo si ritiene necessario monitorare l'effettiva effettuazione dei 3 interventi entro le scadenze previste attraverso un apposito indicatore, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto, pari alla totalità dei 3 interventi.

Oltre agli interventi menzionati sarà attivato un nuovo portale per i moduli online, acquisito tramite il riuso che, oltre che essere a disposizione dei servizi agli studenti, potrà essere utilizzati anche per gli altri servizi.

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie

Utenti

Studentesse e studenti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-02-S Garantire il diritto all'istruzione superiore di qualità a tutte le fasce della popolazione

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Obiettivo Operativo 2.1 Garantire l'accessibilità ai percorsi formativi e ai servizi di supporto, valorizzando la flessibilità della fruizione in funzione della diversificazione delle esigenze di studentesse e studenti

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Unità organizzative di riferimento

Servizio applicativi per la missione, Servizio studenti, Servizio e-learning, multimedia e strumenti web, Servizio applicativi di supporto e transizione digitale

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 614.074

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

15%

Situazione iniziale e risultati attesi

A Servizi online

Peso

60%

Indicatore

Percentuale servizi implementati entro la scadenza

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di verificare che gli aggiornamenti siano effettuati nei tempi

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Servizi attivati entro la scadenza/servizi previsti

Specifiche dati

Numeratore: sono considerati i seguenti servizi Implementati entro la rispettiva scadenza:

servizi per studenti per presentazione piano di studi	15.09.2025
servizio upload documenti per studenti	31.10.2025
upgrade servizi online (HW, SW)	31.12.2025

I servizi si considerano implementati quando disponibili all'utente

Denominatore: 3 (totale servizi sopra indicati)

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Servizi on line agli studenti, ai docenti e al personale TA

Struttura di riferimento per il dato

Servizio applicativi per la missione

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
0	100%	-	-

Criteri di definizione dei target

I target sono definiti in modo tale da prevedere la conclusione di tutti gli interventi durante il primo anno di programmazione

B Portale moduli

Peso

40%

Cronoprogramma

Deliverable

Implementazione di un nuovo portale per i moduli online in riuso

Specifiche

L'implementazione si considera avvenuta con comunicazione agli uffici della possibilità di utilizzare i moduli per i servizi agli utenti

Fonte

Sito web

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.12.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della possibilità di mettere a disposizione dei docenti per l'inizio del nuovo anno accademico 2025- 2026

Obiettivo esecutivo INF-06-I Implementare nuove modalità elettroniche per monitorare l'attività didattica dei docenti

Finalità e azioni

Anche nel monitoraggio del PIAO 2024-2026, è emersa l'importanza di implementare un programma nuovo e più "user friendly" per la corretta tenuta del registro delle lezioni ai fini della verifica del carico didattico dei docenti; inoltre è necessario che il nuovo programma tenga conto della seguente suddivisione:

- attività didattiche curriculari
- attività didattica di servizio agli studenti

Tale divisione è funzionale ad allineare le voci a quanto proposto nella revisione del "Regolamento per lo svolgimento di attività didattica e il conferimento di incarichi di insegnamento nei corsi di laurea, laurea magistrale e di specializzazione" e a chiudere la compilazione delle due diverse tipologie di attività in momenti diversi tenendo presente che solo la prima sarà obbligatoria ai fini dell'approvazione da parte dei Direttori:

- 30 giugno per attività didattiche curriculari
- 31 marzo dell'a.a. successivo per l'attività didattica di servizio agli studenti

Il software dovrà anche prevedere la generazione automatica di un'autocertificazione con la quale i docenti potranno dichiarare di aver svolto le ore di attività didattica di servizio agli studenti come da "Regolamento per lo svolgimento di attività didattica e il conferimento di incarichi di insegnamento nei corsi di laurea, laurea magistrale e di specializzazione".

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire un ambiente favorevole alla presenza dei giovani, di qualità, inclusivo e internazionale, adeguato alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Obiettivo Operativo 2.2 Migliorare la qualità degli spazi a disposizione di studentesse e studenti, riqualificando quelli per la didattica e lo studio e ampliando quelli residenziali

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Unità organizzative di riferimento

Servizio applicativi per la missione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 419.074

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Implementazione del nuovo "Registro attività didattiche docenti"

Specifiche

L'implementazione si considera avvenuta con comunicazione ai docenti della possibilità di utilizzare il registro

Fonte

Servizi online

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.12.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della possibilità di mettere a disposizione dei docenti prima del 31 marzo 2026 per la certificazione dell'attività didattica di servizio agli studenti

Obiettivo esecutivo INF-07-I Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT

Finalità e azioni

I servizi ICT a livello di Ateneo dal 1.1.2024 sono erogati dall'Area ICT. La loro riconduzione a un'Area Dirigenziale ha reso più trasparente la definizione delle priorità operative, accorciando la catena delle decisioni e rendendo più efficienti le procedure amministrativo-contabili. Inoltre, la piena implementazione dei Poli territoriali di facility management consente di rilevare le esigenze e le priorità dei Dipartimenti, di coinvolgere il relativo personale referente, per il quale nel 2024 è stata svolta specifica formazione e al quale sono state fornite linee guida, al fine di fornire in loco i servizi, attuando una forma di ulteriore decentramento e assicurando, allo stesso tempo, l'omogeneità di erogazione dei servizi a tutte le strutture.

Tramite i questionari unici di customer satisfaction rivolti agli studenti, alle studentesse, al personale docente e al personale tecnico-amministrativo si intende misurare e valutare i miglioramenti che interverranno. L'obiettivo riguarda sia i servizi infrastrutturali (rete) che software (didattica a distanza e servizi online, applicativi) e assistenza che nel corso del 2025 verranno erogati con nuove modalità organizzative.

Al fine di misurare separatamente il gradimento dei diversi servizi degli studenti e del personale (docente e tecnico-amministrativo) sono previsti più indicatori, in relazione ai risultati del questionario rivolto alle studentesse e agli studenti e due in relazione ai questionari rivolti al personale docente e tecnico amministrativo.

È previsto un target di soddisfazione degli utenti in base al quale misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, personale

Utenti

Studentesse, studenti, personale docente, personale tecnico amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio e-learning, multimedia e strumenti web, Servizio infrastrutture IT, Servizio tecnologie per i poli territoriali, Servizio applicativi di supporto e transizione digitale, Servizio applicativi per la missione

Eventuali altre strutture coinvolte

Area per le strutture fondamentali (Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche)

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 419.074

Risorse umane

12 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Studentesse e studenti – didattica a distanza

Peso

20%

Indicatore

Soddisfazione delle **studentesse e degli studenti** per i servizi ICT di supporto alla didattica a distanza

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,55	3,60	4,40	4,60	4,80

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B - Studentesse e studenti – servizi online

Peso

20%

Indicatore

Soddisfazione **delle studentesse e degli studenti** per i servizi online

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,29	3,50	4,20	4,40	4,60

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

C - Studentesse e studenti – rete

Peso

20%

Indicatore

Soddisfazione delle **studentesse e degli studenti** per la rete

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **alle studentesse e agli studenti**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,11	3,60	4,10	4,30	4,50

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

D - Personale docente – didattica a distanza

Peso

5%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi di supporto alla didattica a distanza

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,65	3,80	4,50	4,70	4,90

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

E - Personale docente – servizi online

Peso

5%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi online

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,57	3,70	4,40	4,60	4,80

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

F - Personale docente – dispositivi client

Peso

5%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per i servizi di assistenza ai dispositivi client

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,50	3,60	4,40	4,60	4,80

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

G - Personale docente – rete

Peso

5%

Indicatore

Soddisfazione del **personale docente** per la rete

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale docente**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,16	3,60	4,20	4,40	4,60

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

H - Personale tecnico-amministrativo - applicativi

Peso

10%

Indicatore

Soddisfazione del **personale tecnico-amministrativo** per i servizi di assistenza agli applicativi

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori				
Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,98	3,90	4,80	5,00	5,20

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

I - Personale tecnico-amministrativo - dispositivi client

Peso

10%

Indicatore

Soddisfazione del **personale tecnico-amministrativo** per i servizi di assistenza ai dispositivi client

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori				
Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,64	3,70	4,50	4,70	4,90

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

Prospettiva Risorse

Peso nella Balanced Scorecard

10%

Area strategica Programmazione e monitoraggio

Obiettivo esecutivo RIS-01-P Rispettare i tempi di pagamento

Finalità e azioni

A partire dal PIAO 2023-2025 l'Ateneo ha introdotto un obiettivo volto a incentivare il rispetto dei tempi di pagamento, in ottemperanza all'art. 4 bis del D.L. n. 13 del 24.2.2023. Tale decreto, convertito con modifiche dalla L. n. 41 del 21.4.2023, prevede infatti che tutte le pubbliche amministrazioni, nell'ambito del sistema di valutazione delle performance, assegnino uno specifico obiettivo ai dirigenti responsabili del pagamento delle fatture (e ai dirigenti apicali delle rispettive strutture) relativo al rispetto dei tempi di pagamento, in riferimento all'indicatore di ritardo annuale.

L'obiettivo incide sulla performance complessiva di Ateneo, e su quella complessiva di tutti i dirigenti, e viene misurato tramite la Piattaforma dei Crediti Commerciali.

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

L'obiettivo è collegato agli indirizzi generali per il bilancio di previsione

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Ateneo

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

-

Eventuali altre strutture coinvolte

Tutte le Aree dirigenziali, Dipartimenti, Centri

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 186.656

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Motivazione della scelta

L'indicatore è obbligatorio per legge

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Media dei ritardi di pagamento ponderata in base all'importo delle fatture

Specifiche dati

Si considerano le fatture scadute e pagate nell'anno (dal giorno della scadenza al giorno di pagamento).

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma dei Crediti Commerciali

Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti

Struttura di riferimento per il dato

Area risorse e bilancio

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
-14	0	0	0

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Obiettivo esecutivo RIS-02-P Verificare e semplificare il sistema di controllo di gestione al fine di un concreto efficace utilizzo

Finalità e azioni

Nell'ambito del PIAO 2023-2025, è stato previsto un obiettivo che ha consentito di implementare nel 2024 l'utilizzo della contabilità analitica al fine del controllo di gestione con un sistema basato sull'Activity Based Costing (ABC), che prevede la rilevazione dei costi indiretti per le diverse attività e la loro imputazione tramite driver.

Le attività individuate sono:

- didattica
- orientamento, inclusione e placement
- servizi agli studenti
- internazionalizzazione
- servizi bibliotecari
- ricerca competitiva
- risultati della ricerca
- trasferimento tecnologico
- apprendimento permanente
- public engagement, attività sociali e culturali
- rapporti con il servizio sanitario
- servizi generali e logistici
- servizi ICT
- servizi istituzionali
- approvvigionamenti
- gestione contabile
- gestione del personale
- gestione degli spazi e dell'ambiente di lavoro.

Con la prima applicazione, nel 2024, è emersa l'opportunità di apportare alcuni miglioramenti, soprattutto in relazione ai costi attribuiti alle seguenti attività:

- orientamento
- ricerca competitiva
- approvvigionamenti
- gestione degli spazi e dell'ambiente di lavoro

anche al fine di includere le risorse classificate come progetti un U-Gov.

L'obiettivo è propedeutico all'obiettivo RIS-04-S - Ottimizzare i costi unitari dei servizi.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

L'obiettivo è collegato agli indirizzi generali per il bilancio di previsione

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area direzionale

Altre strutture responsabili

Area risorse e bilancio

Unità organizzative di riferimento

Servizio bilancio, Servizio organizzazione e programmazione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 186.656

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

1. Relazione sulle necessità di adeguamento del sistema attualmente in uso
2. Implementazione delle modifiche su U-Gov
3. Presentazione di un report dei dati rilevati al Consiglio di Amministrazione con un esempio di utilizzo concreto

Specifiche

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione del report conseguente alle prime due attività

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.7.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito con una tempistica tale da poter rendere completamente operativa la procedura dal 1.1.2026

Obiettivo esecutivo RIS-03-P Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione

Finalità e azioni

La riduzione del FFO percepito dall'Ateneo nel 2024 e il concomitante adeguamento all'inflazione della retribuzione del personale docente, superiore alle medie degli ultimi anni, ha reso necessaria, oltre a una variazione di bilancio in corso d'anno, una accurata e prudentiale redazione del bilancio di previsione 2025- 2027.

Considerato che permangono notevoli incertezze sia sulle risorse a disposizione del MUR per il finanziamento degli Atenei, sia sui loro criteri di distribuzione, appare necessario adottare ogni strumento utile a una più informata e consapevole gestione delle risorse.

L'obiettivo prevede la presentazione agli Organi di Governo di un preconsuntivo al 30 settembre di ciascun anno, da condividere nella seduta del mese di ottobre, che consenta, anche tramite il raffronto con l'anno precedente, di verificare la sostenibilità economica dell'Ateneo, al fine di una redazione consapevole del successivo bilancio di previsione.

L'obiettivo è collegato all'obiettivo individuale del Direttore Generale IND-01-DG, il quale dovrà definire la procedura e gli elementi di tale preconsuntivo.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

L'obiettivo è collegato agli indirizzi generali per il bilancio di previsione

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area risorse e bilancio

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio bilancio, Servizio centri autonomi di gestione e attività commerciale, Servizio trattamento economico del personale

Eventuali altre strutture coinvolte

Tutte le strutture

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 186.656

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

30%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma**Deliverable**

Presentazione di un report preconsuntivo al 30.9.2025 al Consiglio di Amministrazione redatto secondo le indicazioni del Direttore Generale

Specifiche

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione del preconsuntivo

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.10.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito con una tempistica tale da poter utilizzare i risultati per la redazione del bilancio 2026-2028

Area strategica Sostenibilità

Obiettivo esecutivo RIS-04-S Ottimizzare i costi unitari dei servizi

Finalità e azioni

L'obiettivo RIS-03-P del PIAO 2024-2026 ha consentito l'adeguamento dell'applicativo U-Gov alla riclassificazione dei costi unitari dei servizi, ai fini del monitoraggio degli stessi.

Tale adeguamento ha consentito un primo monitoraggio dei costi unitari utilizzando i driver indicati nella menzionata proposta, per le attività individuate nella stessa, secondo un sistema di Activity Based Costing (ABC):

- didattica
- orientamento, inclusione e placement
- servizi agli studenti
- internazionalizzazione
- servizi bibliotecari
- ricerca competitiva
- risultati della ricerca
- trasferimento tecnologico
- apprendimento permanente
- public engagement, attività sociali e culturali
- rapporti con il servizio sanitario
- servizi generali e logistici
- servizi ICT
- servizi istituzionali
- approvvigionamenti
- gestione contabile
- gestione del personale
- gestione degli spazi e dell'ambiente di lavoro.

A seguito delle attività previste dall'obiettivo RIS-02-P, si intende migliorare questo sistema e continuare il monitoraggio dei menzionati costi, con la presentazione periodica di report al Consiglio di Amministrazione.

Stakeholder

-

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

L'obiettivo è collegato agli indirizzi generali per il bilancio di previsione

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area direzionale

Altre strutture responsabili

Area risorse e bilancio

Unità organizzative di riferimento

Servizio bilancio, Servizio organizzazione e programmazione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 186.656

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Costo unitario di ciascuna attività

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di verificare il costo dei servizi per unità di prodotto o di servizio e di monitorare la spesa

Tipologia

Efficienza

Formula di calcolo

costo totale / valore cost driver

Specifiche dati

Diverse a seconda dell'attività

Periodo di riferimento

Anno solare. I valori saranno rilevati al 31.10 dell'anno solare di riferimento e aggiornati al 31.12 del medesimo anno successivamente all'approvazione del Bilancio unico di Ateneo di esercizio, che è prevista entro il 30.04 dell'anno seguente

Fonte

U-Gov

Struttura di riferimento per il dato

Settore programmazione e controllo

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
Rilevazione baseline	Aggiornamento baseline	Da definire	Da definire

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in modo tale da aggiornare la baseline a seguito della verifica e delle modifiche previste dall'obiettivo RIS-02-P

Obiettivo esecutivo RIS-05-S Ridurre i consumi energetici

Finalità e azioni

Benché il prezzo dell'energia sia diminuito, pur a fronte di una crisi internazionale ancora non risolta, la riduzione delle risorse assegnate in sede di FFO, rende opportuna l'individuazione di soluzioni atte a mitigare l'aumento dei costi di luce, riscaldamento e raffreddamento.

Tali soluzioni possono essere di riqualificazione edile, contrattuali, funzionali od organizzative e contribuiscono alla riduzione della carbon footprint dell'Ateneo e alla sostenibilità ambientale complessiva.

È, quindi, obiettivo dell'Ateneo mantenere nell'ambito del budget previsto i costi per l'energia elettrica, il riscaldamento e il raffreddamento.

Tale obiettivo, come anche suggerito dalla circolare n. 2/2022 del Dipartimento della Funzione Pubblica, era già stato inserito nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 e i risultati raggiunti potranno essere propedeutici, tramite la reiterazione degli strumenti, a un consolidamento del risparmio anche negli anni successivi, una volta risolta la crisi energetica.

Al fine di misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo è previsto un indicatore che misuri il consumo energetico in kWh di gas complessivo.

Stakeholder

Comunità locale

Utenti

Comunità locale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-05-A Ridurre la propria carbon footprint, anche con la riduzione dei consumi energetici

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 9 Promuovere azioni e processi di sviluppo a favore della sostenibilità e dell'inclusione al fine di favorire una cittadinanza attiva

Obiettivo Operativo 9.1 Gestire l'Ateneo limitando l'impatto ambientale, diffondendone la cultura della sostenibilità ambientale all'interno e all'esterno

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Ateneo

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

-

Eventuali altre strutture coinvolte

Tutte le Aree dirigenziali, Dipartimenti, Centri

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 1.435.395

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Consumo in kWh di gas complessivo

Motivazione della scelta

L'indicatore consente di monitorare i costi per l'energia, in relazione al possibile risparmio di spesa e alla riduzione delle emissioni

Tipologia

Economicità

Formula di calcolo

-

Specifiche dati

Consumo in kWh di gas complessivo

Periodo di riferimento

Aprile a.a.-marzo a.a.+1

Fonte

Database interno - Area Tecnica

Struttura di riferimento per il dato

Servizio energia

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
39.000.000	38.500.000	38.000.000	37.500.000

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base a una progressiva riduzione sostenibile

Obiettivo esecutivo RIS-06-S Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile

Finalità e azioni

L'Area risorse e bilancio svolge un ruolo essenziale nel supportare le Strutture fondamentali nelle loro attività contabili, quali la gestione del budget, gli adempimenti fiscali e l'utilizzo della reportistica, anche in vista dell'entrata in vigore del sistema accrual dal 2026.

I miglioramenti relativi a queste attività potranno essere misurati e valutati in base al questionario di customer satisfaction al personale tecnico-amministrativo incaricato di operare gli adempimenti contabili e fiscali.

È previsto un target di soddisfazione in base al quale misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo.

Stakeholder

-

Utenti

Dirigenti, personale tecnico-amministrativo con responsabilità di un centro autonomo di gestione o di un'unità organizzativa, personale tecnico-amministrativo abilitato all'utilizzo di U-Gov

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area risorse e bilancio

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio centri autonomi di gestione e attività commerciale

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche comprensive dei costi indiretti e di personale

€ 186.656

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi di supporto contabile

Motivazione della scelta

L'indicatore di customer satisfaction consente di rilevare il gradimento degli utenti e di effettuare benchmark nell'ambito del progetto Good Practice

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per il servizio

Specifiche dati

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di customer satisfaction somministrato **al personale tecnico-amministrativo**, scala da 1 a 6

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Valore minimo	Target 2025	Target 2026	Target 2027
4,87	3,80	4,70	4,90	5,10

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base allo standard minimo di servizio, alla serie storica e al benchmarking con gli altri Atenei nell'ambito del progetto Good Practice

B.2a Attribuzione degli obiettivi alle Strutture

Nel caso a una struttura siano assegnati risultati specifici di un obiettivo, la misurazione del risultato per la struttura avverrà riparametrando proporzionalmente i pesi di detti specifici risultati in modo che il loro peso totale sia pari al 100%.

Are Dirigenziali

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Specifici risultati attesi	Peso
AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati A, B, C, D, E, G, H, I, L	25%
SER-02-D	Definire una policy di Ateneo per promuovere e gestire la mobilità internazionale		15%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	Risultati A, B	5%
PRO-05-O	Costituire un tavolo permanente con gli Uffici Scolastici Regionali di Genova, Imperia, La Spezia e Savona		10%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
INF-05-I	Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione		25%
INF-06-I	Implementare nuove modalità elettroniche per monitorare l'attività didattica dei docenti	-	10%
AREA DIREZIONALE			
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	30%
RIS-02-P	Verificare e semplificare il sistema di controllo di gestione al fine di un concreto efficace utilizzo		35%
RIS-04-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi		35%
AREA ICT			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
INF-05-I	Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione		40%
INF-06-I	Implementare nuove modalità elettroniche per monitorare l'attività didattica dei docenti		20%
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT		25%
AREA LEGALE E GENERALE			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%
PRO-04-O	Consolidare la tempestività della consulenza giuridica		40%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	10%
INF-03-A	Effettuare una ricognizione dell'assegnazione degli spazi per individuarne le titolarità	-	35%
AREA NEGOZIALE			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	Risultati B, C	5%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati C, E	40%
PRO-03-O	Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento		45%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Specifici risultati attesi	Peso
AREA PER LE STRUTTURE FONDAMENTALI			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	F, M	5%
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		20%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		20%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		15%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale		10%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici		15%
AREA PERSONALE			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	Risultati B, C	5%
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale		45%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultati A, C	40%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati J, K	10%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	Risultati A, B	5%
SER-05-R	Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione		30%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		25%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
AREA RISORSE E BILANCIO			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità	Risultato C	5%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultati B, D	10%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
RIS-02-P	Verificare e semplificare il sistema di controllo di gestione al fine di un concreto efficace utilizzo		15%
RIS-03-P	Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		35%
RIS-04-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi		15%
RIS-06-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile		10%
AREA TECNICA			
SER-04-D	Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità		5%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	10%
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		40%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	25%
INF-04-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli		20%

Strutture Fondamentali

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Specifici risultati attesi	Peso
Scuole			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati A, B, C, D, G, H, I, L	70%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B	30%
Dipartimenti			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati A, B, C, D, F, G, H, I, L, M	30%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		30%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultato B	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, C	10%
Centri			
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		30%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		30%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultato B	20%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, C	20%
Biblioteche			
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		80%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B	20%

B.2b Attribuzione degli obiettivi alle Unità Organizzative

Nel caso a un'unità organizzativa siano assegnati risultati specifici di un obiettivo, la misurazione del risultato per la struttura avverrà riparametrando proporzionalmente i pesi di detti specifici risultati in modo che il loro peso totale sia pari al 100%.

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Specifici risultati attesi	Peso
AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE			
Servizio studenti			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultato A	70%
INF-05-I	Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione	Risultato A	30%
Servizio orientamento, career service e inclusione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati B, C	70%
PRO-05-O	Costituire un tavolo permanente con gli Uffici Scolastici Regionali di Genova, Imperia, La Spezia e Savona		30%
Servizio internazionalizzazione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultato D	70%
SER-02-D	Definire una policy di Ateneo per promuovere e gestire la mobilità internazionale	D	30%
Servizio alta formazione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati G, H, I	100%
AREA DIREZIONALE			
Servizio organizzazione e programmazione			
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza		40%
RIS-02-P	Verificare e semplificare il sistema di controllo di gestione al fine di un concreto efficace utilizzo		40%
RIS-04-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi		20%
Servizio assicurazione della qualità, studi e statistiche			
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza		100%
Servizio informazione istituzionale			
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza		100%
Servizio sorveglianza sanitaria e valutazione dei rischi			
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza		100%
AREA ICT			
Servizio e-learning, multimedia e strumenti web			
INF-05-I	Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione	Risultato B	75%
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	Risultati A, D	25%
Servizio infrastrutture IT			
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	Risultati C, G	100%
Servizio applicativi per la missione			
INF-05-I	Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione	Risultato A	50%
INF-06-I	Implementare nuove modalità elettroniche per monitorare l'attività didattica dei docenti		40%
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	Risultati B, E	10%
Servizio tecnologie per i poli territoriali			
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT		100%
Servizio applicativi di supporto e transizione digitale			
INF-05-I	Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione	Risultato B	70%
INF-07-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	Risultato H	30%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Specifici risultati attesi	Peso
AREA LEGALE E GENERALE			
Servizio affari giuridici e istituzionali			
PRO-04-O	Consolidare la tempestività della consulenza giuridica		70%
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato di Area	30%
Servizio flussi documentali e trasparenza			
PRO-06-O	Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Risultato Deliverable 1	100%
Servizio patrimonio e partecipazioni			
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	35%
INF-03-A	Effettuare una ricognizione dell'assegnazione degli spazi per individuarne le titolarità		65%
AREA NEGOZIALE			
Servizio gare			
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati C, E	40%
PRO-03-O	Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento	Risultato B	60%
AREA PER LE STRUTTURE FONDAMENTALI			
Servizi coordinamento amministrativo			
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	Risultato A	40%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici		40%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultato B	10%
Servizio sistema bibliotecario di Ateneo			
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		60%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultato C	40%
AREA PERSONALE			
Servizio personale docente			
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale	Risultato A	60%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultato A	40%
Servizio personale tecnico amministrativo			
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale	Risultato B	60%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultato C	40%
AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE			
Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultato J	10%
SER-05-R	Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione	Risultato B	60%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione	Risultato A	30%
Servizio responsabilità sociale, culturale e ambientale di terza missione			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultato K	30%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione	Risultato B	70%
Servizio ricerca			
SER-05-R	Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione	Risultato A	70%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	Risultato A	30%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Specifici risultati attesi	Peso
AREA RISORSE E BILANCIO			
Servizio trattamento economico del personale			
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultati B, D	30%
RIS-03-P	Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		70%
Servizio bilancio			
RIS-02-P	Verificare e semplificare il sistema di controllo di gestione al fine di un concreto efficace utilizzo		15%
RIS-03-P	Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		70%
RIS-04-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi		15%
Servizio centri autonomi di gestione e attività commerciale			
RIS-03-P	Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione		60%
RIS-06-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile		40%
AREA TECNICA			
Servizio manutenzione			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		70%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	30%
Servizio energia			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		70%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	30%
Servizio sviluppo edilizio			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		30%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	30%
INF-04-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli		40%
Servizio amministrazione e contabilità			
INF-01-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente		40%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	40%
INF-04-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli		20%

Cod. rif.	Obiettivo esecutivo	Specifici risultati attesi	Peso
STRUTTURE FONDAMENTALI			
Scuole			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati A, B, C, D, G, H, I, L	70%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	A, B, D	30%
Dipartimenti (Unità di supporto alle attività amministrativo contabili e alla ricerca)			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati A, B, C, D, G, H, I, L	30%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	Risultato A	30%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		20%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultato B	10%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici		10%
Unità tecnica di Dipartimento			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione	Risultati F, M	50%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca	Risultato B	50%
Centri			
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca		30%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione		30%
PRO-02-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale	Risultato B	20%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici		20%
Biblioteche			
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari		80%
INF-02-A	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici	Risultati A, B, D	20%

B.3 Obiettivi individuali e di gruppo

Direttore Generale

Obiettivo individuale IND-01-DG Definire modalità per l'effettuazione di un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione

Azioni e finalità

La riduzione del FFO percepito dall'Ateneo nel 2024 e il concomitante adeguamento all'inflazione della retribuzione del personale docente, superiore alle medie degli ultimi anni, ha reso necessaria, oltre a una variazione di bilancio in corso d'anno, una accurata e prudentiale redazione del bilancio di previsione 2025-2027.

Considerato che permangono notevoli incertezze sia sulle risorse a disposizione del MUR per il finanziamento degli Atenei, sia sui loro criteri di distribuzione, appare necessario adottare ogni strumento utile a una più informata e consapevole gestione delle risorse.

L'obiettivo prevede la definizione da parte del Direttore Generale delle modalità per la redazione di un preconsuntivo al 30 settembre di ciascun anno, da condividere con gli Organi di Governo nella seduta del mese di ottobre, il quale consenta, anche tramite il raffronto con l'anno precedente, di verificare la sostenibilità economica dell'Ateneo, al fine di una redazione consapevole del successivo bilancio di previsione.

L'obiettivo è propedeutico all'obiettivo esecutivo RIS-03-P, assegnato all'Area Risorse e Bilancio, il quale prevede l'effettiva redazione e presentazione del menzionato preconsuntivo per l'anno 2025.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

L'obiettivo è collegato agli indirizzi generali per il bilancio di previsione

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Definizione dei criteri per la redazione di un report preconsuntivo in relazione a:

- indicazioni alle Aree Dirigenziali su modalità e tempi delle informazioni da fornire all'Area risorse e bilancio
- stato del budget dell'anno in corso al 30.9, con particolare riferimento alle spese di personale
- proiezione del budget al 31.12, con particolare riferimento alle spese di personale
- elementi utili per la redazione del bilancio unico di previsione per l'anno successivo

Specifiche

Comunicazione al Consiglio di amministrazione di una relazione finale

Circolare alle Aree Dirigenziali

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Titulus

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.07.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito con una tempistica tale da poter rendere completamente operativa la procedura dal 30.9.2025

Obiettivo individuale RIS-01-P Rispettare i tempi di pagamento

Azioni e finalità

A partire dal PIAO 2023-2025 l'Ateneo ha introdotto un obiettivo volto a incentivare il rispetto dei tempi di pagamento, in ottemperanza all'art. 4 bis del D.L. n. 13 del 24.2.2023. Tale decreto, convertito con modifiche dalla L. n. 41 del 21.4.2023, prevede infatti che tutte le pubbliche amministrazioni, nell'ambito del sistema di valutazione delle performance, assegnino uno specifico obiettivo ai dirigenti responsabili del pagamento delle fatture (e ai dirigenti apicali delle rispettive strutture) relativo al rispetto dei tempi di pagamento, in riferimento all'indicatore di ritardo annuale.

L'obiettivo incide sulla performance complessiva di Ateneo, e su quella complessiva di tutti i dirigenti, e viene misurato tramite la Piattaforma dei Crediti Commerciali.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

L'obiettivo è collegato agli indirizzi generali per il bilancio di previsione

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Motivazione della scelta

L'indicatore è obbligatorio per legge

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Media dei ritardi di pagamento ponderata in base all'importo delle fatture

Specifiche dati

Si considerano le fatture scadute e pagate nell'anno (dal giorno della scadenza al giorno di pagamento).

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma dei Crediti Commerciali

Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti

Valori

Valore iniziale 2023	Target 2025	Target 2026	Target 2027
-14	0	0	0

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Dirigenti

Dirigente dell'Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Obiettivo individuale IND-02-DIR Adeguare il Regolamento didattico di Ateneo alle linee guida del MUR per l'offerta formativa a distanza

Peso

95%

Azioni e finalità

L'Ateneo partecipa alla programmazione triennale MUR 2024-2026 con un progetto denominato ampliamento dell'offerta formativa a corsi erogati a distanza.

Attualmente presso l'Ateneo sono attivati 2 corsi di laurea con modalità di erogazione mista e, nell'ambito del menzionato progetto, vi è l'intenzione di incrementare i corsi di tale tipologia e di introdurre corsi prevalentemente e integralmente a distanza, valorizzando anche la partecipazione al progetto nazionale EduNext.

L'unica normativa interna vigente in materia è rappresentata dalle Disposizioni regolamentari provvisorie per i corsi in e-learning dell'Ateneo emanate, con D.R. n. 4021 del 2015.

Recentemente sono state introdotte dal MUR, con D.M. n. 1835 del 6.12.2024, le linee guida per l'offerta formativa a distanza, che ridefiniscono i requisiti per l'accreditamento iniziale e periodico delle menzionate tipologie di corso, introducendo significative novità.

L'art. 4 di tale decreto prevede che il Regolamento didattico di Ateneo debba contenere una serie di elementi e integrare una specifica Carta dei Servizi.

È, quindi, evidente la necessità di adeguare la normativa interna alle menzionate linee guida MUR, al fine di fornire indicazioni omogenee e coerenti con la normativa nazionale per l'istituzione e la trasformazione dei corsi erogati in modalità diversa da quella convenzionale, supportando così il progetto presentato dall'Ateneo nell'ambito della programmazione ministeriale.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

Studentesse e studenti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 1 Allineare l'offerta formativa alle sfide presenti e future e alle esigenze della società e delle persone, valorizzando la dimensione internazionale della didattica

Obiettivo Operativo 1.2 Adottare metodologie didattiche innovative che pongano le studentesse e gli studenti al centro del processo formativo anche ampliando l'offerta formativa a corsi erogati a distanza

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Revisione, secondo la procedura prevista, del Regolamento Didattico di Ateneo - Parte Generale, adeguandolo a quanto previsto dal D.M. n. 1835/2024, integrando gli elementi previsti dal relativo art. 4 e, in particolare, definendo la prevista Carta dei Servizi.

Specifiche

Emanazione del Regolamento da parte del Rettore

Fonte

Titulus

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.10.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

Il termine tiene conto della procedura aggravata necessaria per le modifiche del Regolamento Didattico di Ateneo-Parte Generale

Dirigente dell'Area ICT *

Obiettivo individuale IND-03-DIR Adeguare l'Agenda Digitale di Ateneo al Piano Strategico per il triennio 2025-2027

Peso

95%

Azioni e finalità

Il Piano Triennale per l'informatica nella PA 2024-2026 evidenzia l'importanza della figura del Responsabile della Transizione Digitale (RTD), identificato per l'Ateneo nel Dirigente dell'Area ICT, e del suo ufficio di supporto (UTD), al fine di definire i criteri di progettazione dei processi digitali, in collegamento con la pianificazione strategica e la programmazione operativa.

Inoltre, il sistema AVA 3 di ANVUR prevede tra gli indicatori qualitativi per la valutazione della sede due documenti:

- Documento di pianificazione di Ateneo sulla gestione delle attrezzature;
- Documento di pianificazione di Ateneo sulla gestione delle informazioni e delle conoscenze.

A novembre 2023, gli Organi di Governo, su proposta di CeDIA, ora Area ICT, hanno approvato l'Agenda Digitale dell'Università degli Studi di Genova 2023-2025, che, in conformità con il Piano Triennale per l'informatica dell'AGID, indica i progetti in corso o previsti, le modalità di gestione delle attrezzature (ad esempio per la Didattica Digitale Integrata), delle infrastrutture (ad es. datacenter) e delle tecnologie (ad esempio applicativi).

Tale documento definisce, infatti, gli obiettivi specifici di questo ambito, evidenziando il riferimento a quelli strategici e operativi del Piano Strategico, e le risorse necessarie.

Tenuto conto delle modifiche organizzative e dell'aggiornamento del Piano Strategico 2021-2026, si ritiene necessario l'adeguamento 2025-2027 del documento.

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, personale, istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Approvazione dell'Agenda digitale 2025-2027 che pianifichi per il periodo di riferimento:

- la gestione delle attrezzature (hardware)
- la gestione degli applicativi (software)
- la gestione delle informazioni e delle conoscenze (architettura del sistema informativo)
- policy di utilizzo degli strumenti informatici
- policy per la sicurezza informatica

Specifiche

Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione su parere del Senato Accademico

Fonte

Verbale degli Organi di Governo

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.7.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti affinché l'Agenda sia approvata a valle del prossimo aggiornamento del Piano Strategico

*l'obiettivo verrà assegnato al Dirigente dell'Area quando nominato e non concorrerà alla performance individuale del dirigente attualmente nominato ad interim

Dirigente dell'Area legale e generale

Obiettivo individuale IND-04-DIR Monitorare e adeguare i regolamenti per i quali sono state rilevate criticità nell'ambito del riesame effettuato

Peso

95%

Azioni e finalità

Nel 2024, al Dirigente dell'Area legale e generale è stato assegnato l'obiettivo INDDIR-09 Definire e implementare una procedura di riesame del Sistema di Governance con particolare riferimento ai Regolamenti interni vigenti nell'Ateneo. Tale obiettivo ha consentito la presentazione agli Organi di Governo di una relazione nella quale sono stati evidenziati, tra gli altri, i regolamenti che necessitano di adeguamenti.

Nel corso del 2025, anche in collegamento con l'obiettivo esecutivo PRO-06-O Analizzare e adeguare i regolamenti al fine della prevenzione della corruzione e della trasparenza, si inizierà a procedere a una verifica in relazione a questo elemento e ai necessari aggiornamenti per i regolamenti ritenuti di prioritaria modifica.

L'Area legale e generale nell'ambito del compito di assicurare il presidio giuridico all'Ateneo, supporterà le altre Aree Dirigenziali, assicurando l'omogeneità degli interventi, e informerà gli Organi di Governo sugli adeguamenti effettuati

Oltre a questo compito generale, il Dirigente dell'Area legale e generale provvederà all'adeguamento del Regolamento in materia di procedimento disciplinare nei confronti degli studenti, la cui modifica non appare più procrastinabile.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Aggiornamento del Report presentato agli Organi di Governo nel 2024 relativo al censimento dei Regolamenti vigenti e delle loro criticità

Deliverable 2

Emanazione delle modifiche al Regolamento in materia di procedimento disciplinare nei confronti degli studenti

Specifiche

Deliverable 1

Comunicazione agli Organi di Governo

Deliverable 2

Emanazione del regolamento con Decreto Rettorale

Fonte

Deliverable 1

Verbali degli Organi di Governo

Deliverable 2

Titulus

Inizio lavori

Deliverable 1-2

1.2.2025

Fine lavori

Deliverable 1-2

31.12.2025

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Deliverable 2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in modo tale da poter disporre delle informazioni e dell'aggiornamento dall'inizio del 2026

Dirigente dell'Area negoziale

Dirigente dell'Area per le Strutture Fondamentali

Obiettivo individuale IND-05-DIR Formare il personale sulle procedure negoziali e sull'uso delle piattaforme di e-procurement

Peso

95%

Azioni e finalità

Il nuovo codice degli appalti, emanato con il D. Lgs 36/2023, ha introdotto numerose novità, sulle quali l'Ateneo ha svolto formazione teorica in occasione della sua entrata in vigore.

A partire dal 2024 è attiva una Comunità Professionale di formazione, gestita dall'Area Negoziabile, che supporta e forma il personale tecnico-amministrativo che si occupa di procedure negoziali. Tale comunità è stata attivata a seguito dell'analisi dei fabbisogni formativi, la quale ha rilevato una notevole esigenza per le procedure negoziali e l'utilizzo delle piattaforme di e-procurement, motivato anche dal notevole turnover di personale degli ultimi anni.

Considerati i costi di una formazione massiva del personale esterna, la quale comunque non potrebbe tenere conto delle specifiche esigenze dell'Ateneo, per il 2025 si prevede, nell'ambito della menzionata Comunità Professionale, di aggiornare tramite formazione a distanza, sincrona, le competenze del personale in relazione alle procedure negoziali e all'uso delle piattaforme di e-procurement con l'esame di casi pratici.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Erogazione del corso di formazione a distanza Utilizzo piattaforma MePA: novità, criticità, soluzioni, previsto per il 2025 dal Piano di Formazione 2025-2027 in modalità sincrona

Specifiche

Specifiche previste dal Piano di Formazione

Fonte

Piattaforme integrate Microsoft

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

30.6.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in base alla programmazione dell'offerta del Piano di Formazione 2025-2027

Dirigente dell'Area personale

Obiettivo individuale IND-06-DIR Emanare un regolamento relativo alla mobilità interna del personale tecnico-amministrativo

Peso

95%

Azioni e finalità

La mobilità interna del personale tecnico-amministrativo costituisce un efficace strumento di gestione per lo sviluppo delle competenze e un'efficace distribuzione dei carichi di lavoro in relazione ai fabbisogni delle diverse strutture.

L'ultima normativa in materia approvata è la Normativa di attuazione sperimentale dell'art. 32 del CCI, contratto collettivo integrativo non più in vigore dal 2011.

Considerata anche la stipula del CCNL nazionale di comparto non appare più prorogabile l'introduzione di una normativa che tenga conto delle nuove esigenze dell'Ateneo e del personale.

In particolare, nel questionario sul benessere organizzativo somministrato nel 2024, il personale ha manifestato una percezione al di sotto delle attese per quanto riguarda la sezione Carriera e sviluppo professionale, che al suo interno prevede domande sull'utilizzo e lo sviluppo delle competenze.

Nel 2025, si provvederà, quindi, alla definizione di una nuova normativa, applicando gli strumenti di relazione sindacale previsti dal CCNL, tesa a coniugare efficacia ed efficienza con la trasparenza e lo sviluppo delle competenze del personale.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Emanazione di un regolamento sulla mobilità interna del personale tecnico-amministrativo che normi:

- Mobilità su richiesta del dipendente
- Mobilità su posto disponibile
- Mobilità d'ufficio
- Distacco

Specifiche

Emanazione del regolamento con Decreto Rettorale

Fonte

Titulus

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.12.2025

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in modo tale da poter disporre della nuova normativa dall'inizio del 2026

Dirigente dell'Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Obiettivo individuale IND-07-DIR Monitorare e migliorare la gestione dei progetti collegati al Piano Nazionale di Resistenza e Resilienza

Peso

95%

Azioni e finalità

L'Ateneo prende parte a numerosi progetti di Ricerca e Innovazione del Piano Nazionale di Resistenza e Resilienza (PNRR), che rappresentano una notevole opportunità anche per l'attrazione di nuove risorse, ma si concentrano in un periodo di tempo definito.

In particolare, UniGe partecipa, oltre che a centri nazionali, partenariati estesi ed ecosistemi, a 24 progetti finanziati dal PNRR (21 sulla Missione 4 - Componente 2, 2 sulla Missione 2 - Componente 2 e 1 sulla Missione 1 - componente 2) e 3 progetti finanziati dal PNC di cui:

- 3 nell'ambito dell'Investimento 1.4 (M4C2) "Potenziamento strutture di ricerca e creazione di 'campioni nazionali di R&S' su alcune Key Enabling Technologies"
- 4 relativi all'Investimento 1.3 (M4C2) "Partenariati estesi a Università, centri di ricerca, imprese e finanziamento progetti di ricerca"
- 1 in riferimento all'Investimento 1.5 (M4C2) "Creazione e rafforzamento di Ecosistemi dell'innovazione per la sostenibilità"
- 8 in risposta ai bandi dell'Investimento 3.1 (M4C2) "Fondo per la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture di ricerca e innovazione"
- 5 per l'Investimento 1.2 (M4C2) "Finanziamento di progetti presentati da giovani ricercatori"
- 2 in riferimento all'Investimento 3.5 (M2C2) "Ricerca e sviluppo sull'idrogeno"
- 3 in riferimento all'Ecosistema innovativo della salute (PNC)
- 1 relativo all'Investimento 6 (M1C2) "Sistema della proprietà industriale"

Considerato l'avvicinarsi della conclusione dei progetti, appare necessario uno specifico monitoraggio, che si aggiunge a quello effettuato dalla cabina di regia, dello stato di avanzamento dei progetti, al fine di individuare eventuali criticità e di attuare interventi correttivi che consentano all'Ateneo di raggiungere i risultati attesi e conservare i finanziamenti ricevuti.

Stakeholder

Comunità scientifica, sistema sociale e produttivo, istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

VP-04-E Contribuire allo sviluppo dell'economia locale e nazionale, con particolare riferimento all'utilizzo dei risultati della ricerca

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 4 Potenziare l'attività di ricerca di base e applicata in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, in chiave interdisciplinare e di contaminazione delle competenze

Obiettivo Operativo 4.1 Consolidare il tasso di partecipazione e successo a bandi competitivi per la ricerca, in particolare, internazionali

Obiettivo Operativo 4.2 Potenziare le infrastrutture e gli strumenti a supporto della ricerca, anche completando le attività dei progetti finanziati dal PNRR e PNC

Obiettivo Operativo 4.3 Rafforzare l'attrattività della ricerca per il sistema produttivo territoriale

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Report sullo stato di avanzamento al 30.6.2025 dei progetti menzionati nella descrizione in relazione a:

- analisi dei risultati ottenuti rispetto a quelli attesi
- analisi delle risorse utilizzate e disponibili rispetto a quelle finanziate
- analisi degli aspetti giuridici, economici e fiscali dei rapporti con i soggetti terzi
- individuazione di eventuali criticità
- individuazione dei conseguenti interventi correttivi

Deliverable 2

Report sugli interventi correttivi attuati

Nel caso nel Deliverable 1 non individuò la necessità di interventi correttivi, il Deliverable è sostituito da un aggiornamento al 30.11.2025 del Deliverable 1.

Specifiche

Deliverable 1-2

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione

Fonte

Deliverable 1-2

Verbali del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

Deliverable 1

1.2.2025

Deliverable 2

1.8.2025

Fine lavori

Deliverable 1

31.7.2025

Deliverable 2

31.12.2025

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%.

Deliverable 2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in modo tale da concludere il processo di analisi e intervento entro l'anno solare

Dirigente dell'Area risorse e bilancio

Obiettivo individuale IND-08-DIR Formare il personale sulla contabilità economico patrimoniale in vista dell'introduzione di accrual

Peso

95%

Azioni e finalità

La Riforma 1.15 del PNRR prevede l'adozione di un sistema unico di contabilità economico-patrimoniale accrual per tutte le amministrazioni pubbliche entro il 2026.

In particolare, il 26 giugno 2024 è stato completato il set di standard contabili previsto dalla Riforma 1.15, raggiungendo in tal modo l'obiettivo della prima Milestone della Riforma 1.15 (M1C1-108).

Successivamente al raggiungimento della milestone M1C1-108, è stata adottata dal MEF una disposizione normativa per disciplinare gli adempimenti relativi all'elaborazione degli schemi di bilancio accrual, con riferimento all'esercizio 2025, da parte di un numero di amministrazioni che coprono almeno il 90% della spesa pubblica primaria (milestone M1C1-118); ciò come fase preparatoria e propedeutica all'adozione, entro il secondo trimestre 2026 (pilot phase), del provvedimento legislativo che disciplinerà l'introduzione della riforma stessa a partire dal 2027.

Benché il MEF provvederà ad una specifica formazione per la transizione al nuovo sistema, è necessario che il personale dell'Ateneo vi giunga con la consapevolezza e la padronanza del sistema contabile economico patrimoniale.

Dal 2024 è attiva una Comunità Professionale di formazione, gestita dall'Area Risorse e Bilancio, al fine di supportare e formare il personale dell'Ateneo che si occupa di contabilità. Tale comunità è stata attivata a seguito dell'analisi dei fabbisogni formativi, la quale ha rilevato una significativa esigenza per la contabilità e l'utilizzo dell'applicativo U-Gov, motivata anche dal notevole turnover di personale degli ultimi anni.

Considerati i costi non sostenibili per l'effettuazione di una formazione massiva sull'applicativo del personale da parte di CINECA, per il 2025 si prevede, nell'ambito della menzionata Comunità Professionale, di aggiornare tramite formazione a distanza, sincrona e asincrona, le competenze del personale che utilizza l'applicativo in relazione al sistema contabile di Ateneo e agli aspetti informatici.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Erogazione di un corso a distanza in modalità sincrona aperto a tutti i componenti della Comunità Professionale "Contabilità" sulle seguenti tematiche:

- contabilità economico patrimoniale
- adempimenti fiscali
- utilizzo di U-Gov

Deliverable 2

Messa a disposizione del medesimo corso in modalità asincrona a tutto il personale tecnico-amministrativo

Specifiche

Deliverable 1

Effettuazione in modalità sincrona e registrazione del corso su Teams

Deliverable 2

Messa a disposizione del corso su Stream o Sharepoint

Fonte

Deliverable 1-2

Piattaforme integrate Microsoft

Inizio lavori

Deliverable 1-2

1.2.2025

Fine lavori

Deliverable 1-2

31.12.2025

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Deliverable 2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in modo tale da concludere la formazione entro l'anno

Dirigente dell'Area Tecnica

Obiettivo individuale IND-09-DIR Dare attuazione alla formazione obbligatoria in materia di Building Information Modeling, come previsto dal relativo piano

Peso

95%

Azioni e finalità

Dal 2025, per una vasta gamma di progetti pubblici è previsto l'uso obbligatorio del Building Information Modeling (BIM). Il Codice degli Appalti (D.lgs. 36/2023) conferma, infatti, l'impostazione del vecchio codice e del D.M. 312/2021.

Le pubbliche amministrazioni sono state chiamate ad adeguarsi in tempi brevi, in particolare, prevedendo l'adozione di un atto organizzativo con procedure di gestione e controllo del BIM e la formazione specifica del personale.

A tal fine, nel 2024, con l'ausilio di terzi è stato redatto un piano di formazione che prevede una specifica formazione per ogni tipologia di figura, in quanto tale tipologia di corso, essendo obbligatorio, non rientra nel Piano di Formazione 2025-2027 inserito nel PIAO e grava su risorse specifiche. È, altresì, in fase di completamento un atto organizzativo, anch'esso specifico per il BIM, che individua, tra l'altro, gli uffici interessati e di conseguenza i destinatari degli interventi informativi. Nel corso del 2025 è necessario procedere alla formazione prevista.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Formazione di BIM manager e CDE manager

Deliverable 2

Formazione BIM coordinator

Specifiche

Deliverable 1-2

Figure individuate dall'atto organizzativo BIM

Formazione prevista dal Piano di Formazione BIM

Fonte

Attestati depositati presso il Settore welfare e sviluppo del personale

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

Deliverable 1

30.4.2025

Deliverable 2

31.12.2025

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%.

Deliverable 2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0%

Criteri di definizione del termine

I termini sono definiti in base alla programmazione dell'offerta del Piano di Formazione BIM

Tutti i dirigenti

Obiettivo individuale IND-10-FOR Formarsi prioritariamente sui temi della leadership e delle soft skill

Peso

5%

Azioni e finalità

La Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 14.1.2025 “Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti”, proseguendo nella direzione dei precedenti atti di indirizzo sul rafforzamento delle competenze (Direttiva 23 marzo 2023) e sulla misurazione e valutazione della performance (Direttiva 28 novembre 2023), ribadisce i principi cardine della formazione, quale leva strategica per la crescita della PA.

La Direttiva richiama il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e, in particolare, declina attorno a cinque principali aree di competenza, comuni a tutte le amministrazioni, la strategia di crescita e sviluppo del capitale umano delle amministrazioni pubbliche nella prospettiva del rafforzamento della capacità amministrativa -e, quindi, nella generazione di valore pubblico- promossa dal PNRR, valorizzando ulteriormente la formazione dei dirigenti con particolare riferimento all'acquisizione di ulteriori competenze in materia di leadership e soft skills.

Da questo punto di vista, appare prescrittiva l'indicazione dell'obbligo per i dirigenti di formarsi per almeno 40 ore con priorità per la leadership e le soft skills.

L'Ateneo ha previsto specifici interventi su tali aree di competenza, rivolti ai dirigenti, e corsi su altre tematiche, rivolti a tutto il personale, nel Piano di Formazione 2025-2027.

Al fine di realizzare quanto indicato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, i dirigenti dovranno assicurarsi di partecipare a 40 ore di formazione, che potranno essere fruite nell'ambito degli interventi ad essi destinati e di quelli destinati a tutto il personale dal Piano di Formazione o nell'ambito della partecipazione a corsi esterni.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Ore di formazione fruita dal dirigente

Motivazione della scelta

L'indicatore è scelto in coerenza a quanto previsto dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

-

Specifiche dati

Sono considerati tutti gli eventi formativi per i quali è prevista una attestazione, anche di mera partecipazione.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore Welfare e sviluppo del personale

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
0	40	40	40

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione alle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica

Tutti i dirigenti a capo di una struttura

Obiettivo individuale RIS-01-P Rispettare i tempi di pagamento

Azioni e finalità

A partire dal PIAO 2023-2025 l'Ateneo ha introdotto un obiettivo volto a incentivare il rispetto dei tempi di pagamento, in ottemperanza all'art. 4 bis del D.L. n. 13 del 24.2.2023. Tale decreto, convertito con modifiche dalla L. n. 41 del 21.4.2023, prevede infatti che tutte le pubbliche amministrazioni, nell'ambito del sistema di valutazione delle performance, assegnino uno specifico obiettivo ai dirigenti responsabili del pagamento delle fatture (e ai dirigenti apicali delle rispettive strutture) relativo al rispetto dei tempi di pagamento, in riferimento all'indicatore di ritardo annuale.

L'obiettivo incide sulla performance complessiva di Ateneo, e su quella complessiva di tutti i dirigenti, e viene misurato tramite la Piattaforma dei Crediti Commerciali.

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

L'obiettivo è collegato agli indirizzi generali per il bilancio di previsione

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Motivazione della scelta

L'indicatore è obbligatorio per legge

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Media dei ritardi di pagamento ponderata in base all'importo delle fatture

Specifiche dati

Si considerano le fatture scadute e pagate nell'anno (dal giorno della scadenza al giorno di pagamento).

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma dei Crediti Commerciali

Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti

Struttura di riferimento per il dato

Area Risorse e bilancio

Valori

Valore iniziale
-14

Target 2025
0

Target 2026
0

Target 2027
0

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Personale tecnico-amministrativo

Capi Servizio

IND-11-PTA Sviluppare le competenze dei propri collaboratori previste dal PNRR

Azioni e finalità

La Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 14.1.2025 “Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti”, proseguendo nella direzione dei precedenti atti di indirizzo sul rafforzamento delle competenze (Direttiva 23 marzo 2023) e sulla misurazione e valutazione della performance (Direttiva 28 novembre 2023), ribadisce i principi cardine della formazione, quale leva strategica per la crescita della PA.

La Direttiva richiama il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e, in particolare, declina attorno a cinque principali aree di competenza, comuni a tutte le amministrazioni, la strategia di crescita e sviluppo del capitale umano delle amministrazioni pubbliche nella prospettiva del rafforzamento della capacità amministrativa -e, quindi, nella generazione di valore pubblico- promossa dal PNRR. Le cinque aree di competenza raggruppano:

1. le competenze di leadership e i soft skill
2. le competenze per la transizione amministrativa
3. le competenze per la transizione digitale
4. le competenze per la transizione ecologica
5. le competenze relative ai valori e principi della PA.

Con specifico riguardo allo sviluppo di tali competenze, è previsto l'utilizzo della piattaforma “Syllabus” (<https://syllabus.gov.it>), mediante la quale ad ogni dipendente sono assegnati uno o più corsi, raggruppati per ambiti tematici coerenti con le aree di competenza citate.

L'obiettivo prevede che ogni dipendente concluda almeno un corso per ciascuno dei 4 ambiti tematici 2-5, scegliendolo tra quelli assegnati sulla piattaforma.

Infatti, non sono al momento presenti sulla piattaforma syllabus corsi sulle competenze di leadership e sui soft skill, tematiche per le quali sono, tuttavia, presenti corsi nel Piano di Formazione 2025-2027.

Il raggiungimento dell'obiettivo verrà misurato a livello di Servizio, al fine di incentivare il contributo dei quadri intermedi allo sviluppo delle competenze dei propri collaboratori.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di dipendenti formati nei 4 ambiti tematici sulla piattaforma Syllabus

Motivazione della scelta

L'indicatore è scelto in coerenza a quanto previsto dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che consegue l'attestato di un corso nei 4 ambiti tematici tra i corsi assegnati su Syllabus /
Numero di unità di personale totali

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale in servizio al 31.12.2025 e assunto entro il 1.9.2025 che ha conseguito l'attestato di almeno un corso in ciascuno dei 4 ambiti tematici indicati in descrizione ed evidenziati su Syllabus.

Il personale che abbia conseguito almeno un attestato per un numero di ambiti tematici inferiore a 4 sarà conteggiato come:

n. di ambiti tematici per i quali è stato conseguito almeno un attestato/4

Denominatore

Numero di unità di personale in servizio al 31.12.2025 e assunto entro il 1.9.2025

I dati verranno rilevati a livello di Servizio. Verrà considerata la sede al 31.12.2025

I dipendenti per i quali, ai sensi dell'art. 38 del SMVP 2025, sia previsto un accomodamento ragionevole, nel caso l'accomodamento lo preveda, non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma Syllabus

Struttura di riferimento per il dato

Settore Sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
-	75%	80%	90%

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione alle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica

Restante personale

GRP-01-PTA Sviluppare le competenze del personale previste dal PNRR

Azioni e finalità

La Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 14.1.2025 “Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti”, proseguendo nella direzione dei precedenti atti di indirizzo sul rafforzamento delle competenze (Direttiva 23 marzo 2023) e sulla misurazione e valutazione della performance (Direttiva 28 novembre 2023), ribadisce i principi cardine della formazione, quale leva strategica per la crescita della PA.

La Direttiva richiama il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e, in particolare, declina attorno a cinque principali aree di competenza, comuni a tutte le amministrazioni, la strategia di crescita e sviluppo del capitale umano delle amministrazioni pubbliche nella prospettiva del rafforzamento della capacità amministrativa -e, quindi, nella generazione di valore pubblico- promossa dal PNRR. Le cinque aree di competenza raggruppano:

1. le competenze di leadership e i soft skill
2. le competenze per la transizione amministrativa
3. le competenze per la transizione digitale
4. le competenze per la transizione ecologica
5. le competenze relative ai valori e principi della PA.

Con specifico riguardo allo sviluppo di tali competenze, è previsto l'utilizzo della piattaforma “Syllabus” (<https://syllabus.gov.it>), mediante la quale ad ogni dipendente sono assegnati uno o più corsi, raggruppati per ambiti tematici coerenti con le aree di competenza citate.

L'obiettivo prevede che ogni dipendente concluda almeno un corso per ciascuno dei 4 ambiti tematici 2-5, scegliendolo tra quelli assegnati sulla piattaforma.

Infatti, non sono al momento presenti sulla piattaforma syllabus corsi sulle competenze di leadership e sui soft skill, tematiche per le quali sono, tuttavia, presenti corsi nel Piano di Formazione 2025-2027.

Il raggiungimento dell'obiettivo verrà misurato a livello di Struttura (Area Dirigenziale, Struttura Fondamentale), al fine di misurare la partecipazione del personale.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

L'obiettivo contribuisce alla creazione di Valore Pubblico in senso ampio

Collegamento con gli obiettivi strategici e operativi del Piano Strategico 2021-2026

OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione identificando le migliori relazioni funzionali tra gli uffici, nell'ottica della semplificazione e della fluidità, correttezza, dematerializzazione e digitalizzazione dei processi

OBIETTIVO STRATEGICO 12 Ottimizzare le politiche per il reclutamento di personale docente e tecnico amministrativo e favorire lo sviluppo delle professionalità in una dimensione inclusiva e di continua crescita

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di dipendenti formati nei 4 ambiti tematici sulla piattaforma Syllabus

Motivazione della scelta

L'indicatore è scelto in coerenza a quanto previsto dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di unità di personale che consegue l'attestato di un corso nei 4 ambiti tematici tra i corsi assegnati su Syllabus /
Numero di unità di personale totali

Specifiche dati

Numeratore

Numero di unità di personale in servizio al 31.12.2025 e assunto entro il 1.9.2025 che ha conseguito l'attestato di almeno un corso in ciascuno dei 4 ambiti tematici indicati in descrizione ed evidenziati su Syllabus.

Il personale che abbia conseguito almeno un attestato per un numero di ambiti tematici inferiore a 4 sarà conteggiato come:

n. di ambiti tematici per i quali è stato conseguito almeno un attestato /4

Denominatore

Numero di unità di personale in servizio al 31.12.2025 e assunto entro il 1.9.2025

I dati verranno rilevati a livello di Struttura (Area Dirigenziale, Struttura Fondamentale). Verrà considerata la sede al 31.12.2025

I dipendenti per i quali, ai sensi dell'art. 38 del SMVP 2025, sia previsto un accomodamento ragionevole, nel caso l'accomodamento lo preveda, non saranno conteggiati né al denominatore, né al numeratore.

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma Syllabus

Struttura di riferimento per il dato

Settore Sviluppo organizzativo

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
-	75%	80%	90%

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione alle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica