



**Università
di Genova**



Relazione sulla Performance 2024

Approvata dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente nelle sedute del 27 e 28 maggio 2025.

Validata dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 3 giugno 2025.

Pubblicata in data 9 giugno 2025

Sommario

Guida alla lettura	6
1. Scheda anagrafica dell'Amministrazione.....	7
2. Risultati	7
2.1 Il Valore pubblico	7
2.2 La performance.....	7
2.3 Il collegamento tra obiettivi e risorse	7
2.4 I rischi corruttivi e la trasparenza	7
3. Gli stakeholder e la valutazione partecipativa	7
4. L'organizzazione e capitale umano	8
5. Le criticità e le ipotesi di miglioramento.....	8
6. Riesame triennale.....	8
7. Conclusioni	8
1. Scheda anagrafica dell'amministrazione	9
1.1 UniGe al centro	9
1.2 Gli interlocutori (stakeholder) di UniGe.....	9
1.3 La Mission.....	10
1.4 La Vision	11
1.5 La qualità.....	12
1.6 I numeri dell'Ateneo	13
1.7 Il contesto	15
1.8.1 Analisi iniziale	15
1.8.2 Analisi finale.....	15
2. I risultati 2024.....	18
2.1 Valore Pubblico.....	18
2.1.1 Il processo di pianificazione strategica e di programmazione triennale	18
2.1.2 Le linee Strategiche e gli ambiti di intervento	19
2.1.3 Gli Obiettivi	21
2.1.4 Il monitoraggio e i risultati	25
2.1.5 Gli obiettivi e i risultati della Programmazione Triennale del Sistema Universitario 2024-2026	30
2.1.6 La semplificazione e la digitalizzazione	31
2.1.7 L'accessibilità	31
2.1.8 Le Pari Opportunità e l'equilibrio di genere	32
2.2 La performance	32
2.2.1 Dagli obiettivi generali e strategici a quelli esecutivi	32
2.2.2 Gli obiettivi esecutivi e i relativi risultati.....	34
2.2.3 I risultati in materia di semplificazione e digitalizzazione e accessibilità.....	43
2.2.4 I processi reingegnerizzati.....	44
2.2.5 La performance individuale	45
2.3 Il collegamento tra obiettivi e risorse	51
2.3.1 Il quadro economico	52
2.3.2 Il processo di formazione del bilancio di previsione	56
2.3.3 Utilizzo della contabilità analitica ai fini del controllo di gestione	56
2.3.4 Allocazione dei costi indiretti agli obiettivi	59
2.3.5 Costi allocati agli obiettivi di Valore Pubblico	61
2.3.6 La correlazione tra obiettivi esecutivi e risorse umane	68
2.3.7 Riclassificazione del bilancio per missioni e programmi	69
2.3.8 Rilevazione di efficienza del progetto Good Practice	70

2.4 I rischi corruttivi e la trasparenza	73
2.4.1 La prevenzione della corruzione	73
2.4.2 La trasparenza	75
3. Gli stakeholder e la valutazione partecipativa	77
3.1 Le fasi del processo, i tempi e i soggetti coinvolti	77
3.2 La Valutazione partecipativa	78
3.2.1. Rilevazione della soddisfazione degli utenti	78
3.2.2 Obiettivi	78
3.2.3 Studenti	79
3.2.4 Docenti.....	84
3.2.5 Personale tecnico-amministrativo	87
4. L'organizzazione e Capitale Umano	91
4.1 L'organizzazione	91
4.1.1 Modello Organizzativo.....	91
4.1.2 Obiettivi	93
4.1.3 Interventi attuati o progettati nel 2024.....	94
4.1.4 Monitoraggio	94
4.2 Il lavoro agile	95
4.2.1 Contesto.....	95
4.2.2 Obiettivi	96
4.2.3 Diffusione del lavoro agile	96
4.2.4 Monitoraggio	96
4.3 La situazione occupazionale.....	98
4.3.1 Contesto.....	98
4.3.2 Obiettivi	101
4.3.3 Reclutamento 2024	102
4.3.4 Monitoraggio	103
4.4 La formazione del personale.....	104
4.4.1 Contesto	104
4.4.2 Obiettivi.....	105
4.4.3 Formazione erogata	106
4.4.4 Monitoraggio	109
4.5 Il bilancio di genere	110
4.6 Il benessere organizzativo	116
4.6.1 Rilevazione.....	116
4.6.2 Partecipazione	116
4.6.3 Risultati	117
4.6.4 Confronto con il 2023.....	118
4.6.5 Benchmark nazionale	120
4.6.6 Analisi dei risultati	121
4.6.7 Interventi correttivi	123
5. Le criticità e le ipotesi di miglioramento	125
5.1 Risultati.....	125
5.2 Metodologia	126
5.2.1 Valore Pubblico.....	127
5.2.2 Controllo di gestione.....	127
5.2.3 Collegamento tra obiettivi e risorse	127
5.2.4 Monitoraggio in itinere.....	127

5.2.5 Rilevazione dei dati	127
6. Il riesame triennale.....	128
6.1 Analisi dei risultati in prospettiva diacronica e azioni di miglioramento.....	128
6.1.1 Risultati del triennio 2022-2024.....	128
6.1.2 Azioni di miglioramento	129
6.2 Analisi del processo di programmazione in uso nel triennio 2022-2024 e azioni di miglioramento	130
6.2.1 Stato del sistema di programmazione e controllo	130
6.2.2 Coerenza della Sezione “Organizzazione e capitale umano” con gli obiettivi di performance	131
Organizzazione	131
Lavoro agile.....	131
Politiche di reclutamento.....	132
Formazione del personale	132
6.3 Azioni di miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance	133
6.3.1 Semplificazione e Integrazione	133
6.3.2 Monitoraggio	133
6.3.3 Controllo di Gestione	133
6.3.4 Comunicazione	133
6.4 Possibili Azioni di miglioramento collegate ad altri ambiti	133
6.4.1 Sistema di Governo	134
6.4.2 Sistema di AQ.....	134
7. Conclusioni	135

Allegati:

A Risultati della performance organizzativa 1 Schede obiettivo - 2 Schede Strutture

B Risultati della performance individuale 1 Direttore Generale - 2 Dirigenti – 3 Personale tecnico-amministrativo

C Risultati della rilevazione della customer satisfaction

D Risultati del questionario sul benessere organizzativo

Approvata dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione rispettivamente nelle sedute del 27 e 28 maggio 2025.

Validata dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 3 giugno 2025.

Pubblicata in data 9 giugno 2025.

Guida alla lettura

La Relazione sulla performance è il documento conclusivo del ciclo annuale della performance nel quale sono rendicontati i risultati dell'azione amministrativa e tecnica definiti in fase di programmazione.

A partire dal ciclo della performance 2022, la normativa nazionale è mutata con l'assorbimento del Piano della Performance (Piano Integrato per le Università) nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), nuovo documento previsto dall'art. 6 del D. L. n. 80/2021. Il Piano, di durata triennale e aggiornato annualmente, ha l'obiettivo di assorbire, razionalizzandone la disciplina in un'ottica di semplificazione, alcuni strumenti programmatici cui sono tenute le amministrazioni, definendo:

- a) gli obiettivi programmatici e strategici del ciclo della performance;
- b) la strategia di gestione del capitale umano e di sviluppo organizzativo e gli obiettivi formativi annuali e pluriennali;
- c) gli strumenti e gli obiettivi del reclutamento di nuove risorse e della valorizzazione delle risorse interne, compatibilmente con le risorse finanziarie riconducibili al piano triennale dei fabbisogni di personale;
- d) gli strumenti e le fasi per giungere alla piena trasparenza dei risultati dell'attività e dell'organizzazione amministrativa nonché per raggiungere gli obiettivi in materia di contrasto alla corruzione;
- e) l'elenco delle procedure da semplificare e reingegnerizzare ogni anno;
- f) le modalità e le azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità alle amministrazioni, fisica e digitale;
- g) le modalità e le azioni finalizzate al pieno rispetto della parità di genere.

Il PIAO ricomprende e sostituisce, quindi, alcuni documenti di programmazione precedentemente in uso, tra i quali:

- il Piano della Performance (Piano Integrato per le Università);
- il Piano Triennale del Fabbisogno del Personale;
- il Piano Organizzativo del Lavoro Agile (POLA);
- il Piano della Formazione del personale;
- il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT).

L'introduzione del nuovo documento ha richiesto una modifica delle modalità di rendicontazione in assenza di linee guida specifiche del Dipartimento della Funzione Pubblica o dell'ANVUR.

Inoltre, quest'anno, si conclude il primo triennio dall'introduzione del PIAO.

L'Ateneo ha, quindi, previsto un riesame complessivo al fine di individuare, in una prospettiva di miglioramento, azioni correttive a livello di obiettivi, processi e risultati per il prossimo triennio, analogamente a quanto effettuato nell'ambito della pianificazione strategica.

Tale riesame potrà anche facilitare il monitoraggio da parte del Nucleo di Valutazione della coerenza della Sezione "Organizzazione e capitale umano" con gli obiettivi di performance, previsto al termine di ogni triennio dalle Linee Guida del Dipartimento della Funzione Pubblica sul PIAO.

Al termine del riesame, verranno formulate alcune conclusioni di carattere generale.

Al fine di monitorare tutti gli elementi presenti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026, nella relazione sono illustrati i seguenti elementi, che oltre alle novità segnalate ricomprendono tutti quelli degli anni precedenti:

1. Scheda anagrafica dell'Amministrazione

In questa sezione sono riportate alcune informazioni utili a inquadrare l'Ateneo in relazione agli interlocutori di riferimento, alla vision, alla mission, alla qualità, nonché alcuni dati quantitativi e la descrizione del contesto di riferimento e della struttura organizzativa.

2. Risultati

2.1 Il Valore pubblico

In questa sottosezione sono riportati i risultati relativi agli obiettivi strategici dell'Ateneo definiti nel Piano Strategico 2021-2026 e declinati nel Programma Triennale 2022-2024.

2.2 La performance

Nella sottosezione sono riportati e analizzati i risultati relativi agli obiettivi esecutivi, ossia propri dell'attività amministrativa e tecnica, previsti dal Piano integrato di attività e organizzazione 2024-2026. Oltre ad essere illustrate le modifiche ed i correttivi individuati in occasione del monitoraggio infra-annuale sullo stato di avanzamento degli obiettivi, viene dapprima rappresentata, in forma sintetica, la performance organizzativa complessiva di Ateneo. Sono quindi presentati i risultati specifici della performance organizzativa di ciascuna struttura dell'Ateneo. Infine, vengono presentati e analizzati i risultati aggregati della performance individuale dei dirigenti e del personale tecnico-amministrativo.

Tutti i dati che hanno condotto a tale rendicontazione sono illustrati, in dettaglio, nell'allegato A e nell'allegato B.

2.3 Il collegamento tra obiettivi e risorse

In questa sezione, viene evidenziato il collegamento tra ciclo programmatico e ciclo di bilancio ed è dato conto dell'utilizzo delle risorse finanziarie e umane specificamente previste per ciascun obiettivo funzionale, facendo anche riferimento alla contabilità analitica, nell'ambito dell'introduzione complessiva del contesto di gestione.

2.4 I rischi corruttivi e la trasparenza

In questa parte sono descritti, in modo sintetico, i risultati delle azioni realizzate ai fini della trasparenza e dell'anticorruzione, fatti salvi ulteriori dati specifici richiesti dalla normativa in vigore e dalle direttive stabilite dall'ANAC, che sono comunicati nelle sedi e con le modalità previste.

3. Gli stakeholder e la valutazione partecipativa

In questa sezione si presentano i soggetti coinvolti nelle diverse fasi del processo e i risultati della rilevazione della soddisfazione degli utenti.

I dati di dettaglio relativi alla customer satisfaction sono presentati nell'Allegato C.

4. L'organizzazione e capitale umano

In questa sezione vengono illustrati gli elementi relativi alla salute organizzativa dell'Ateneo, fornendo informazioni in relazione al processo di riorganizzazione che ha caratterizzato il 2024, la situazione occupazionale, il bilancio di genere, il benessere organizzativo e la formazione del personale.

Per gli elementi presenti nell'analoga sezione del PIAO 2024-2026 sono anche presentati i risultati del monitoraggio effettuato.

5. Le criticità e le ipotesi di miglioramento

Nell'ultima parte del documento, in base ai risultati descritti nella relazione, si individuano le criticità emerse e gli interventi migliorativi o risolutivi individuati come necessari.

6. Riesame triennale

In questa sezione viene effettuata l'analisi critica dei risultati del triennio e dei processi ad essi sottesi, al fine di individuare azioni di miglioramento, non a livello di singoli obiettivi ma di sistema e, in tale ambito, viene analizzata la coerenza tra gli obiettivi di Valore Pubblico e di performance e gli obiettivi e le attività previste nella Sezione Organizzazione e capitale umano.

7. Conclusioni

In questa sezione vengono tratte alcune considerazioni finali sul percorso svolto e sulle azioni ancora da intraprendere.

1. Scheda anagrafica dell'amministrazione

1.1 UniGe al centro

UniGe al centro - non è un'affermazione autoreferenziale ma il riconoscimento che le sfide complesse in tema di scienze della vita, trasformazioni sociali e culturali, transizione ecologica e digitale e scienze di base, si possono vincere solo mettendo a frutto il capitale di cultura e conoscenza che tutte le componenti che popolano le università e i centri di ricerca contribuiscono ogni giorno ad accumulare.

UniGe al centro - perché solo se saremo capaci di mettere a sistema le attività di formazione, ricerca e terza missione con istituzioni, enti, imprese e famiglie che popolano il nostro territorio di elezione, potremo contribuire a dare una risposta efficace a tanti bisogni e domande che ogni giorno si generano nella nostra società.

UniGe al centro - significa che nel nostro agire vogliamo confrontarci e collaborare con le migliori università a livello internazionale e con tale prospettiva formare le nostre studentesse e i nostri studenti e attrarre le menti più brillanti.

1.2 Gli interlocutori (stakeholder) di UniGe

L'azione dell'Università nasce dal confronto continuo e responsabile con una serie di interlocutori e portatori di interesse (stakeholder):

Studenti e loro famiglie

Le studentesse e gli studenti sono i destinatari prioritari delle attività universitarie. Il soddisfacimento dei bisogni degli studenti non dipende solo dall'attività formativa ma anche da servizi offerti per il loro inserimento nella comunità di studio e ricerca costituita dall'Ateneo e dal territorio. Tra gli interlocutori dell'Ateneo sono incluse anche le famiglie degli studenti, in quanto determinanti nel sostegno al loro percorso universitario e interessate ai benefici socio-culturali da esso attesi.

Il Mondo della Scuola

L'Ateneo, oltre ad essere istituzione primaria per la formazione degli insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado, opera in sinergia con gli istituti scolastici in modo da offrire ai ragazzi una conoscenza diretta del mondo universitario, con attività di orientamento, simulazione dei test di verifica della preparazione iniziale e, per i corsi a numero programmato, giornate di apertura e visite guidate, percorsi per l'orientamento e per l'acquisizione delle competenze trasversali. Docenti e ricercatori svolgono presso le scuole secondarie lezioni e seminari su argomenti scientifici e culturali. L'Ateneo partecipa a progetti comuni e organizza eventi scientifici rivolti agli studenti di ogni ordine e grado.

La Comunità Scientifica

L'Ateneo sviluppa la propria attività di formazione, di ricerca e di trasferimento tecnologico in relazione continua con la rete degli atenei e degli enti di ricerca italiani e stranieri e si pone pertanto come un tramite importante tra il sistema sociale e produttivo ligure e la comunità scientifica nazionale e internazionale. Tali rapporti riguardano sia la formazione, per iniziative formative congiunte e la mobilità studentesca e del corpo docente, sia la ricerca e il trasferimento tecnologico per la partnership in progetti italiani, europei e internazionali.

Il Sistema Sociale e Produttivo

L'Ateneo ricerca costantemente rapporti significativi con il mondo delle imprese, della cooperazione, del terzo settore e delle associazioni professionali, per intensificare lo scambio negli ambiti della ricerca, della formazione e delle attività professionalizzanti. Il confronto e la collaborazione con il tessuto produttivo del territorio regionale sono volti a stimolare la crescita e l'innovazione, anche attraverso la creazione e il supporto a start-up e spin-off, lo sviluppo delle nuove tecnologie abilitanti e le attività di stage e placement per studentesse e studenti e laureati.

Le Istituzioni

L'Ateneo mantiene relazioni continuative con interlocutori nazionali e internazionali, in particolare le istituzioni pubbliche nazionali (MUR in primis) ed europee (Commissione Europea in primis), per favorire un posizionamento ottimale nel panorama nazionale ed europeo.

Le Comunità Locali

L'Ateneo partecipa attivamente alla vita dei territori nei quali è insediato e vuole essere un fattore di stimolo e di crescita, attraverso l'ascolto attivo, il trasferimento di conoscenze e competenze e il concorso alla progettazione di interventi migliorativi della qualità complessiva della vita dei cittadini. In questa prospettiva, si prefigge di rafforzare e qualificare i rapporti con le istituzioni locali, in particolare la Regione Liguria, i Comuni di Genova, Imperia, La Spezia e Savona e le Aziende Sanitarie locali.

Il Personale UniGe

L'Ateneo si relaziona, infine, con le persone che vi operano, quotidianamente e a diverso titolo, in particolare docenti e personale tecnico, amministrativo, bibliotecario e sociosanitario, per valorizzare il loro contributo alla vita universitaria e favorirne lo sviluppo personale e professionale.

1.3 La Mission

L'Università degli Studi di Genova è una pubblica istituzione che, in attuazione dei principi sanciti dalla Costituzione Italiana, concorre al progresso della conoscenza, nel rispetto dell'autonomia scientifica e didattica dei docenti, della libertà e della dignità di quanti operano al suo interno.

L'Ateneo copre molteplici ambiti del sapere e sviluppa le proprie azioni in coerenza con le linee di indirizzo del Ministero dell'Università e della Ricerca (MUR) e dell'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR), in materia di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del sistema universitario italiano (AVA) e di valutazione della Ricerca (VQR).

In quanto ente pubblico, le attività sono tese a soddisfare i bisogni degli interlocutori, con la consapevolezza di dover utilizzare al meglio le risorse umane e strumentali a disposizione, nonché i contributi ricevuti dallo Stato, dalle istituzioni e imprese nazionali e internazionali e, naturalmente, le contribuzioni dalla componente studentesca.

Si intende interpretare il ruolo istituzionale dell'Università nello scenario futuro:

- valorizzando la natura generalista dell'Ateneo quale comunità aperta, internazionale e multiculturale di studenti, docenti e personale, in grado di affrontare le sfide presenti e future grazie ai saperi acquisiti;
- contribuendo allo sviluppo delle conoscenze, della condivisione dei beni culturali, del benessere economico e sociale del territorio e del Paese, attraverso un approccio multidisciplinare nella formazione, nella ricerca e nella terza missione;
- rafforzando la reputazione dell'Ateneo come una delle migliori università nazionali ed internazionali, punto di riferimento per i diversi ambiti strategici di specializzazione;
- perseguendo l'inclusione, la parità di genere, la qualità dei processi e dei risultati.

La missione dell'Ateneo si svolge lungo le seguenti direttrici, con un'attenzione particolare all'Internazionalizzazione, che costituisce una traiettoria trasversale ad esse, nella comune dimensione della Qualità che permea l'intero processo di programmazione e di azione dell'Ateneo:

LA FORMAZIONE E I SERVIZI AGLI STUDENTI	Compito dell'Università è la trasmissione del sapere attraverso la formazione qualificata degli studenti: a tal fine l'Ateneo svolge molteplici attività didattiche e formative con attenzione alle metodologie innovative. L'Ateneo mette a disposizione laboratori didattici, aule e biblioteche e offre servizi di orientamento e supporto in ingresso, itinere e uscita e misure di sostegno allo studio.
LA RICERCA	L'Università considera centrale lo sviluppo della conoscenza attraverso la ricerca, di base e applicata, per rispondere a esigenze di progresso e di benessere sociale. La ricerca di base è un elemento di competitività fondamentale per il Paese e costituisce un elemento portante della ricerca applicata, i cui risultati operativi sono trasferiti al sistema sociale e produttivo.
LA TERZA MISSIONE	L'Università costituisce un essenziale punto di riferimento scientifico e culturale tra le realtà locali e la società globalizzata. Pertanto, contribuisce allo sviluppo sociale, culturale ed economico attraverso l'applicazione diretta, la valorizzazione e l'impiego della conoscenza, nonché l'apprendimento permanente e le azioni di coinvolgimento della popolazione e di tutti gli attori della società.

1.4 La Vision

Il periodo storico attuale ha favorito una riflessione profonda sulla necessità di configurare una nuova relazione tra l'Umanità ed il Pianeta, dove la Conoscenza, che arricchisce il capitale umano e lo rende resiliente dinanzi alle difficoltà e pronto al cambiamento positivo, e la Ricerca sono i principali strumenti per affrontare e risolvere le grandi sfide della società e del mondo.

L'Università ha, pertanto, un ruolo centrale nell'elaborazione e nella divulgazione delle linee evolutive che dovranno essere alla base delle risposte, coordinate e organiche, fornite dalle istituzioni per garantire un futuro solido e prospero alle nuove generazioni.

L'Ateneo genovese vuole favorire un costante e produttivo dialogo con gli enti locali, con gli attori socio-economici del territorio, con il mondo della scuola, con i giovani e le loro famiglie per promuovere l'alta formazione quale strumento di crescita sociale e la diffusione, con atteggiamento di apertura e con linguaggio accessibile, dei risultati degli studi e delle ricerche condotte nelle sue diverse aree di specializzazione, quali fattori chiave per il progresso e la competitività dell'intero sistema ligure.

Cambiamento e sviluppo oggi passano attraverso i concetti di Innovazione Sostenibile, Aggregazione ed Economia della Conoscenza.

L'Università di Genova è pronta per queste sfide strategiche, illustrate nell'Agenda 2030 dell'ONU e in linea con il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza– Next Generation Italia. Intende muoversi, con protagonismo positivo, come propulsore della crescita territoriale, interlocutore di indirizzo delle realtà locali per promuovere azioni sinergiche, trasversali e multidisciplinari, ad alto impatto socio-economico e abilitanti la creazione di uno spazio regionale ad alta vocazione universitaria. L'Ateneo ha le competenze per guidare processi efficaci in tutti i settori individuati dal PNRR come motori della ripresa, della crescita e di una maggiore coesione sociale. Due sono gli elementi cardine in questa interazione: l'approccio multi-Campus e la polivalenza culturale che ha sempre connotato l'Ateneo e che, mai come oggi, è funzionale allo sviluppo di capacità trasversali e specialistiche e alla produzione di nuove competenze e professionalità.

L'Università di Genova al Centro delle dinamiche di sviluppo territoriali potrà beneficiare inoltre delle connessioni internazionali già facenti capo alle realtà istituzionali e produttive con cui dialoga e, al contempo, svolgere essa stessa il ruolo di connessione tra la Regione e il Mondo, nelle varie declinazioni in cui l'internazionalizzazione universitaria si realizza, favorendo lo sviluppo di partenariati e progetti con ricadute dimostrative e d'impatto sociale sulle città coinvolte.

La crescita di una società è completa solo se allo sviluppo economico e all'arricchimento culturale corrispondono un proporzionale aumento della responsabilità civile e della parità di trattamento. L'Università di Genova intende favorire tali valori, promuovendo metodi ed ambienti di lavoro e di studio e di condivisione dei beni culturali che risultino inclusivi e favoriscano il dialogo tra tutte le componenti accademiche.

1.5 La qualità

Il perseguimento delle missioni si svolge nella comune dimensione della Qualità su cui deve fondarsi l'intero processo di programmazione e di azione dell'Ateneo. La qualità è il grado con cui l'Ateneo realizza i propri obiettivi didattici, di ricerca e di terza missione, i quali, coerentemente con le linee di indirizzo identificate nei documenti di Programmazione dell'Ateneo, hanno lo scopo di:

- creare e diffondere una vasta base di conoscenze avanzate;
- trasferire alla società i risultati della ricerca e dell'innovazione.

L'Ateneo, seguendo un approccio interdisciplinare, intende:

- preparare le studentesse e gli studenti a una cittadinanza attiva e ad un ruolo compiuto nella società;
- accompagnare il loro percorso culturale in armonia con le loro motivazioni, aspettative e prospettive personali.

L'Ateneo realizza le proprie politiche per la qualità mediante azioni di progettazione, implementazione, monitoraggio e controllo, con lo scopo di garantire che ogni attore coinvolto nei processi abbia consapevolezza dei suoi compiti e li svolga nel rispetto della programmazione definita, garantendo efficacia, trasparenza e tracciabilità.

L'Assicurazione della qualità (AQ) è l'insieme delle procedure interne relative alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche, comprensive di forme di verifica interna ed esterna, che mirano al miglioramento della qualità dell'istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società. Il Presidio per la qualità svolge funzioni di supervisione dello svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di AQ, fungendo da raccordo con le strutture che ne sono responsabili (Dipartimenti, Scuole, Corsi di studio) e assicurando il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e le Commissioni paritetiche di Scuola per la didattica e il diritto allo studio, sulla base degli indirizzi degli Organi di governo. La sua organizzazione e il suo funzionamento sono disciplinati da un regolamento.

Il Presidio è composto: dal Delegato del Rettore per l'assicurazione della qualità; da un rappresentante dei docenti, referente unitamente al Delegato per i processi di assicurazione della qualità di sede, con competenze in ambito di valutazione, accreditamento e qualità, designato dal Senato accademico su proposta del Rettore; da cinque docenti, appartenenti ciascuno ad una Scuola dell'Ateneo, con competenze in ambito di valutazione, accreditamento e qualità, designati dal Senato accademico su proposta del Rettore; da un componente scelto tra il personale tecnico-amministrativo con competenze in ambito di valutazione, accreditamento e qualità, designato dal Direttore Generale; dal Capo Settore accreditamento e assicurazione della qualità; da un rappresentante della componente studentesca designato/a tra i rappresentanti in Senato accademico; dal/la presidente della Consulta degli Studenti. Il Coordinatore è il Delegato per l'assicurazione della qualità.

Il Presidio attua le politiche per la qualità attraverso la traduzione degli indirizzi strategici deliberati dagli Organi di governo in linee operative. Inoltre, definisce gli strumenti per la qualità, in particolare processi e relative procedure per l'Assicurazione della qualità per la gestione della didattica, della ricerca e della terza missione: programma e attua la necessaria formazione, affianca i responsabili operativi fornendo supporto di competenze per lo svolgimento delle attività e verifica il rispetto delle procedure e delle tempistiche di Assicurazione della qualità. Infine, attiva ogni iniziativa utile a promuovere la qualità all'interno dell'Ateneo.

Il Presidio collabora con il Rettore nella sua funzione di indirizzo dell'attività didattica e di ricerca, con il Nucleo di valutazione e con le Commissioni paritetiche di Scuola per la didattica e il diritto allo studio, nel monitoraggio delle attività pertinenti. Formula al Rettore e agli Organi di governo proposte funzionali al miglioramento delle attività.

L'Ateneo aggiorna le politiche per la qualità, le azioni previste per la loro attuazione e l'organizzazione del sistema di Assicurazione interna della Qualità nel documento Politiche per la qualità, che viene rivisto periodicamente in un'ottica di miglioramento continuo e in modo organico e coerente con il Programma Triennale.

1.6 I numeri dell'Ateneo

	LA DIDATTICA E LA RICERCA
	STUDENTESSE E STUDENTI
32.558	Iscritti corsi I e II livello (a.a. 2023/2024)
1.328	Dottorandi (a.a. 2023/2024)
1.486	Specializzandi (a.a. 2022/2023)*
6.002	Laureati (a.s. 2024)
	OFFERTA FORMATIVA
135	Corsi di laurea triennale e magistrale (a.a. 2024/2025)
28	Master di I e II livello (a.a. 2023/2024)
31	Corsi di dottorato (a.a. 2024/2025)
49	Scuole di specializzazione (a.a. 2023/2024)
	RICERCA E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO
62	Progetti di ricerca internazionali attivi (a.s. 2024)
123	Progetti di ricerca europei attivi (a.s. 2024)
416	Progetti di ricerca nazionali attivi (a.s. 2024)
33,2	Milioni proventi per ricerca (a.s. 2023)
11,9	Milioni proventi commerciali (a.s. 2023)
24	Spin-off attivi (a.s. 2024)
97	Brevetti attivi (a.s. 2024)
	INTERNAZIONALIZZAZIONE
3.527	Studentesse e studenti internazionali corsi I e II livello (a.a. 2023/2024)
1.457	Studentesse e studenti in mobilità Erasmus (706 in, 751 out – a.a. 2023/2024)
19	Corsi di studio internazionali (a.a. 2024/2025)
34	Accordi per il rilascio di doppio titolo (a.s. 2024)
1	Cattedre Jean Monnet (a.s. 2024)
2	Cattedre UNESCO (a.s. 2024)

* dato al 31.7.2024

	LE STRUTTURE FONDAMENTALI
22	Dipartimenti
5	Scuole
1	Scuola Superiore (IANUA)
5	Biblioteche di Scuola
1	Centro di Eccellenza
2	Centri Strategici
5	Centri di Servizio
15	Centri Interuniversitari di Ricerca e di Servizio
2	Altri centri

(dati al 31.12.2024)

	LE RISORSE UMANE
372	Ordinari
	358 a tempo pieno
	14 a tempo definito
648	Associati
	618 a tempo pieno
	30 a tempo definito
2	Straordinari a tempo determinato L.230/2005
	2 a tempo pieno
	- a tempo definito
85	Ricercatori
	80 a tempo pieno
	5 a tempo definito
334	Ricercatori a tempo determinato
	324 a tempo pieno
	10 a tempo definito
1.441	Totale personale docente
11	Collaboratori ed esperti linguistici
3	Lettori di scambio
10	Dirigenti
1.225	Personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato
1.185,4	Personale tecnico-amministrativo a tempo indeterminato (FTE)
40	Personale tecnico-amministrativo a tempo determinato
39,3	Personale tecnico-amministrativo a tempo determinato (FTE)
2.730	Totale complessivo ¹

(dati al 31.12.2024)

	IL PATRIMONIO EDILIZIO
254.964	Mq complessivi spazi utilizzati a fini istituzionali (Mq netti e chiusi)
3,8%	Indice locazioni passive (mq in locazione passiva/mq complessivi totali spazi utilizzati a fini istituzionali)
9.728	Mq in locazione passiva
842.420	Oneri per Fitti passivi e spese condominiali

(dati al 31.12.2024)

¹ L'equivalente a tempo pieno (FTE – *Full-Time Equivalent*) è una unità di misura corrispondente al carico di lavoro di un dipendente a tempo pieno. Viene calcolato sommando tutte le ore lavorative in un anno erogate dal personale dedicate ad una attività e dividendo poi il risultato ottenuto per il numero delle ore di lavoro di un dipendente a tempo pieno.

1.7 Il contesto

L'Università di Genova ha definito le proprie strategie alla luce dell'analisi del contesto interno (punti di forza e di debolezza) ed esterno (ostacoli e opportunità) operata nel 2021 tramite matrice S.W.O.T. (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

1.8.1 Analisi iniziale

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
S1. Multidisciplinarietà e policentrismo dell'Ateneo S2. Crescente attenzione per l'innovazione e la digitalizzazione S3. Soddisfazione degli studenti per la didattica e i servizi di supporto, orientamento, tutorato e placement S4. Ottimo posizionamento per l'internazionalizzazione S5. Tassi di occupazione dei laureati superiori alla media nazionale S6. Ampia offerta di dottorati di ricerca S7. Consolidata esperienza nel trasferimento tecnologico S8. Ricco patrimonio architettonico, culturale, scientifico, artistico e ambientale	W1. Scarsa attrattività studentesca da altre regioni W2. Carenza di strutture residenziali W3. Età media elevata del personale W4. Basso indice di digitalizzazione W5. Alti costi di gestione e manutenzione degli spazi e necessità di ampi interventi di rigenerazione W6. Limitata valorizzazione dei beni mobili di pregio W7. Limitata capacità di attrarre finanziamenti dal settore privato W8. Necessità di mettere a sistema le attività di terza missione W9. Migliorabile capacità di comunicare e valorizzare le competenze e le risorse dell'Ateneo W10. Limitata capacità di coinvolgimento delle componenti studentesche
OPPORTUNITÀ	OSTACOLI
O1. Rinnovate sinergie territoriali O2. Contesto territoriale favorevole O3. Sistema portuale regionale di rilevanza strategica O4. Presenza significativa di imprese su settori tecnologici trainanti O5. Rafforzamento della rete di collaborazione con altri atenei e centri di ricerca O6. Valorizzazione dei centri interdisciplinari O7. Forte richiesta di innovazione proveniente dal territorio O8. Azioni ministeriali che promuovono il raccordo con il mondo della scuola O9. Nuova programmazione europea e nazionale O10. Valorizzazione delle professionalità del personale	T1. Crisi demografica e invecchiamento della popolazione T2. Carenze logistico-infrastrutturali e scarsa accessibilità T3. Crescente competizione a livello universitario nazionale T4. Quadro normativo di riferimento in continua evoluzione T5. Incertezza su ammontare e tempi di assegnazione dei finanziamenti statali T6. Limitati investimenti privati in Ricerca & Sviluppo

1.8.2 Analisi finale

La precedente analisi di contesto è stata aggiornata nel corso del 2024. In particolare, in quest'ultima occasione, l'analisi del contesto esterno ha utilizzato il modello PESTEL per individuare i fattori che lo influenzano: Political, Economic, Social, Technological, Environmental, Legal.

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
S1. Offerta formativa con CdL in 39 classi di laurea su 54 e con CdLM in 59 classi di laurea su 107, presente in tutte le Province della Regione e 31 Corsi di Dottorato di Ricerca (a.a. 2024/2025) S2. Tassi di occupazione dei laureati superiori alla media nazionale: 93,1% vs 87,5% per le lauree triennali (a un anno dalla laurea), 96,9% vs 93,6% per le lauree magistrali (a tre anni dalla laurea) (Rapporto AlmaLaurea 2024) S3. Multidisciplinarietà e interdisciplinarietà della ricerca (Genova attiva su 16 delle 17 aree scientifiche - fonte VQR 2015-2019) S4. Proventi per ricerca per docenti superiore alla media nazionale (€ 24 milioni contro 23, anno 2023 – fonte ANVUR) S5. Coinvolgimento attivo in poli di innovazione regionali, cluster tecnologici nazionali, competence center, digital innovation hub e in network internazionali S6. Ricco patrimonio architettonico, culturale, scientifico, artistico, ambientale, archivistico, bibliotecario e museale S7. Impegno nella sostenibilità con partecipazione e attiva collaborazione alla Rete delle Università per lo Sviluppo sostenibile S8. Policentrismo dell'Ateneo e integrazione dei Campus liguri nel tessuto regionale e cittadino S9. Sistema di AQ consolidato (Relazione del Nucleo di Valutazione 2024)	W1. Frammentazione dell'offerta formativa con numerosi CdS con un limitato numero di avvisi di carriera; la media di iscritti per CdS è del 30% inferiore alla media nazionale (Dati ANVUR e Relazione del Nucleo di Valutazione 2024) W2. Scarsa attrattività nei confronti delle studentesse e degli studenti provenienti da altre regioni ed esodo dei residenti liguri verso altri atenei (Indicatori ANVUR iA3 e iA4 inferiori alle medie nazionali) W3. Risultati della VQR non omogenei tra le diverse aree e tra il personale in servizio e quello reclutato (VQR 2015-2019) W4. Relazioni tra Governance centrale e Strutture Fondamentali da monitorare (Relazione del Nucleo di Valutazione 2024) W5. Progettualità e collaborazione tra Dipartimenti e tra docenti per attività di terza missione non ancora consolidata W6. Necessità di ampi interventi di rigenerazione degli immobili storici e di pregio W7. Diminuzione del personale tecnico-amministrativo, della quale si prevede un'inversione soltanto alla fine del 2024 (Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026) W8. Supporto amministrativo e tecnico alle attività di missione non sempre adeguato per quantità e qualità (Documenti di monitoraggio e programmazione dei Dipartimenti 2023-2024) W9. Sistema di AQ in fase di implementazione per i Corsi di Dottorato di Ricerca (Relazione del Nucleo di Valutazione 2023)
OPPORTUNITÀ	OSTACOLI
O1. P Sinergie consolidate con il Comune e la Regione, come il Progetto Erzelli O2. E Liguria 1ª regione in Italia per incidenza delle imprese (10,5% contro 3,8% della media nazionale), del valore aggiunto (11%) degli occupati (14,4%) per l'“Economia del Mare”, che potrà beneficiare di parte dei 6,8 mld assegnati alla Liguria nell'ambito del PNRR (fonte Rapporto strategico Think Tank Liguria 2030) O3. S Possibilità di condividere il patrimonio architettonico, culturale, scientifico, artistico, ambientale, archivistico, bibliotecario con la cittadinanza O4. T Dopo la pandemia si è registrata una elevata richiesta di formazione a distanza da parte delle studentesse e degli studenti (Rapporto ANVUR 2022/2023), con la possibilità di attrarne di appartenenti a nuove fasce della popolazione, in tutta Italia, anche grazie alla partecipazione al progetto Edunext O5. E Vocazione turistica della Liguria che può essere valorizzata nell'ambito dell'offerta formativa anche in ragione di possibili sbocchi occupazionali – (Rapporto strategico Think Tank Liguria 2030) O6. L Prossima visita di accreditamento periodico come opportunità per il miglioramento continuo	T1. P Elevata competizione di altri atenei, di regioni limitrofe o telematici (Rapporto ANVUR 2022/2023) T2. E Dopo il notevole aumento delle risorse distribuite di FFO a livello nazionale (da 8,2m nel 2020 a 9,2 nel 2023), oltre a una sempre maggiore percentuale di distribuzione a voci finalizzate, dal 2024 le risorse assegnate sono diminuite, ponendo a rischio la sostenibilità degli atenei nel medio termine T3. S Crisi demografica e invecchiamento della popolazione fino a 17 anni 13,2% Liguria, 15,4% Italia (dati ISTAT 2023) T4. T Provvedimenti normativi di digitalizzazione che non tengono conto delle peculiarità dei diversi enti e dei necessari tempi di adattamento T5. E Carenze logistico-infrastrutturali e scarsa accessibilità della Regione rispetto alle principali città italiane (Milano-Roma 3h 14min 477 km 60 treni al giorno, Milano-Genova 119 km 2h 3 min 32 treni al giorno, Roma- Genova 403 km 5h 17min 38 treni al giorno, fonte Trenitalia) T6. L Aggravio dei processi a seguito di continui provvedimenti in materia di Pubblica Amministrazione applicati anche alle Università

Il sopraggiungere di nuovi e significativi elementi di contesto, quali quelli collegati al PNRR e le azioni dell'Ateneo, oltre che la più capillare metodologia, hanno portato a diversi risultati delle analisi di contesto effettuate all'inizio e alla fine del triennio.

In particolare, il più approfondito livello di analisi ha consentito di evidenziare alcune aree di miglioramento che non erano state compiutamente rilevate all'inizio del triennio, ma che già sussistevano quali:

- la frammentazione dell'offerta formativa;
- i risultati non omogenei della VQR, già presenti in quella relativa al 2011-2014, ma più evidenti in quella 2015-2019, non conclusa all'epoca della prima analisi del contesto;
- possibili aree di miglioramento nel sistema di governo relativamente al rapporto tra governance centrale e strutture;
- la progressiva diminuzione del personale tecnico-amministrativo.

Le azioni dell'Ateneo nel triennio, invece, hanno consentito la creazione di nuovi punti di forza, quali:

- l'elevata attrattività della ricerca, evidenziata dai proventi per docente superiori alla media nazionale;
- il coinvolgimento dell'Ateneo nel PNRR, nell'ambito del quale UniGe ha avuto un ruolo di assoluto rilievo a livello locale e nazionale;
- il consolidamento del sistema di AQ, con l'eccezione del dottorato di ricerca, per il quale il sistema nel 2021 non era ancora previsto dal sistema AVA;
- la soluzione della maggior parte delle problematiche relative al coinvolgimento degli studenti nella vita accademica;
- significativi passi avanti nell'ambito della digitalizzazione dei processi, grazie anche ad alcuni interventi organizzativi;

A livello di contesto si sono, altresì, palesate alcune nuove opportunità, quali:

- l'utilizzo della didattica a distanza per ampliare il bacino di potenziali studenti, tenuto conto dell'elevata richiesta post emergenza sanitaria;
- adeguamento dell'offerta formativa alla vocazione turistica del territorio;
- l'opportunità di aprire il patrimonio storico artistico dell'Ateneo alla cittadinanza;
- l'opportunità fornita dalla prossima visita di accreditamento periodico.

Sempre a livello di contesto si sono, tuttavia, palesati alcuni nuovi ostacoli quali

- difficoltà, a livello di sistema universitario, di sostenibilità in relazione all'assegnazione 2024 del FFO;
- nuovi provvedimenti normativi che hanno aggravato ulteriormente i processi.

2. I risultati 2024

2.1 Valore Pubblico

2.1.1 Il processo di pianificazione strategica e di programmazione triennale

L'Ateneo fino al 2024, in assenza di definizioni nazionali per il comparto universitario, ha identificato il Valore Pubblico creato con i risultati delle proprie attività di missione e, quindi, gli obiettivi di Valore Pubblico con gli obiettivi strategici.

Dal 2025, l'Ateneo, in coerenza con il dibattito nazionale, ha riferito gli obiettivi strategici alla creazione di Valore Pubblico settoriale, definendo ulteriori specifici obiettivi di Valore Pubblico nel PIAO 2025-2027.

Gli obiettivi di Valore Pubblico relativi al 2024, corrispondono, quindi, a quelli strategici, definiti nel 2021 all'interno del Piano Strategico, con orizzonte temporale di 6 anni, pari al mandato del Rettore, attraverso un processo articolato e condiviso che coinvolge, a diverso titolo, molteplici attori:

- i Portatori di interesse (stakeholder) dell'Ateneo, interni ed esterni, le cui esigenze primarie e opinioni rispetto ai servizi forniti dall'Ateneo costituiscono il punto di riferimento per l'individuazione delle criticità e delle aree di miglioramento e delle conseguenti misure necessarie;
- le Strutture Fondamentali - Scuole, Dipartimenti, Biblioteche e Centri - che formulano osservazioni e proposte con riferimento ai propri ambiti di competenza;
- i Vertici Accademici dell'Ateneo - il Rettore, i Prorettori e i Delegati - che presiedono e indirizzano i tavoli di lavoro;
- il Presidio della Qualità, che garantisce che le politiche per la qualità permeino l'intero processo di programmazione;
- il Direttore Generale, i Dirigenti e il Personale tecnico-amministrativo, che contribuiscono alla definizione e alla realizzazione delle azioni, fornendo le informazioni e i dati necessari per un efficace processo decisionale e garantendo la realizzabilità delle azioni di natura tecnico-amministrativa, dal punto di vista delle risorse umane, economiche e strumentali necessarie;
- il Senato Accademico e il Consiglio di Amministrazione, che approvano la metodologia e le strategie individuate.

Il processo di pianificazione e programmazione è partito dall'analisi iniziale del contesto interno ed esterno, presentata in precedenza, nella quale l'Ateneo ha individuato per i diversi ambiti di missione i punti di forza e di debolezza, le principali criticità esterne e i fattori che possono rappresentare opportunità e occasioni di miglioramento e crescita.

Fino al 2024, il Piano Strategico ha definito gli obiettivi a lungo termine (obiettivi strategici) e il Programma Triennale ha definito annualmente quelli di medio termine (azioni), che costituiscono declinazione dei primi.

Successivamente, anche a seguito dell'introduzione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e dell'implementazione del modello AVA 3, è stato approvato il Sistema di Programmazione e Controllo, documento che definisce gli attori, le fasi e gli altri elementi metodologici coinvolti nel processo di programmazione e controllo delle attività di missione dell'Ateneo al fine del miglioramento dei servizi, della creazione di valore pubblico e di una gestione consapevole dell'Ateneo.

Tale documento ha previsto che la declinazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi avvenga all'interno del Piano Strategico, in modo da riunire in un solo documento la

programmazione delle attività di missione dell'Ateneo, consentendo una più trasparente ed efficace comunicazione interna ed esterna.

Inoltre, per quanto riguarda il Valore Pubblico, l'aggiornamento 2025 del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, ha, come anticipato, previsto un nuovo processo di definizione dei relativi obiettivi, poi attuato nel PIAO 2025-2027, che prevede in particolare:

- la distinzione tra Valore settoriale, Valore Pubblico in senso stretto, Valore Pubblico in senso ampio e Valore Pubblico riconosciuto;
- la riconduzione degli obiettivi strategici al Valore Pubblico Settoriale;
- la definizione di obiettivi di Valore Pubblico, perseguiti attraverso gli obiettivi di Valore settoriale;
- l'introduzione di una apposita nuova Balances Scorecard per misurare l'impatto medio generato dalle politiche dell'Ateneo sul livello di benessere complessivo, che ha carattere multidimensionale.

La rendicontazione dei relativi risultati avverrà nella Relazione sulla performance 2025

Le modifiche al processo di programmazione e controllo apportate, attive dal triennio 2025-2027, si pongono nell'ambito dell'applicazione del ciclo di Deming.

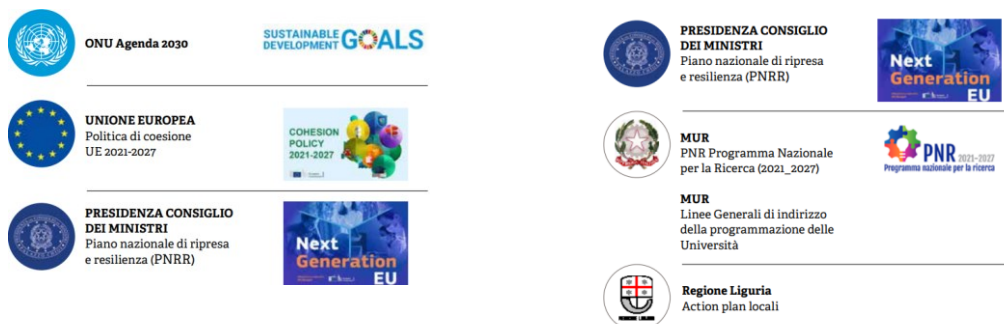
A una prima progettazione del sistema di programmazione (PLAN) è seguita la sua implementazione (DO) a seguito della quale è stato effettuato un riesame (CHECK), che ha condotto a modifiche della progettazione originaria (ACT).

La stessa logica PLAN, DO, CHECK, ACT (PDCA) viene applicata ai cicli di programmazione.

Alla definizione degli obiettivi (PLAN) segue l'attuazione delle attività previste (DO), il loro monitoraggio (CHECK) e l'attuazione di interventi correttivi (ACT) a seguito di valutazione e riesame.

2.1.2 Le linee Strategiche e gli ambiti di intervento

Nel Piano Strategico 2021-2026², l'Ateneo, per realizzare la propria missione in coerenza con la propria vision, ha individuato 5 Linee strategiche con le quali intende sviluppare la propria azione contribuendo all'Agenda ONU 2030 e alle 6 missioni del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) nell'ambito di NextGenerationEU, lo strumento europeo pensato per stimolare la ripresa post-pandemia. L'azione del PNRR è guidata da obiettivi e interventi connessi ai 3 assi strategici condivisi a livello europeo: digitalizzazione e innovazione, transizione ecologica e inclusione sociale. Il PNRR adotta tra gli obiettivi la modernizzazione digitale delle infrastrutture di comunicazione, della Pubblica Amministrazione e del sistema produttivo (missione 1) e lo sviluppo dell'istruzione e della ricerca, ponendo al centro l'inclusione sociale e la capacità di adattamento alle sfide tecnologiche e ambientali del futuro per rilanciare la crescita (missione 4).



² <https://unige.it/ateneo/archivio-documenti>

Il contributo di UniGe al raggiungimento degli obiettivi internazionali e nazionali si articola negli ambiti della formazione e servizi agli studenti, della ricerca, della terza missione e dell'organizzazione e risorse, secondo le seguenti **linee strategiche**:



Digitalizzazione e Innovazione

La digitalizzazione dei servizi e dei processi è fondamentale per una più efficiente gestione dell'Ateneo, per semplificare le procedure tecnico-amministrative e ottimizzare il necessario impegno della comunità accademica docente e ricercatrice nelle attività di supporto alle azioni di missione.



Sostenibilità

Porre sostenibilità e benessere al centro della vita universitaria consente all'Ateneo di siglare un patto di corresponsabilità con le generazioni future e divenire guida ed esempio dimostrativo per il mondo esterno. L'Ateneo, attraverso l'integrazione della sostenibilità nell'offerta formativa, nella ricerca e nelle relazioni con il territorio, mira ad accrescere la conoscenza e le competenze necessarie per contribuire ad una crescita armonica nelle dimensioni ambientali, sociali, economiche e culturali, in coerenza con i Sustainable Development Goals dell'Agenda ONU 2030.



Inclusione

L'Università vuole valorizzare nei suoi percorsi formativi e nelle sue politiche di gestione la centralità della "persona" e la ricchezza delle diversità, promuovendo azioni e comportamenti volti all'accessibilità, all'equità e all'inclusione. Occorre individuare e progettare tutti i sostegni necessari per svolgere in modo efficace le attività didattiche e lavorative, eliminando le barriere architettoniche e digitali e contrastando quelle psicologiche e sociali, favorendo la piena partecipazione delle fasce più deboli alla vita universitaria e avversando ogni forma di discriminazione.



Internazionalizzazione

La dimensione internazionale deve sempre più caratterizzare le attività di didattica, ricerca e terza missione, tramite il rafforzamento e lo sviluppo sinergico degli accordi con partner finalizzati alla cooperazione, all'istituzione di titoli di studio congiunti, alla mobilità studentesca e del corpo docente, all'attività di ricerca europea e internazionale, alla promozione degli scambi scientifico-culturali, e alla creazione di figure culturali e professionali globali e cosmopolite.



Qualità

La qualità è il grado con cui l'Ateneo realizza i propri obiettivi didattici, di ricerca e di terza missione, per preparare le studentesse e gli studenti a una cittadinanza attiva e al loro futuro ruolo nella società, per creare una vasta base di conoscenze avanzate, per partecipare ed essere di stimolo alla ricerca e all'innovazione. L'Ateneo dispiega le politiche per la qualità in coerenza con i propri obiettivi strategici, affinché ogni attore coinvolto nei processi abbia consapevolezza dei suoi compiti, garantendo efficacia, trasparenza e tracciabilità.

L'Ateneo attua le proprie strategie su tre **livelli di intervento**:



UniGe

La prima dimensione di intervento non può che riguardare la Comunità interna per strutturare un Ateneo nel quale sia piacevole e gratificante studiare, lavorare e fare ricerca e che rappresenti una istituzione, responsabile e trasparente, in grado di garantire processi partecipativi e rappresentativi a tutti i livelli.



Territorio

La Regione Liguria è il territorio cui si presta fondamentale attenzione perché esprime le comunità di immediato riferimento – sia relativamente alla maggioranza degli iscritti ai percorsi formativi, sia alle attività economiche e sociali con le quali quotidianamente si condividono collaborazioni. Inoltre, è questa la scala alla quale si riporta gran parte delle attività di terza missione e trasferimento tecnologico.



Comunità Nazionale e Internazionale

Gli ambiti nazionale e internazionale costituiscono ovviamente fonti di ispirazione per l'individuazione delle linee strategiche di Ateneo.

2.1.3 Gli Obiettivi

L'Ateneo ha quindi individuato nel Piano Strategico 2021-2026 obiettivi strategici da perseguire nel corso del mandato rettorale 2021- 2026 attraverso una o più azioni, definite nel Programma Triennale 2022-2024³ per il periodo 2022-2024, a ciascuna delle quali è attribuito un budget:

³ Il Programma Triennale 2022-2024 è stato aggiornato nel mese di dicembre 2023, disponibile all'indirizzo:

https://unige.it/trasparenza/altri_atti_generali.html

MISSIONE, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	LINEE STRATEGICHE SCALE DI INTERVENTO	RISORSE
FORMAZIONE E SERVIZI AGLI STUDENTI	       	€ 2.559.702,75
OBIETTIVO 1 Allineare l'offerta formativa alle sfide future e alle esigenze della società, valorizzando la dimensione internazionale della didattica	       	€ 1.250.000,00
Azione 1.1 Adeguare l'offerta formativa alle esigenze del contesto socio-economico		€ 0,00
Azione 1.2 Incrementare la dimensione internazionale dell'offerta formativa		€ 0,00
Azione 1.3 Promuovere la mobilità internazionale studentesca e del corpo docente		€ 640.000,00
Azione 1.4 Sviluppare le competenze linguistiche delle studentesse e degli studenti dell'Ateneo		€ 610.000,00
OBIETTIVO 2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti	       	€ 737.202,75
Azione 2.1 Sviluppo e promozione di strategie e tecnologie innovative nella didattica		€ 562.202,75
Azione 2.2 Garantire l'accessibilità ai contenuti dei percorsi formativi, valorizzando la flessibilità della fruizione in funzione della diversificazione delle esigenze di studentesse e studenti		€ 25.000,00
Azione 2.3 Riqualificare gli spazi per la didattica e lo studio		€ 150.000,00
OBIETTIVO 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.	       	€ 572.500,00
Azione 3.1 Consolidare l'attività di orientamento a livello regionale, nazionale e internazionale		€ 272.500,00
Azione 3.2 Favorire il successo formativo migliorando la qualità dei servizi di orientamento in itinere e potenziando il sostegno durante il percorso di studi		€ 115.000,00
Azione 3.3 Favorire l'interazione col mondo del lavoro durante il percorso di studio		€ 24.500,00
Azione 3.4 Consolidare le attività di orientamento in uscita		€ 160.500,00

MISSIONE, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	LINEE STRATEGICHE SCALE DI INTERVENTO	RISORSE
RICERCA		€ 7.331.344,00
OBIETTIVO 4 Potenziare l'attività di ricerca di base in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, rafforzando la ricerca interdisciplinare e la contaminazione di competenze		€ 800.720,00
Azione 4.1 Incentivare la ricerca e la partecipazione a progetti nazionali, europei e internazionali		€ 271.720,00
Azione 4.2 Migliorare la comunicazione delle opportunità di finanziamento e aumentare il tasso di partecipazione e successo a bandi competitivi per la ricerca, nazionali e internazionali		€ 8.000,00
Azione 4.3 Potenziare le infrastrutture e gli strumenti a supporto della ricerca		€ 400.000,00
Azione 4.4 Incentivare la qualità della ricerca e valorizzare il ruolo del merito		€ 0,00
Azione 4.5 Promuovere la dimensione internazionale delle attività di ricerca		€ 100.000,00
Azione 4.6 Migliorare la conoscenza dei docenti sui criteri di valutazione ministeriale, sulle condizioni di premialità e sui sistemi di ranking nazionali e internazionali		€ 21.000,00
OBIETTIVO 5 Potenziare la ricerca applicata, valorizzando il contributo trasformativo dell'innovazione e favorendo la circolazione di conoscenza e competenze		€ 260.000,00
Azione 5.1 Promuovere la produzione scientifica, il conferimento di prodotti della ricerca e l'Open Science		€ 260.000,00
Azione 5.2 Promuovere i risultati della ricerca attraverso attività di informazione e divulgazione		€ 0,00
Azione 5.3 Rafforzare l'attrattività della ricerca per il sistema produttivo territoriale		€ 0,00
OBIETTIVO 6 Sostenere il dottorato di ricerca, anche promuovendo dottorati innovativi e industriali, favorendone la dimensione internazionale		€ 6.270.624,00
Azione 6.1 Rafforzare l'attrattività dei nostri dottorati di ricerca per il sistema produttivo territoriale, nazionale e internazionale		€ 6.270.624,00
Azione 6.2 Promuovere la dimensione interdisciplinare dei dottorati		€ 0,00

MISSIONE, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	LINEE STRATEGICHE SCALE DI INTERVENTO	RISORSE
TERZA MISSIONE		€ 1.114.900,00
OBIETTIVO 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		€ 100.000,00
Azione 7.1 Supportare la nascita di spin-off e di imprese sul territorio		€ 0,00
Azione 7.2 Rafforzare la capacità brevettuale dei gruppi di ricerca di Ateneo anche in collaborazione con altri atenei e centri di ricerca		€ 100.000,00
Azione 7.3 Attivare interazioni e partenariati con le attività produttive e culturali presenti sul territorio per il trasferimento dei risultati della ricerca		€ 0,00
Azione 7.4 Potenziare le attività di apprendimento permanente in relazione ai bisogni del territorio e alla valorizzazione delle eccellenze di Ateneo, anche attraverso l'azione di Centri e IANUA		€ 0,00
OBIETTIVO 8 Promuovere il ruolo sociale ed educativo dell'Ateneo e valorizzarne il patrimonio storico, scientifico, culturale, artistico, bibliotecario, archivistico e museale		€ 629.000,00
Azione 8.1 Promuovere eventi di public engagement, divulgazione scientifica e culturale		€ 319.000,00
Azione 8.2 Migliorare la fruibilità del patrimonio scientifico, storico, artistico, bibliotecario, archivistico e museale dell'Ateneo		€ 160.000,00
Azione 8.3 Migliorare la comunicazione con gli stakeholder, anche attraverso la radio di Ateneo		€ 0,00
Azione 8.4 Promuovere l'attività motoria e sportiva all'interno della comunità accademica		€ 150.000,00
OBIETTIVO 9 Promuovere azioni e processi di sviluppo a favore della sostenibilità e dell'inclusione e l'acquisizione di competenze trasversali per l'imprenditorialità e la cittadinanza attiva		€ 385.900,00
Azione 9.1 Rafforzare il ruolo educativo e formativo di UniGe e potenziare le esperienze di volontariato supportate e riconosciute dall'Ateneo		€ 93.500,00
Azione 9.2 Consolidare l'impegno dell'Ateneo nella Cooperazione allo Sviluppo		€ 246.000,00
Azione 9.3 Migliorare la gestione dell'Ateneo in termini di sostenibilità ambientale		€ 40.000,00
Azione 9.4 Promuovere azioni per la diffusione della cultura della sostenibilità		€ 6.400,00
Azione 9.5 Promuovere azioni formative in tema di imprenditorialità		€ 0,00

MISSIONE, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	LINEE STRATEGICHE SCALE DI INTERVENTO	RISORSE
ORGANIZZAZIONE E RISORSE		€ 869.800,00
OBIETTIVO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure	 	€ 146.000,00
Azione 10.1 Razionalizzare il sistema di programmazione pluriennale, monitoraggio e controllo a supporto delle decisioni degli organi politico-amministrativi		€ 0,00
Azione 10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali		€ 0,00
Azione 10.3 Digitalizzare le procedure e dematerializzare la documentazione		€ 146.000,00
OBIETTIVO 11 Riquilibrare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi	 	€ 723.800,00
Azione 11.1 Potenziare le infrastrutture IT		€ 673.800,00
Azione 11.2 Sviluppare spazi e infrastrutture		€ 0,00
Azione 11.3 Potenziare la sicurezza e la fruibilità degli spazi e regolamentarne l'utilizzo		€ 50.000,00
OBIETTIVO 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	 	€ 0,00
Azione 12.1 Ottimizzare le politiche di reclutamento		€ 0,00
Azione 12.2 Favorire lo sviluppo delle professionalità		€ 0,00

2.1.4 Il monitoraggio e i risultati

Al fine di raccordare il monitoraggio, la misurazione, la valutazione e la rendicontazione del grado di avanzamento degli obiettivi strategici con quanto previsto per la sezione “Valore Pubblico” del Piano Integrato di Attività e Organizzazione⁴, in coerenza con il sistema AVA 3 e con il D.M. n. 1154/2021, i risultati raggiunti in relazione al perseguimento degli obiettivi strategici sono misurati utilizzando gli indicatori della Programmazione Triennale MUR 2021-2023 (PRO3), in quanto al momento della programmazione per il 2024 non erano disponibili quelli per il triennio 2024-2026.

I 10 indicatori sono in grado di rappresentare le attività di missione e gli ambiti di azione delle Università e sono utilizzati anche per distribuire una parte della quota premiale del Fondo di Finanziamento Ordinario.

L'Ateneo ha integrato questi dieci indicatori, monitorati tramite un cruscotto per il monitoraggio continuo, con quattro altri relativi alla Terza Missione, alla sostenibilità e all'impatto sociale.

Anche se vengono utilizzati gli indicatori di PRO3, considerata la principale finalità di monitoraggio, la percentuale di raggiungimento del target non viene misurata calcolando il rapporto tra miglioramento effettivo e miglioramento atteso, ma tra valore effettivo e valore atteso.

Per ciascun indicatore è riportato di seguito il valore iniziale, il target 2024 e il valore finale 2024.

⁴ https://unige.it/trasparenza/piano_performance

INDICATORE	SPECIFICHE	VALORE INIZIALE	TARGET 2024	VALORE 2024	RISULTATO
FORMAZIONE E SERVIZI AGLI STUDENTI					
A_a - Proporzione di studenti che si iscrivono al II anno della stessa classe di laurea o laurea magistrale a ciclo unico (L, LMCU) avendo acquisito almeno 40 CFU in rapporto alla coorte di immatricolati nell'a.a. precedente	Fonte dei Dati Indicatore: Anagrafe Nazionale Studenti. Descrizione Numeratore: Iscritti al secondo anno nella stessa classe di immatricolazione, con almeno 40 CFU sostenuti nell'a.a. precedente ed entro il 31/12 nella classe di immatricolazione, sui corsi di laurea di primo livello (L e LMCU - ordinamento d.m. 270). Sono esclusi gli iscritti che hanno effettuato una rinuncia o una sospensione nell'anno accademico. Descrizione Denominatore: Immatricolati (studenti iscritti per la prima volta al I anno al sistema universitario - prima carriera) nella stessa classe con l'esclusione delle rinunce entro il 31/12. Sono considerati solo gli iscritti ai corsi ex d.m. 270/2004.	0,396	0,42	0,462	100%
A_b - Proporzione dei docenti di ruolo indicati come docenti di riferimento che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti nei corsi di studio (L, LM, LMCU) attivati	Fonte dei Dati Indicatore: Sua - CdS e banca dati docenti. Descrizione Numeratore: Docenti di ruolo indicati come docenti di riferimento del Corso di Studio (L, LM, LMCU) che appartengono a SSD di base e caratterizzanti per il Corso di Studio Descrizione Denominatore: Docenti di ruolo indicati come docenti di riferimento del Corso di Studio (L, LM, LMCU).	0,952	0,95	0,942	99,16%
C_a - Proporzione dei laureandi complessivamente soddisfatti del Corso di Studio	Fonte dei Dati Indicatore: ALMALAUREA Per gli Atenei non partecipanti al Consorzio ALMALAUREA si fa riferimento ai dati comunicati ai fini del calcolo dell'indicatore di valutazione periodica dei CdS per i Corsi attivi Descrizione Numeratore: Laureandi D.M. 270/2004 (L, LM, LMCU) che rispondono almeno "più sì che no" al quesito "Sono complessivamente soddisfatto del corso di laurea" Descrizione Denominatore: Laureandi D.M. 270/2004 (L, LM, LMCU) intervistati	0,895	0,9	0,883	98,11%
C_b - Rapporto studenti regolari/docenti di ruolo e riduzione di tale rapporto	Descrizione Numeratore: Iscritti regolari calcolati con il criterio del costo standard senza considerare la "regolarità" nella contribuzione e, per i Corsi di Studio Interateneo, conteggiando gli iscritti nell'Ateneo capofila. Sono considerati solo gli iscritti ai corsi ex d.m. 270/2004. Descrizione Denominatore: Professori di I e II fascia a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a) e b) al 31/12	17,129	17	16,153	100%
D_a - Proporzione di CFU conseguiti all'estero dagli studenti, ivi inclusi quelli acquisiti durante periodi di "mobilità virtuale"	Fonte dei Dati Indicatore: Anagrafe Nazionale Studenti Descrizione Numeratore: Numero di CFU conseguiti all'estero nell'a.s. di riferimento per attività di studio o tirocinio in atenei stranieri o imprese straniere maturati tra il 1/1 ed entro il 31/12 da studenti iscritti, ivi inclusi quelli acquisiti durante periodi di "mobilità virtuale". Sono considerati solo gli iscritti ai corsi ex dm 270/2004, escluse le sospensioni. Descrizione Denominatore: Numero di CFU conseguiti tra il 1/1 ed entro il 31/12 nell'a.s. di riferimento da studenti iscritti. Sono considerati solo gli iscritti ai corsi ex d.m. 270/2004, escluse le sospensioni.	0,020	0,024	0,025	100%

INDICATORE	SPECIFICHE	VALORE INIZIALE	TARGET 2024	VALORE 2024	RISULTATO
RICERCA					
B_a - Rapporto fra gli iscritti al primo anno dei corsi di dottorato con borsa di studio rispetto al totale dei docenti di ruolo	Fonte dei Dati Indicatore: Anagrafe Nazionale Studenti Post Laurea Banca dati PROPER (Dalia/Docenti) per Università Statali Archivio docenti per Università non Statali legalmente riconosciute. Descrizione Numeratore: Iscritti al primo anno di corso di un Corso di Dottorato con borsa o sostegno finanziario. Vengono presi in considerazione: - i dottorandi in possesso di un intervento di supporto diverso da SA4, SF o SR; - gli avvii di carriera a un Corso di Dottorato del ciclo corrispondente, con tipo di invio diverso da I. In caso di più interventi inviati in una carriera per l'anno accademico considerato, viene preso quello con data evento più recente. Analogamente, in presenza di più carriere, si considerano quelle più recenti. Si escludono le carriere che nello stesso anno accademico hanno una sospensione o una chiusura per motivo diverso da L. Descrizione Denominatore: Professori di I e II fascia a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a) e b) al 31/12	0,332	0,260	0,300	100%
B_b - Proporzione dei proventi da ricerche commissionate, trasferimento tecnologico e da finanziamenti competitivi sul totale dei proventi*	Fonte dei Dati Indicatore: Bilanci Atenei. L'indicatore si applica alle sole Università Statali. Per la verifica del risultato finale sarà considerato il valore più alto tra il valore annuale a.s. 2022 e il valore medio del periodo 2020 – 2022. Descrizione Numeratore: Proventi da ricerche commissionate, trasferimento tecnologico e da finanziamenti competitivi al 31/12 Descrizione Denominatore: Totale dei proventi propri e dei contributi al 31/12	0,082	0,085	0,124	100%
D_b - Proporzione di Dottori di ricerca che hanno trascorso almeno 3 mesi all'estero	Fonte dei Dati Indicatore: Anagrafe Nazionale Studenti – Post Laurea Descrizione Numeratore: Dottori di ricerca che hanno trascorso almeno 90 giorni, anche non consecutivi all'estero, inclusi eventuali periodi di "mobilità virtuale". Descrizione Denominatore: Dottori di ricerca	0,186	0,20	0,16	80%

INDICATORE	SPECIFICHE	VALORE INIZIALE	TARGET 2024	VALORE 2024	RISULTATO
TERZA MISSIONE					
F_a – Rapporto tra numero di brevetti e di spin-off e numero di docenti*	Fonte dei Dati Indicatore: Banca dati interna Descrizione Numeratore: Numero di brevetti e di spin-off attivi al 31/12 Descrizione Denominatore: Professori di I e II fascia a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a) e b) al 31/12	0,114	0,096	0,112	100%
F_b - 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 dei Dati Indicatore: Banca dati interna 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	14.048	13.000	17.803	73,02%
F_c - Partecipazione a UniGeSenior*	Numero di iscritti a UniGeSenior	890	1.100	1.769,00	100%
F_d – Numero di Volontari che svolgono il Servizio Civile Universale presso l'Ateneo*	Fonte dei dati. Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale Numero di Volontari che svolgono il Servizio Civile Universale presso l'Ateneo	13	18	18	100%
ORGANIZZAZIONE E RISORSE					
E_a - Proporzione dei Professori di I e II fascia assunti dall'esterno nel triennio precedente, sul totale dei professori reclutati	Descrizione Numeratore: Professori di I e di II fascia assunti dal 1/1/ al 31/12 del triennio non in servizio in posizioni strutturate presso l'Ateneo. Sono esclusi i professori nell'ambito di convenzioni di scambio tra Atenei Per "posizioni strutturate" vanno conteggiati solo ricercatori tipo a), tipo b), ricercatori tempo indeterminato e Professori II fascia (laddove applicabile). Descrizione Denominatore: Professori di I e di II fascia assunti dal 1/1 al 31/12 del triennio	0,083	0,05	0,07	100%
E_b - Proporzione di ricercatori di cui all'art. 24, c. 3, lett. a) e lett. b) sul totale dei docenti di ruolo	Fonte dei Dati Indicatore: Banca dati PROPER (Dalia/Docenti) e archivio docenti per Università non Statali legalmente riconosciute. Descrizione Numeratore: Ricercatori di cui all'articolo 24, comma 3, lett.a) e lett. b) in servizio al 31/12 Descrizione Denominatore: Professori di I e II fascia a tempo indeterminato, ricercatori a tempo indeterminato, ricercatori di tipo a) e b) al 31/12	0,222	0,15	0,232	100%

I dati sono tratti dal sito CINECA PRO3 al 22.4.2025 tranne quelli indicati con * rilevati da fonti interne. Gli indicatori indicati con ** presentano valori finali riferiti al 2022.

Le cifre decimali del target sono state adeguate al valore iniziale in sede di misurazione.

Su 14 indicatori 10 raggiungono completamente il risultato atteso. Il grado di raggiungimento dei target degli indicatori può essere così classificato:

PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO	N. INDICATORI	PERCENTUALE SUL TOTALE
100%	10	71,43%
90% < 100%	2	14,29%
75% < 90%	1	7,14%
50% < 75%	1	7,14%
<50%	-	-
ND	-	-
TOTALE	14	100,00%

I risultati relativi a ciascun indicatore vengono riportati in una Balanced Scorecard (BSC)⁵, le cui prospettive sono costituite dagli ambiti definiti nel Piano Strategico 2021-2026.

A. FORMAZIONE E SERVIZI AGLI STUDENTI Peso 40%		B. RICERCA Peso 30%	
Indicatore	Risultato	Indicatore	Risultato
A_a - Proporzione di studenti che si iscrivono al II anno della stessa classe di laurea o laurea magistrale a ciclo unico (L, LMCU) avendo acquisito almeno 40 CFU in rapporto alla coorte di immatricolati nell'a.a. precedente	100%	B_a - Rapporto fra gli iscritti al primo anno dei corsi di dottorato con borsa di studio rispetto al totale dei docenti di ruolo	100%
A_b - Proporzione dei docenti di ruolo indicati come docenti di riferimento che appartengono a settori scientifico-disciplinari (SSD) di base e caratterizzanti nei corsi di studio (L, LM, LMCU) attivati	99,16%	B_b - Proporzione dei proventi da ricerche commissionate, trasferimento tecnologico e da finanziamenti competitivi sul totale dei proventi	100%
C_a - Proporzione dei laureandi complessivamente soddisfatti del Corso di Studio	98,11%	D_b - Proporzione di Dottori di ricerca che hanno trascorso almeno 3 mesi all'estero	80%
C_b - Rapporto studenti regolari/docenti di ruolo e riduzione di tale rapporto	100%		
D_a - Proporzione di CFU conseguiti all'estero dagli studenti, ivi inclusi quelli acquisiti durante periodi di "mobilità virtuale"	100%		
Totale prospettiva (Media risultati) 99,45%		Totale prospettiva (Media risultati) 93,33%	
C. TERZA MISSIONE Peso 20%		D. ORGANIZZAZIONE E RISORSE Peso 10%	
Indicatore	Risultato	Indicatore	Risultato
F_a – Rapporto tra numero di brevetti e di spin-off e numero di docenti	100%	E_a - Proporzione dei Professori di I e II fascia assunti dall'esterno nel triennio precedente, sul totale dei professori reclutati	100%
F_b - 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	73,02%	E_b - Proporzione di ricercatori di cui all'art. 24, c. 3, lett. a) e lett. b) sul totale dei docenti di ruolo	100%
F_c - Partecipazione a UniGeSenior	100%		
F_d – Numero di Volontari che svolgono il Servizio Civile Universale presso l'Ateneo	100%		
Totale prospettiva (Media risultati) 93,26%		Totale prospettiva (Media risultati) 100,00%	
RISULTATO COMPLESSIVO (40% A +30% B + 20% C + 10% D): 96.43%			

Il risultato complessivo è superiore al 95%.

Sono, tuttavia, da rimarcare i risultati relativi all'indicatore dei periodi all'estero dei dottorandi (D_b), che presenta anche risultati inferiori alle medie di riferimento se rilevato a livello di singolo corso, e il risultato relativo alle emissioni di gas serra (F_b). Quest'ultimo è, tuttavia, condizionato dalle modifiche nelle specifiche di certificazione tra il valore iniziale e quello finale.

A parte queste due eccezioni, i valori rilevati sono in linea con quelli attesi.

⁵ La Balanced Scorecard o BSC è un sistema di misurazione e gestione delle performance. Come tale è uno strumento atto a implementare la strategia e a controllarne l'esecuzione attraverso la definizione di obiettivi di performance da raggiungere, indicatori per monitorare i progressi conseguiti, target per stabilire i livelli attesi, iniziative per supportarne il perseguimento, divisi in una serie di prospettive legate tra loro da relazioni causa - effetto.

2.1.5 Gli obiettivi e i risultati della Programmazione Triennale del Sistema Universitario 2024-2026

L'Ateneo ha partecipato alla Programmazione delle università 2024-2026⁶ con un programma intitolato Potenziamento dell'attrattività dell'Ateneo per la didattica e la ricerca.

PROGETTO	Ampliamento dell'offerta formativa a corsi erogati a distanza
INDICATORI	Proporzione di Corsi di Studio (L, LMCU, LM) offerti in modalità mista o prevalentemente / integralmente a distanza nelle università non telematiche. Valore iniziale: 0,007 Target finale 2026: 0,07
	Numero tutor/Numero studenti iscritti al I anno a Corsi di Studio (L, LMCU, LM) offerti in modalità prevalentemente o integralmente a distanza nelle università non telematiche. Valore iniziale: 0 Target finale 2026: 0,03
BUDGET	Richiesto: € 4.933.587 Totale: € 6.000.000
PROGETTO	Potenziamento dell'ecosistema della ricerca ligure attraverso l'acquisizione di eccellenze provenienti da altri Atenei ed Enti di Ricerca
INDICATORI	Proporzione dei Professori di I e II fascia assunti dall'esterno nel triennio precedente, sul totale dei professori reclutati. Valore iniziale: 0,067 Target finale 2026: 0,11
	Proporzione di Ricercatori di cui all'art. 24, c. 3, reclutati dall'esterno e non già attivi presso l'Ateneo come Ricercatori di cui all'art. 24, c. 3, lettera a), titolari di assegno di ricerca o iscritti a un Corso di Dottorato. Valore iniziale: 0,077 Target finale 2026: 0,23
BUDGET	Richiesto: € 3.782.417 Totale: € 6.500.000

I risultati conseguiti dall'attuazione dei programmi sono oggetto di monitoraggio annuale e valutazione al termine del triennio sulla base degli indicatori scelti per ciascun obiettivo e dei relativi target.

In caso di raggiungimento dei target prefissati al termine del triennio, viene disposta la conferma dell'assegnazione del già menzionato importo; diversamente si provvede al recupero, a valere sul FFO, delle somme attribuite per ciascun obiettivo in misura proporzionale allo scostamento medio tra i risultati conseguiti riferiti ai relativi indicatori e i rispettivi target.

La valutazione dei progetti da parte del MUR non è ancora avvenuta e, una volta ricevuta, se ne darà conto nella prossima Relazione. Di seguito si forniscono, tuttavia, i dati del primo monitoraggio, in base ai dati provvisori al 10.3.2025 presenti sul sito MUR di PRO3:

⁶ In data 10 luglio 2024 è stato pubblicato il D.M. n. 773 del 10 giugno 2024 recante le Linee generali d'indirizzo della programmazione delle università 2024-2026 e indicatori per la valutazione periodica dei risultati seguito dalla nota MUR n. 11414 del 8 agosto 2024, che indica gli obiettivi del sistema universitario e le modalità di partecipazione alla programmazione nazionale da parte degli Atenei:

<https://www.mur.gov.it/it/atti-e-normativa/decreto-ministeriale-n-773-del-10-06-2024>

RIF.	INDICATORE	VALORE INIZIALE	TARGET	VALORE DI MONITORAGGIO
AMPLIAMENTO DELL'OFFERTA FORMATIVA A CORSI EROGATI A DISTANZA				
A_g	Proporzione di corsi di studio (L, LMCU, LM) offerti in modalità mista o prevalentemente o integralmente a distanza nelle università non telematiche	0,007	0,070	0,015
A_j	Numero tutor/Numero studenti iscritti al primo anno a corsi di studio (L, LMCU, LM) offerti in modalità prevalentemente o integralmente a distanza nelle università non telematiche	0	0,030	ND
POTENZIAMENTO DELL'ECOSISTEMA DELLA RICERCA LIGURE ATTRAVERSO L'ACQUISIZIONE DI ECCELLENZE PROVENIENTI DA ALTRI ATENEI ED ENTI DI RICERCA				
E_a	Proporzione dei Professori di I e II fascia assunti dall'esterno nel triennio precedente, sul totale dei professori reclutati	0,067	0,110	0,070
E_e	Proporzione di Ricercatori di cui all'art. 24, co. 3, reclutati dall'esterno e non già attivi presso l'Ateneo come ricercatori di cui all'articolo 24, co. 3, lett. a), titolari di assegno di ricerca o iscritti a un corso di dottorato	0,077	0,230	0,128

Considerato che la presentazione del programma è avvenuta soltanto nel mese di ottobre 2024, che non si ha ancora notizia del finanziamento dei progetti e che l'offerta formativa 2025/2026 non è ancora stata accreditata, i valori di monitoraggio, che presentano miglioramenti solo per gli indicatori relativi al progetto relativo al *Potenziamento dell'ecosistema della ricerca*, necessiteranno di un'ulteriore analisi.

Si valuterà la necessità di eventuali interventi correttivi in corso d'anno.

2.1.6 La semplificazione e la digitalizzazione

Gli obiettivi strategici e le azioni relativi a semplificazione e digitalizzazione, ossia:

OBIETTIVO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

AZIONE 10.1 Razionalizzare il sistema di programmazione pluriennale, monitoraggio e controllo a supporto delle decisioni degli organi politico-amministrativi

AZIONE 10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

AZIONE 10.3 Digitalizzare le procedure e dematerializzare la documentazione

sono stati declinati in obiettivi esecutivi del ciclo della performance, i cui risultati sono illustrati nel paragrafo 2.2.3.

2.1.7 L'accessibilità

Gli obiettivi strategici e le azioni relativi all'accessibilità, ossia:

OBIETTIVO 2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

AZIONE 2.2 Garantire l'accessibilità ai contenuti dei percorsi formativi, valorizzando la flessibilità della fruizione in funzione della diversificazione delle esigenze di studentesse e studenti

sono stati declinati in obiettivi esecutivi del ciclo della performance, i cui risultati sono illustrati nel paragrafo 2.2.3

A riguardo è anche opportuno segnalare le specifiche azioni 6, 7 e 8 contenute nel Piano di Azioni Positive approvato dall'Ateneo per il quadriennio 2021-2024⁷.

Infine, gli obiettivi di accessibilità di cui all'art. 9 del D.L. n. 179/2012 sono pubblicati sul sito di Ateneo⁸ e aggiornati in base a quanto previsto da AGID.

2.1.8 Le Pari Opportunità e l'equilibrio di genere

Considerato che l'Ateneo promuove le pari opportunità e l'equilibrio di genere non solo tra il personale ma anche tra gli studenti, si ritiene di richiamare nella sottosezione relativa al valore pubblico la tematica.

A questo proposito, oltre al citato Piano di Azioni Positive, è da citare la recente approvazione del Gender Equality Plan (GEP) 2022-2025. Tale strumento è previsto dal programma quadro Horizon Europe (2021-2027), il quale prevede che le organizzazioni pubbliche (Enti Pubblici di Ricerca, Università, ecc.) debbano avere adottato il GEP, piano per la parità di genere, a partire dal 2022, per poter partecipare ai finanziamenti comunitari.

Il documento⁹ analizza numerosi ambiti di UniGe e indica azioni sostenibili di miglioramento.

Si rimanda al paragrafo 4.5 per approfondimenti relativi alle Pari Opportunità e all'equilibrio di genere.

2.2 La performance

2.2.1 Dagli obiettivi generali e strategici a quelli esecutivi

Come illustrato nel paragrafo 2.1.1, la programmazione dell'Ateneo costituisce un processo integrato che si sviluppa nell'ambito delle Linee generali d'indirizzo della programmazione delle Università del MUR, che definiscono gli obiettivi generali del sistema universitario, attraverso la pianificazione strategica e la programmazione triennale di Ateneo e, infine, il ciclo della performance. L'Assicurazione della Qualità (AQ) informa l'intero processo secondo i principi del modello AVA 3.

Come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance¹⁰, il Direttore Generale, in coerenza con le menzionate Linee generali di indirizzo del MUR, ha declinato in attività amministrative e tecniche gli obiettivi strategici del Piano Strategico 2021-2026 e le azioni (obiettivi operativi) individuate dall'Ateneo nel Programma Triennale 2022-2024, aggiornamento 2024.

In tale processo, iniziato nel mese di luglio 2023, il Direttore Generale ha analizzato l'opinione degli utenti e degli altri stakeholder, anche attraverso i risultati dei questionari di customer satisfaction somministrati, i risultati conseguiti nell'anno precedente rendicontati nella Relazione Annuale sulla Performance 2022, nonché le risultanze del monitoraggio in itinere del ciclo della performance 2023 e la Relazione del Nucleo di Valutazione 2023, in particolare per l'Ambito B del modello AVA 3 relativo alla "Gestione delle Risorse".

⁷ <https://cpo.unige.it/pap>

⁸ <https://unige.it/accessibilita>

⁹ https://unige.it/unige_gep

¹⁰ Il Sistema di Misurazione e valutazione della performance 2024 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22 novembre 2023, previo parere favorevole del Nucleo di Valutazione nella seduta del 13 novembre 2023. Il documento è disponibile all'indirizzo: <https://intranet.unige.it/personale/cicli-della-performance>.

Tenuto conto delle informazioni assunte, il Direttore Generale, coinvolti la governance e i dirigenti, ha definito gli obiettivi per il ciclo della performance 2024, individuando i relativi responsabili e le necessarie risorse, valorizzate nell'ambito del processo di formazione del budget.

Al fine di verificare la presenza di obiettivi del ciclo della performance non raggiunti nel 2023 e di individuare un target adeguato per gli indicatori, nel mese di novembre 2023 si è operata la rilevazione pre-consuntiva prevista dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance.

Gli obiettivi esecutivi di seguito individuati costituiscono, quindi, la declinazione degli obiettivi strategici e operativi (azioni), definiti nel Piano Strategico e nel Programma Triennale, in attività tecnico-amministrative, ossia strumenti a supporto della loro realizzazione, secondo i requisiti previsti dal sistema di AQ.

ALBERO DELLA PERFORMANCE

FORMAZIONE E SERVIZI AGLI STUDENTI

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

Azione 1.3 Promuovere la mobilità internazionale studentesca e del corpo docente

Obiettivo Esecutivo SER-01-D - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione

OBIETTIVO STRATEGICO 2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Azione 2.1 Sviluppare e promuovere strategie e tecnologie innovative nella didattica

Obiettivo Esecutivo SER-03-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica

Azione 2.3 Riquilibrare gli spazi per la didattica e lo studio

Obiettivo Esecutivo SER-04-D - Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario

Obiettivo Esecutivo INF-03-A - Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro

Obiettivo Esecutivo INF-04-A - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca

Obiettivo Esecutivo INF-05-A - Monitorare le locazioni attive al fine di pianificare il miglior utilizzo degli spazi dell'Ateneo

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

Azione 3.1 Consolidare l'attività di orientamento a livello regionale, nazionale e internazionale

Obiettivo Esecutivo SER-02-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro

Azione 3.2 Favorire il successo formativo migliorando la qualità dei servizi di orientamento in itinere e potenziando il sostegno durante il percorso di studi

Obiettivo Esecutivo SER-02-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro

Azione 3.3 Favorire l'interazione col mondo del lavoro durante il percorso di studi

Obiettivo Esecutivo SER-02-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro

Azione 3.4 Consolidare le attività di orientamento in uscita

Obiettivo Esecutivo SER-02-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro

RICERCA

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

Azione 4.1 Incentivare la ricerca e la partecipazione a progetti nazionali, europei e internazionali

Obiettivo Esecutivo SER-05-R - Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca

Azione 4.2 Migliorare la comunicazione delle opportunità di finanziamento e aumentare il tasso di partecipazione e successo a bandi competitivi per la ricerca, nazionali e internazionali

Obiettivo Esecutivo SER-05-R - Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca

Azione 4.3 Potenziare le infrastrutture e gli strumenti a supporto della ricerca

Obiettivo Esecutivo SER-06-R - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca

TERZA MISSIONE

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

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

Obiettivo Esecutivo SER-07-R - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione

Azione 7.2 Rafforzare la capacità brevettuale dei gruppi di ricerca di Ateneo anche in collaborazione con altri atenei e centri di ricerca

Obiettivo Esecutivo SER-07-R - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione

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

<i>Azione 8.1 Promuovere eventi di public engagement, divulgazione scientifica e culturale</i>
Obiettivo Esecutivo SER-07-R - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione
OBIETTIVO STRATEGICO 9 Promuovere azioni e processi di sviluppo a favore della sostenibilità e dell'inclusione e l'acquisizione di competenze trasversali per l'imprenditorialità e la cittadinanza attiva
<i>Azione 9.3 Migliorare la gestione dell'Ateneo in termini di sostenibilità ambientale</i>
Obiettivo Esecutivo RIS-04-S - Ridurre i consumi energetici
ORGANIZZAZIONE E RISORSE
OBIETTIVO STRATEGICO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure
<i>Azione 10.1 Razionalizzare il sistema di programmazione pluriennale, monitoraggio e controllo a supporto delle decisioni degli organi politico-amministrativi</i>
Obiettivo Esecutivo RIS-01-P - Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi
Obiettivo Esecutivo RIS-02-P - Rispettare i tempi di pagamento
<i>Azione 10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali</i>
Obiettivo Esecutivo PRO-04-H - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale
Obiettivo Esecutivo PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo
Obiettivo Esecutivo PRO-06-O - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali
Obiettivo Esecutivo PRO-07-O - Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento
Obiettivo Esecutivo PRO-08-O - Consolidare la tempestività della consulenza giuridica
Obiettivo Esecutivo PRO-09-O - Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management
Obiettivo Esecutivo PRO-10-O - Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa
Obiettivo Esecutivo PRO-11-O - Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione
Obiettivo Esecutivo RIS-03-P Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza
Obiettivo Esecutivo RIS-05-S - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile
Obiettivo Esecutivo RIS-06-S Ottimizzare i costi unitari dei servizi
<i>Azione 10.3 Digitalizzare le procedure e dematerializzare la documentazione</i>
Obiettivo Esecutivo INF-07-I - Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti
Obiettivo Esecutivo INF-08-I - Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione
OBIETTIVO STRATEGICO 11 Riquilibrare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi
<i>Azione 11.1 Potenziare le infrastrutture IT</i>
Obiettivo Esecutivo INF-06-I - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT
<i>Azione 11.2 Sviluppare spazi e infrastrutture</i>
Obiettivo Esecutivo INF-01-A - Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli
Obiettivo Esecutivo INF-02-A - Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente
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
<i>Azione 12.1 Ottimizzare le politiche di reclutamento</i>
Obiettivo Esecutivo PRO-01-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente
Obiettivo Esecutivo PRO-02-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo

A ciascun obiettivo è stato assegnato un codice di riferimento alfanumerico basato sulla mappa strategica adottata, illustrata nel paragrafo successivo.

2.2.2 Gli obiettivi esecutivi e i relativi risultati

La metodologia

Gli obiettivi esecutivi, indicati nel paragrafo precedente, sono rilevanti, pertinenti, specifici, misurabili in termini concreti e chiari, e presentano i requisiti previsti dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, cui si rimanda.

Nella redazione del PIAO 2024-2026, nell'ambito del percorso sopra delineato, sono state individuate alcune priorità di metodo e di merito.

Per quanto riguarda il metodo, come l'anno precedente, si è ritenuto prioritario mantenere limitato il numero di obiettivi (32 rispetto ai 28 dello scorso anno), evidenziando le effettive priorità dell'azione amministrativa e tecnica dell'Ateneo, senza includere tra gli obiettivi adempimenti che, indipendentemente dal ciclo della performance, sarà necessario assolvere.

Da questo punto di vista, nell'ottica dell'introduzione graduale del controllo di gestione, questa sezione del PIAO non contiene una elencazione esaustiva delle attività che le Aree Dirigenziali e le Strutture Fondamentali dovranno svolgere nel 2024, ma gli obiettivi definiti sono finalizzati a programmare e misurare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione amministrativa e tecnica dell'Ateneo nel suo complesso e a livello di singola struttura.

Per questo motivo i Dirigenti e il personale tecnico-amministrativo sono tenuti a svolgere anche tutti gli altri adempimenti normativi o attività organizzative, comunque dovuti, seppure non ricompresi negli obiettivi, nell'ambito della propria ordinaria gestione.

Anche tenuto conto di ciò, la maggior parte degli obiettivi, come per l'anno precedente, è "di processo", ossia non riguarda la conclusione di attività, ma il miglioramento o il consolidamento di servizi e processi, misurati tramite indicatori di efficacia, talvolta più di uno, nella maggior parte dei casi percepita dagli utenti.

A partire da questo Piano, infatti, viene anche introdotto, in via sperimentale, un primo sistema di controllo di gestione dell'Ateneo, come previsto dal già menzionato modello AVA 3, attraverso l'individuazione di alcuni KPI dell'attività amministrativa e tecnica, in grado di rappresentarne l'efficacia, ma da quest'anno anche l'efficienza e l'economicità, con le modalità indicate successivamente.

Questi indicatori, insieme a quelli individuati per le attività di missione¹¹, consentiranno un costante monitoraggio delle attività dell'Ateneo e a seconda del loro andamento sarà possibile individuare le priorità di intervento sulle quali costruire obiettivi di miglioramento annuali o pluriennali.

Per quanto riguarda il merito, questa esigenza ha portato all'individuazione di alcuni obiettivi correlati all'introduzione del controllo di gestione, quali *RIS-01-P - Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi* e *RIS-03-P - Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza*, quest'ultimo propedeutico all'obiettivo relativo all'ottimizzazione degli stessi di cui si dirà successivamente.

In questo ambito assume una particolare importanza la previsione di un obiettivo di efficienza, collegato ai costi unitari dei servizi, attraverso l'utilizzo della contabilità analitica, sistema implementato con l'obiettivo *RIS-02-P - Adeguare la contabilità analitica al fine di consentire l'introduzione del controllo di gestione* del PIAO 2023-2025. In questo primo anno l'obiettivo è teso a rilevare la *baseline* per detti costi, al fine di poter in futuro analizzare l'efficienza dell'azione dell'Ateneo in base a serie storiche.

Considerato che il Programma Triennale di riferimento è sempre quello relativo al triennio 2022-2024, numerosi obiettivi e indicatori del PIAO precedente sono stati mantenuti, adeguando i target, tenuto anche conto della rilevazione pre-consuntiva citata in precedenza. Questo elemento di continuità consentirà di costruire serie storiche, contribuendo all'affinamento del sistema di controllo di gestione in uso.

Sempre nell'ottica del controllo di gestione, sono stati ritenuti anche quest'anno obiettivi prioritari il monitoraggio e lo sviluppo dei servizi attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti, esterni ed interni. Tali obiettivi sono descritti nel successivo paragrafo 2.2.2. Parallelamente alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza (efficacia percepita), è prevista, per alcuni servizi di supporto, la misurazione dell'efficacia oggettiva attraverso appositi indicatori.

Considerato il permanere della crisi internazionale e del prezzo dell'energia conseguentemente ancora volatile, in ottemperanza a quanto previsto dalla circolare n. 2/2022 del Dipartimento della Funzione Pubblica, si è ritenuto necessario mantenere l'obiettivo relativo alla riduzione dei consumi energetici.

¹¹ Per alcuni di essi si veda il paragrafo 2.1. Altri del set AVA e PRO3 sono utilizzati per monitorare le azioni del Programma Triennale.

Particolare importanza rivestono anche gli obiettivi relativi alle infrastrutture (INF-01-A - *Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli*, INF-02-A - *Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente*) e al potenziamento dei servizi informatici (INF-07-I - *Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti*, INF-08-I - *Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione*)

Collegato a queste due tipologie è l'obiettivo PRO-09-O - *Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management*, che consentirà di adeguare alle novità organizzative vigenti dal 2024 la loro gestione con un miglioramento per le Strutture dei servizi di manutenzione e ICT e il supporto negoziale.

Come previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, gli obiettivi individuati sono stati declinati in una mappa strategica con 4 prospettive, ciascuna con un peso percentuale tale che la somma dei pesi di tutte le prospettive sia pari a 100%, e 8 aree strategiche, al fine di evidenziarne il collegamento con gli obiettivi strategici e le finalità, nonché consentirne la misurazione tramite una Balanced Scorecard, come per gli obiettivi del Piano Strategico¹²:

PROSPETTIVA	AREE STRATEGICHE	DESCRIZIONE
SERVIZI	Supporto alla Didattica Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione	Aggrega le attività di supporto al perseguimento della missione dell'Ateneo, ossia la Didattica, la Ricerca e la Terza Missione. Ricomprende l'attività bibliotecaria e quella di supporto all'internazionalizzazione che si pongono in ausilio ad entrambe
PROCESSI	Organizzazione Capitale Umano	Aggrega le attività necessarie al funzionamento e al miglioramento dell'organizzazione e del contributo degli individui e dei gruppi
INFRASTRUTTURE	Ambienti e Attrezzature Servizi Informatici	Aggrega le attività interne necessarie al mantenimento del sistema con particolare riferimento all'edilizia e ai servizi informatici
RISORSE	Sostenibilità Programmazione e Monitoraggio	Aggrega i dati relativi alla situazione finanziaria dell'Ateneo, con particolare riferimento alla capacità di monitoraggio

A ciascun obiettivo, cui è assegnato un codice di riferimento così composto: Abbreviazione Prospettiva - Numero progressivo all'interno della Prospettiva - Abbreviazione Area Strategica, è attribuito un peso percentuale, in modo tale che la somma dei pesi di tutti gli obiettivi della prospettiva sia pari a 100%.

Gli obiettivi esecutivi sopra illustrati sono assegnati:

- al Direttore Generale che, nell'ambito del coordinamento e controllo dell'attività degli altri dirigenti, è complessivamente responsabile del loro raggiungimento;
- ad una o più strutture (Aree dirigenziali e Strutture fondamentali) responsabili, il cui Dirigente competente è il diretto responsabile del loro raggiungimento. Nel caso lo stesso obiettivo sia attribuito a più strutture (obiettivi trasversali) è individuata una struttura principalmente responsabile (SR)¹³.

La performance organizzativa complessiva di Ateneo

Il risultato della performance organizzativa complessiva dell'Ateneo corrisponde alla media ponderata dei risultati delle prospettive, secondo il metodo sotteso alla BSC, determinati a loro

¹² Si veda la Sezione "Valore Pubblico" – Monitoraggio.

¹³ Per gli obiettivi dell'Area Direzionale è direttamente responsabile il Direttore Generale, dirigente dell'Area. Il Dirigente dell'Area per le Strutture Fondamentali è responsabile degli obiettivi di Scuole, Centri, Dipartimenti.

volta dalla media del grado di raggiungimento degli obiettivi esecutivi assegnati alle strutture dell'Ateneo (aree dirigenziali e strutture fondamentali), ponderata in base ai rispettivi pesi.

Di seguito si presentano gli obiettivi esecutivi per il triennio 2024-2026 (illustrati singolarmente in dettaglio nell'Allegato A) e il peso relativo di ciascun obiettivo nell'ambito della performance complessiva di Ateneo:

RIF.	PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA/OBIETTIVO	PESO	RISULTATO	RISULTATO PONDERATO
SERVIZI		40%		
Supporto alla Didattica				
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	20%	87,14%	17,43%
SER-02-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro	20%	93,64%	18,73%
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	15%	100,00%	15,00%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	10%	100,00%	10,00%
Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione				
SER-05-R	Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca	15%	67,52%	10,13%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	10%	100,00%	10,00%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	10%	100,00%	10,00%
Totale Prospettiva		100%	91,28%	36,51%
PROCESSI		25%		
Capitale Umano				
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente	15%	94,03%	14,10%
PRO-02-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo	15%	86,96%	13,04%
PRO-03-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi amministrativi al personale	5%	100,00%	5,00%
PRO-04-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale	5%	100,00%	5,00%
Organizzazione				
PRO-05-O	Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo	10%	100,00%	10,00%
PRO-06-O	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali	10%	100,00%	10,00%
PRO-07-O	Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento	10%	100,00%	10,00%
PRO-08-O	Consolidare la tempestività della consulenza giuridica	5%	100,00%	5,00%
PRO-09-O	Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	15%	100,00%	15,00%
PRO-10-O	Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa	5%	100,00%	5,00%
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	5%	100,00%	5,00%
Totale Prospettiva		100%	97,15%	24,29%

RIF.	PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA/OBIETTIVO	PESO	RISULTATO	RISULTATO PONDERATO
INFRASTRUTTURE		25%		
Ambienti e Attrezzature				
INF-01-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli	25%	90,00%	22,50%
INF-02-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente	15%	100,00%	15,00%
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	15%	100,00%	15,00%
INF-04-A	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca	10%	100,00%	10,00%
INF-05-A	Monitorare le locazioni attive al fine di pianificare il miglior utilizzo degli spazi dell'Ateneo	10%	100,00%	10,00%
Servizi Informatici				
INF-06-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	10%	100,00%	10,00%
INF-07-I	Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti	10%	100,00%	10,00%
INF-08-I	Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione	5%	100,00%	5,00%
Totale Prospettiva		100%	98,75%	24,69%
RISORSE		10%		
Programmazione e Monitoraggio				
RIS-01-P	Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi	25%	100,00%	25,00%
RIS-02-P	Rispettare i tempi di pagamento	10%	100,00%	10,00%
RIS-03-P	Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza	20%	100,00%	20,00%
Sostenibilità				
RIS-04-S	Ridurre i consumi energetici	20%	ND	ND
RIS-05-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile	5%	100,00%	5,00%
RIS-06-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi	20%	100,00%	20,00%
Totale Prospettiva		100%	80,00%	8,00%
PERFORMANCE ORGANIZZATIVA COMPLESSIVA DI ATENEO (40%A+25%B+25%C+10%D)				93,49%

La performance organizzativa complessiva di Ateneo è pari al 93,49%, superiore di oltre 15% rispetto all'anno precedente.

Rispetto all'anno precedente, i risultati delle prospettive sono variati come segue:

PROSPETTIVA	2023	2024
SERVIZI	65,97%	91,28%
PROCESSI	93,11%	97,15%
INFRASTRUTTURE	67,66%	98,75%
RISORSE	94,38%	80%

Tale risultato appare imputabile essenzialmente al miglioramento generalizzato nella qualità percepita da studentesse e studenti e personale docente per i servizi erogati dall'Ateneo (didattica, ICT e generali e logistici), che verrà approfondita nel paragrafo 3.2.

Esaminando i risultati relativi ai singoli obiettivi è possibile la seguente aggregazione per classi:

PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO	N. OBIETTIVI	PERCENTUALE SUL TOTALE
100%	25	78,13%
90%-100%	3	9,38%
75% < 90%	2	6,25%
50% < 75%	1	3,13%
50%<	0	0,00%
ND	1	3,13%
TOTALE	32	100%

Analizzando i risultati delle prospettive, è possibile riscontrare valori nettamente inferiori, rispettivamente per la prospettiva Servizi e quella Risorse, rispetto alla prospettiva Processi e a quella Infrastrutture, che presentano valori superiori al 95%.

SERVIZI

PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO	N. OBIETTIVI	PERCENTUALE SUL TOTALE
100%	4	57,14%
90%-100%	1	14,29%
75% < 90%	1	14,29%
50% < 75%	1	14,29%
50%<	0	0,00%
ND	0	0,00%
TOTALE	7	100%

PROCESSI

PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO	N. OBIETTIVI	PERCENTUALE SUL TOTALE
100%	9	81,82%
90%-100%	1	9,09%
75% < 90%	1	9,09%
50% < 75%	0	0,00%
50%<	0	0,00%
ND	0	0,00%
TOTALE	11	100%

INFRASTRUTTURE

PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO	N. OBIETTIVI	PERCENTUALE SUL TOTALE
100%	7	87,50%
90%-100%	1	12,50%
75% < 90%	0	0,00%
50% < 75%	0	0,00%
50%<	0	0,00%
ND	0	0,00%
TOTALE	8	100%

RISORSE

PERCENTUALE DI RAGGIUNGIMENTO	N. OBIETTIVI	PERCENTUALE SUL TOTALE
100%	5	83,33%
90%-100%	0	0,00%
75% < 90%	0	0,00%
50% < 75%	0	0,00%
50%<	0	0,00%
ND	1	16,67%
TOTALE	6	100%

I 6 obiettivi non raggiunti, parzialmente o totalmente, pari al 19% del totale sono i seguenti:

COD. RIF.	DENOMINAZIONE
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione
SER-02-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro
SER-05-R	Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente
PRO-02-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo
INF-01-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli

Di questi, tre sono della prospettiva Servizi, due di quella Processi, uno della prospettiva Infrastrutture e nessuno della prospettiva Risorse (escludendo l'obiettivo ND).

Le specifiche motivazioni degli scostamenti e le conseguenti azioni di miglioramento degli obiettivi sono indicate nelle relative Schede Risultati dell'Allegato A1.

In questa sede, si sintetizzano i principali elementi che hanno motivato il raggiungimento parziale:

SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione

Per questo obiettivo, si è registrato un significativo aumento della soddisfazione degli studenti per i servizi di segreteria, che è stato pari a quello atteso. Anche per i servizi di supporto all'internazionalizzazione l'aumento è stato significativo, ma non tale da consentire il raggiungimento del target.

È da ricordare che nel corso del 2024, alla luce dei risultati dell'anno precedente, è stato rivisto l'assetto organizzativo degli uffici che forniscono tale supporto. Potrà quindi essere ancora necessario un periodo di assestamento.

SER-02-D Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro

In questo caso, a fronte di un miglioramento della soddisfazione per i servizi di orientamento, la soddisfazione per il placement è leggermente scesa, impedendo il pieno raggiungimento dell'obiettivo.

SER-05-R Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca

In questo caso, il valore di partenza del tasso di successo per il finanziamento delle proposte presentate per i progetti di ricerca era estremamente alto (circa il 33%). Nel corso del 2024, non sono stati emanati bandi PRIN, la tipologia con la maggiore percentuale di successo. Pertanto, pur a fronte dell'aumento del tasso di successo dei bandi Horizon, l'obiettivo non è stato raggiunto.

PRO-01-H Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente

Le criticità di bilancio conseguenti all'assegnazione del FFO 2024, che non ha previsto la piena copertura economica per i Piani Straordinari, ha reso necessario non procedere o posticipare l'emanazione dei bandi previsti in programmazione per il personale docente.

PRO-02-H Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo

Anche per il personale tecnico-amministrativo, le criticità di bilancio conseguenti all'assegnazione del FFO 2024, che non ha previsto la piena copertura economica per i Piani Straordinari, hanno reso necessario non procedere o posticipare l'emanazione dei bandi previsti nel PIAO 2024-2026.

INF-01-A Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli

L'obiettivo è stato raggiunto al 90%, in quanto l'avvio dei lavori è avvenuto nel mese di settembre 2024, a fronte di un termine previsto del 31 luglio, molto sfidante. Tale ritardo è imputabile alla sola consegna parziale dei lavori per consentire alla ditta appaltatrice di svolgere le opere necessarie all'accesso al cantiere, che prevedevano modifiche alla viabilità.

RIS-04-S Ridurre i consumi energetici

Non è stato possibile certificare il valore del consumo energetico in tempo per la redazione della Relazione sulla Performance per motivi non imputabili all'Ateneo, in quanto la certificazione è esterna. L'obiettivo è comunque stato considerato non raggiunto.

Nell'Allegato A1 sono riportate le schede relative a ciascun obiettivo con la descrizione, i valori degli indicatori e dei cronoprogrammi, le risorse assegnate, il peso e le attività svolte. Per gli obiettivi non completamente raggiunti sono indicate anche le specifiche motivazioni dello scostamento.

La performance organizzativa delle strutture

Di seguito vengono riportati i risultati della performance organizzativa di ciascuna struttura.

AREA DIRIGENZIALE	RISULTATO
Area Didattica, Servizi agli Studenti, Orientamento e Internazionalizzazione	94,87%
Area Direzionale	100,00%
Area Legale e Generale	100,00%
Area Negoziale	100,00%
Area per le Strutture Fondamentali	100,00%
Area Personale	94,95%
Area Ricerca, Trasferimento Tecnologico e Terza Missione	93,50%
Area Risorse e Bilancio	100,00%
Area Tecnica	96,50%
Area ICT	100,00%
MINIMO	93,50%
MASSIMO	100,00%
MEDIA	97,98%
MEDIANA	100,00%
DEVIAZIONE STANDARD	0,03

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI STRUTTURA – AREE DIRIGENZIALI	NUMERO AREE	PERCENTUALE DEL TOTALE AREE
100%	6	60,00%
90% < 100%	4	40,00%
75% < 90%	0	0,00%
50% < 75%	0	0,00%
<50%	0	0,00%
TOTALE	0	0,00%

STRUTTURE FONDAMENTALI	RISULTATO
Scuole	96,14%
Dipartimenti	97,43%
Biblioteche	100,00%
Centri	100,00%
MINIMO	96,14%
MASSIMO	100,00%
MEDIA	98,39%
MEDIANA	98,71%
DEVIAZIONE STANDARD	0,02

PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI STRUTTURA – STRUTTURE FONDAMENTALI	NUMERO STRUTTURE	PERCENTUALE DEL TOTALE STRUTTURE
100%	2	50,00%
90% < 100%	2	50,00%
75% < 90%	0	0,00%
50% < 75%	0	0,00%
<50%	0	0,00%
TOTALE	4	100%

In generale, il range di risultati tra le diverse strutture è ristretto (da 93,5% a 100%), con risultati inferiori per le strutture cui erano assegnati obiettivi relativi ai servizi agli studenti e al personale, per le motivazioni evidenziate in relazione ai singoli obiettivi.

Il miglioramento, generalizzato, rispetto allo scorso anno è più evidente per Area Didattica, Servizi agli Studenti, Orientamento e Internazionalizzazione, CeDIA (ora Area ICT), Scuole, Dipartimenti e Centri, in quanto coinvolti maggiormente nell'erogazione dei servizi alle studentesse e agli studenti.

Nell'Allegato A2 vengono dettagliati gli obiettivi assegnati a ciascuna struttura, il relativo peso e il relativo risultato.

Il monitoraggio e gli interventi correttivi

Il Sistema di misurazione e valutazione della performance prevede che entro il 31 luglio dell'anno di riferimento, il Direttore Generale, sulla base dei dati forniti dai singoli dirigenti, comunichi al Consiglio di Amministrazione il grado di avanzamento degli obiettivi contenuti nel Piano integrato di Attività e Organizzazione e le eventuali criticità riscontrate. In tale occasione, il Consiglio di Amministrazione individua eventuali situazioni di criticità e definisce possibili interventi correttivi idonei a garantire la realizzazione degli obiettivi prestabiliti. Gli interventi attuati, che hanno previsto modifiche agli obiettivi soltanto per circostanze sopravvenute non prevedibili al momento della definizione dell'obiettivo, sono tempestivamente comunicati, insieme al grado di avanzamento degli obiettivi, al Nucleo di Valutazione nelle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione.

Ai fini del monitoraggio, presentato al Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024, si è provveduto, pertanto, a rilevare il grado di avanzamento degli obiettivi esecutivi previsti dal Piano integrato di attività e organizzazione 2024-2026 alla conclusione del primo semestre dell'anno, secondo i seguenti criteri:

- per gli obiettivi di processo si è proceduto alla rilevazione del valore dei correlati indicatori al 30.6.2024, se disponibile;
- per gli obiettivi a progetto si è rilevato lo stato di attuazione delle attività previste al 30.6.2024.

In base ai risultati della rilevazione, è stata verificata l'eventuale presenza di criticità che facessero prevedere il mancato o ritardato raggiungimento dell'obiettivo entro il 31 dicembre 2024 o altro termine precedente previsto.

Dall'analisi del monitoraggio effettuato, l'avanzamento degli obiettivi nel primo semestre era il seguente:

STATO E PREVISIONE	N.	%
Raggiunto salvo ulteriori verifiche	1	3,13%
Superiore alle attese e previsto il raggiungimento finale	4	12,50%
In linea con le attese e previsto il raggiungimento finale	11	34,38%
Parzialmente in linea con le attese e previsto il pieno raggiungimento finale	1	3,13%
Parzialmente in linea con le attese e previsto il parziale raggiungimento finale	1	3,13%
Non rilevabile in sede di monitoraggio e non prevedibile il risultato finale	14	43,75%

I dati rilevati indicano un avanzamento complessivamente in linea con le attese per gli obiettivi per cui è possibile rilevare un risultato intermedio. Gli obiettivi di cui non è rilevabile il grado di avanzamento, e per i quali quindi non è possibile prevedere il risultato finale, sono i 13 collegati al questionario annuale di customer satisfaction, in quanto la somministrazione avverrà tra novembre e dicembre 2024, e quello relativo ai consumi energetici.

L'unico obiettivo per il quale non si prevedeva il raggiungimento del risultato finale è *SER-05-R Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca*, per il quale sono state fornite motivazioni, poi confermate dal risultato finale e illustrate nella relativa analisi.

Con l'occasione sono stati effettuati alcuni interventi correttivi

*Adeguamenti e correttivi**Adeguamento anticipato al D. Lgs. n. 222/2023*

In sede di monitoraggio in itinere, il Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024-2026 è stato adeguato anticipatamente al D. Lgs. n. 222/2023, modificando i seguenti obiettivi esecutivi:

1. *SER-01-D - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione;*
2. *SER-02-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro;*

3. SER-04-D – Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario;
4. PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo.

I primi 3 obiettivi prevedono la rilevazione della customer satisfaction. Nel relativo questionario, per ciascun servizio sono state inserite una domanda sulla fruibilità del servizio per gli utenti ultrasessantacinquenni o con disabilità.

Il quarto obiettivo prevede la revisione della carta dei servizi, nella quale è stato inserito tra gli elementi i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti esterni possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le relative modalità.

L'obiettivo PRO-05-O, come indicato nel paragrafo 2.2.5, è stato, altresì, esteso a tutto il personale a titolo di obiettivo individuale o di gruppo.

Altri interventi

Nell'obiettivo PRO-02-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo, si è precisato che le procedure di reclutamento si considerano avviate con l'emanazione del Decreto di utilizzo nel caso di discesa in graduatoria esistente.

Nell'obiettivo PRO-09-O - Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management è opportuno, per omogeneità con altri obiettivi, correggere la data finale in 31.10.2024 (anziché 30.10.2024).

Il monitoraggio ha, quindi, fornito indicazioni sostanzialmente attendibili per quegli obiettivi non misurati con la customer satisfaction, i quali non possono essere oggetto di una misurazione intermedia.

Nell'Allegato A1 in ciascuna scheda obiettivo sono indicati i dati relativi alle attività svolte e al valore degli indicatori al 30.6.2024.

2.2.3 I risultati in materia di semplificazione e digitalizzazione e accessibilità

Gli obiettivi esecutivi descritti in precedenza possono essere aggregati in base alle tipologie indicate dal D. L. n. 81/2021 e dalle relative linee guida.

Obiettivi in materia di semplificazione

OBIETTIVO	SERVIZIO O PROCESSO	UTENTI	RISULTATO
SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	Servizi agli studenti	Studentesse e Studenti	87,14%
SER-03-D Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	Supporto alla didattica	Personale docente	100%
PRO-05-O Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo	Tutti i servizi	Studentesse e Studenti, Personale	100%
PRO-09-O Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	Manutenzione, Servizi ICT e approvvigionamenti	Strutture	100%
MEDIA			96,79%

Con l'eccezione dell'obiettivo SER-01-D relativo ai servizi agli studenti, gli obiettivi in materia di digitalizzazione risultano tutti completamente raggiunti. Le motivazioni del mancato raggiungimento dell'obiettivo SER-01-D sono indicate nel paragrafo 2.2.2.

Obiettivi in materia di digitalizzazione

OBIETTIVO	SERVIZIO O PROCESSO	UTENTI	RISULTATO
SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	Servizi agli studenti	Studentesse e Studenti	87,14%
INF-06-I Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	Servizi ICT	Studentesse e Studenti, Personale	100%
INF-07-I Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti	Servizi agli studenti	Studentesse e Studenti, Personale docente	100%
INF-08-I Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione	Supporto alla Terza Missione	Cittadini, Studentesse e Studenti, Personale	100%
MEDIA			96,79%

Anche in questo caso, con l'eccezione dell'obiettivo SER-01-D relativo ai servizi agli studenti, gli obiettivi in materia di digitalizzazione risultano tutti completamente raggiunti. Le motivazioni del mancato raggiungimento dell'obiettivo SER-01-D sono indicate nel paragrafo 2.2.2.

Obiettivi in materia di accessibilità con particolare riferimento a quella dei cittadini ultrasessantacinquenni e con disabilità

OBIETTIVO	SERVIZIO O PROCESSO	UTENTI	RISULTATO
SER-01-D – Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	Servizi agli studenti	Studentesse e Studenti	87,14%
SER-02-D – Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro	Orientamento	Studentesse e Studenti	93,64%
SER-04-D – Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	Servizi Bibliotecari	Studentesse e Studenti, Personale docente	100%
PRO-05-O – Adeguare la mappatura dei processi alla nuova organizzazione anche ai fini di aggiornare gli standard di qualità	Tutti	Cittadini, Studentesse e Studenti, Personale	100%
PRO-10-O – Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa	Tutti	Cittadini, Studentesse e Studenti, Personale	100%
MEDIA			98,41%

Anche in questo caso, sono gli obiettivi relativi ai servizi agli studenti a non essere stati pienamente raggiunti. Tale dato, insieme a quello relativo alle risposte alle domande specifiche relative all'accessibilità dei servizi da parte di chi si trova in particolari situazioni, richiedono un approfondito, che è stato previsto nel PIAO 2025-2027.

Si evidenzia, allo stesso tempo, l'importanza della revisione della Carta dei Servizi, nella quale sono stati inseriti per ciascuna prestazione i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità e i diritti che gli utenti con disabilità possono esigere.

Si rimanda alle singole schede obiettivo (ALL. A1) per i dettagli di ciascun obiettivo esecutivo.

2.2.4 I processi reingegnerizzati

La conclusione dell'obiettivo PRO-05-O del PIAO 2023-2025 "Adeguare la mappatura dei processi alla nuova organizzazione anche ai fini di aggiornare gli standard di qualità", ha consentito una completa individuazione dei processi, finalizzata alla loro successiva reingegnerizzazione.

Nel 2024, a seguito di tale ricognizione si è proceduto a:

- la revisione e l'ampliamento della carta dei servizi (obiettivo *PRO-05-O Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo*)
- la revisione della mappatura dei processi ai fini di prevenzione della corruzione come illustrato nel paragrafo 2.4;
- l'ampliamento della stessa alla valutazione del rischio antiriciclaggio (obiettivo *PRO-11-O Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione*).

Si richiama, in particolare, l'attenzione, anche in questo caso, sulla revisione della Carta dei Servizi che ha consentito, oltre che l'aggiornamento dell'analisi dei processi, di codificare e rendere disponibili all'utenza le prestazioni erogate e la qualità attesa.

Si rimanda alle singole schede obiettivo (ALL. A1) per i dettagli di ciascun obiettivo esecutivo.

2.2.5 La performance individuale

Direttore Generale

La valutazione annuale del Direttore Generale spetta al Consiglio di Amministrazione, su proposta motivata del Nucleo di Valutazione, sentito il Rettore. Il Sistema di misurazione e valutazione della performance vigente per il ciclo della performance 2024 prevede che la valutazione del Direttore Generale avvenga in base a:

- Risultato (70%):
 - o 40% risultato della performance organizzativa complessiva di Ateneo;
 - o 30% raggiungimento degli obiettivi individuali.
- Competenze organizzative (30%):
 - o 30% comportamenti organizzativi posti in essere dal Direttore Generale, tra cui la capacità di valutare i propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Tale valutazione, in base al D. Lgs. 150 del 2009 e al Sistema di misurazione e valutazione della performance, è effettuata dal Consiglio di Amministrazione, su proposta motivata del Nucleo di Valutazione nelle funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), sentito il Rettore.

Affinché il Nucleo di Valutazione possa formulare la proposta, il Direttore Generale può redigere una relazione sull'attività svolta e i risultati conseguiti nell'anno precedente, che può essere costituita dalla proposta di Relazione Annuale sulla performance, che invia al Rettore e al Nucleo di Valutazione.

Il Rettore, tenuto anche conto della relazione, rileva i comportamenti organizzativi posti in essere dal Direttore Generale nell'anno e li presenta al Nucleo di Valutazione attraverso la compilazione di una scheda di valutazione, i cui elementi possono essere anche approfonditi tramite confronto diretto.

In base alla relazione e alla scheda sopra menzionati, il Nucleo di Valutazione formula una proposta motivata, con una valutazione complessiva espressa in centesimi, che trasmette al Consiglio di Amministrazione.

Entro il 30 giugno, il Consiglio di Amministrazione, sulla base di detta proposta, esaminata l'eventuale relazione del Direttore Generale citata in precedenza, della quale è data comunicazione al Senato Accademico, procede alla valutazione motivata del Direttore Generale espressa in centesimi.

Per quanto riguarda la performance organizzativa si rimanda alla relativa sottosezione.

Gli obiettivi individuali assegnati nel 2024 al Direttore Generale erano i seguenti.

COD. RIF.	OBIETTIVO	RISULTATO
INDDG-01	Definire un Piano di Comunicazione con particolare riferimento a quella interna	100%

COD. RIF.	OBIETTIVO	RISULTATO
INDDG-02	Formulare un'analisi previsionale pluriennale degli impatti dei Piani Straordinari del MUR sul bilancio di Ateneo	100%

In sede di monitoraggio in itinere, il grado di avanzamento di entrambi gli obiettivi era in linea con le attese, in quanto entrambi i deliverable previsti erano in avanzata fase di studio.

Gli obiettivi individuali del Direttore Generale sono successivamente risultati pienamente raggiunti nei termini previsti.

Per il primo, relativo alla predisposizione del Piano di Comunicazione, è da ricordare l'approvazione da parte degli Organi di Governo nelle sedute del 19 e 22.11.2024.

Il Piano che si collega al Piano Strategico 2021-2026 è pubblicato sul sito di Ateneo nella sezione programmazione: <https://unige.it/programmazione/piano-di-comunicazione-2025-2027>

Per il secondo, sono da evidenziare le intervenute criticità di sostenibilità dei bilanci universitari a seguito dell'assegnazione del FFO 2024, con criteri diversi dagli anni precedenti. Tale circostanza, non prevedibile, ha reso ancora più attuale e utile l'analisi previsionale, che è stata presentata al Consiglio di Amministrazione in data 30.1.2024.

Il dettaglio del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali del Direttore Generale è illustrato nell'allegato B1.

Dirigenti

1. La valutazione annuale della performance individuale dei dirigenti avviene in base a:

- Risultato (60%):
 - o 10% raggiungimento degli obiettivi individuali;
 - o 40% raggiungimento degli obiettivi esecutivi assegnati alla struttura di diretta responsabilità (performance organizzativa dell'Area Dirigenziale);
 - o 10% risultato della performance organizzativa complessiva di Ateneo;
- Competenze organizzative (40%):
 - o 40% comportamenti organizzativi posti in essere, tra cui la capacità di valutare i propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

Nell'ambito del colloquio di valutazione relativo all'anno precedente, il Direttore Generale ha assegnato, sentiti gli interessati, i seguenti obiettivi individuali ai Dirigenti:

Obiettivi individuali

COD. RIF.	AREA DEL DIRIGENTE	OBIETTIVO	RISULTATO
INDDIR-01	Area negoziale Area per le strutture fondamentali	Disciplinare le modalità di inventariazione dei beni materiali ed immateriali dell'Ateneo	100%
INDDIR-02	Area risorse e bilancio	Predisporre un Disciplinare per la rilevazione e comunicazione di operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo	100%
INDDIR-03	Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione	Implementare la Comunità Professionale "Didattica e Servizi agli studenti" prevista dal Piano di Formazione	100%
INDDIR-04	Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza	Predisporre un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di anticiclaggio	100%
INDDIR-05	Area ICT	Formulare linee guida in tema ICT per i Dipartimenti e le altre Strutture Fondamentali	100%
INDDIR-06	Area Tecnica	Supportare il Rettore e gli Organi di Governo nella stesura di un Piano di sviluppo edilizio di lungo periodo	100%

COD. RIF.	AREA DEL DIRIGENTE	OBIETTIVO	RISULTATO
INDDIR-07	Area personale	Revisionare la procedura di autorizzazione di svolgimento di incarichi extra istituzionali da parte del personale tecnico-amministrativo (peso 10%)	0%
INDDIR-08		Definire una normativa in materia di passaggio tra le Aree del personale tecnico-amministrativo, ai sensi del nuovo CCNL di comparto 2019-2021 (peso 90%)	80%
INDDIR-09	Area Legale e Generale	Definire e implementare una procedura di riesame del Sistema di Governance con particolare riferimento ai Regolamenti interni vigenti nell'Ateneo	100%
INDDIR-10	Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione	Costituire un database del Trasferimento Tecnologico per il monitoraggio, la programmazione e l'autovalutazione dei Dipartimenti	100%

Ne risultano i seguenti risultati aggregati per Area.

AREA DEL DIRIGENTE	RISULTATO
Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione	100%
Area ICT	100%
Area Legale e Generale	100%
Area negoziale	100%
Area per le strutture fondamentali	
Area personale	72%
Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione	100%
Area risorse e bilancio	100%
Area Tecnica	100%
Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza	100%

Gli obiettivi individuali dei dirigenti possono essere aggregati in classe in base al grado di raggiungimento.

AREE DEI DIRIGENTI	NUMERO AREE	PERCENTUALE DEL TOTALE AREE
100%	8	88,89%
90% < 100%	0	0,00%
75% < 90%	0	0,00%
50% < 75%	1	11,11%
<50%	0	0,00%
Totale	9	100%

Gli obiettivi individuali dei dirigenti sono tutti stati completamente raggiunti con l'eccezione di quelli relativi al Dirigente dell'Area Personale.

In particolare, oltre alle revisioni regolamentari, sono da evidenziare l'approvazione del Piano di conservazione e sviluppo edilizio (INDDIR-06), e la definizione di una procedura per l'esame dei regolamenti interni (INDDIR-09). Il raggiungimento del primo ha contribuito alla verifica positiva da parte del Nucleo di Valutazione del superamento delle criticità segnalate dalla CEV a seguito della visita di accreditamento periodico del 2018. Entrambi costituiscono elementi essenziali in vista della prossima visita di accreditamento periodico che si terrà a novembre 2025.

L'obiettivo INDDIR-07 Revisionare la procedura di autorizzazione di svolgimento di incarichi extra istituzionali da parte del personale tecnico-amministrativo, che è stato reiterato in quanto non raggiunto nel 2023, non è stato raggiunto neppure nel 2024, né la procedura è stata revisionata nel 2025.

La normativa in materia di passaggio tra le Aree del personale tecnico-amministrativo è stata approvata ed emanata nel 2024, ma con 2 mesi di ritardo, anche per protrarsi del previsto confronto sindacale. Sarà, comunque, possibile emanare i primi bandi nella prima metà del 2025.

In sede di monitoraggio si è proceduto alla modifica dell'Obiettivo individuale del Dirigente dell'Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione *INDDIR-03-Implementare la Comunità Professionale "Didattica e Servizi agli studenti"* prevista dal Piano di Formazione. Tale obiettivo prevedeva l'implementazione della precedente comunità di pratica, riservata a coloro che forniscono supporto ai docenti, in una Comunità Professionale, finalizzata all'apprendimento collaborativo del personale che in Scuole e Dipartimenti si occupa di supporto alla didattica e servizi agli studenti con priorità per i processi di orientamento. Alla luce dell'analisi approfondita dei questionari di customer satisfaction, rendicontati in sede di Relazione sulla Performance 2023, è invece apparso prioritaria l'inclusione dei servizi di "segreteria", in quanto, oltre a criticità collegate all'orario di apertura, sono emerse antinomie relativamente alle competenze degli uffici (Sportello Unico o Unità Didattica) cui lo studente si deve rivolgere, soprattutto in ragione di comportamenti non omogenei da parte dei Dipartimenti.

L'obiettivo è stato modificato di conseguenza e risulta raggiunto.

In sede di monitoraggio in itinere, per gli obiettivi *INDDIR-05 - Formulare linee guida in tema ICT per i Dipartimenti e le altre Strutture Fondamentali* e *INDDIR-08 - Definire una normativa in materia di passaggio tra le Aree del personale tecnico-amministrativo, ai sensi del nuovo CCNL di comparto 2019-2021*, risultavano svolte alcune attività preliminari e, malgrado lo stato di avanzamento dell'obiettivo non sia completamente in linea con le attese, ne era stato previsto il raggiungimento completo nei termini previsti.

L'obiettivo è poi stato raggiunto solo in parte, considerato il mese di ritardo rispetto al termine del cronoprogramma.

Per l'obiettivo *INDDIR-07 - Revisionare la procedura di autorizzazione di svolgimento di incarichi extra istituzionali da parte del personale tecnico-amministrativo* in sede di monitoraggio in itinere, risultavano svolte alcune attività preliminari, la cui prosecuzione è stata tuttavia rallentata dalla necessità di dedicare risorse ad altre attività sopraggiunte che hanno richiesto un impegno o non prevedibile, e al momento non si prevedeva il raggiungimento completo dell'obiettivo nei termini previsti.

La procedura non è stata revisionata e l'obiettivo non è stato in alcun modo raggiunto.

Tutti gli altri obiettivi non presentavano criticità in sede di monitoraggio in itinere e sono stati completamente raggiunti.

Obiettivo annuale relativo alla formazione del personale

In ottemperanza alla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 28.11.2023, al fine di formalizzare la già prevista responsabilità dei Dirigenti in materia di formazione del personale, a tutti i Dirigenti, oltre agli obiettivi di cui a paragrafi precedenti in sede di monitoraggio in itinere è assegnato l'obiettivo FOR-01 Definire percorsi formativi individuali per i collaboratori di cui all'allegato A3.

Il punteggio della valutazione della performance individuale dei Dirigenti calcolato secondo quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, ai fini del riconoscimento della retribuzione di risultato, sarà diminuito in proporzione alla differenza tra 100% e la percentuale di raggiungimento effettivo dell'obiettivo annuale relativo alla formazione del personale, secondo la seguente formula:

$$RR = (PI \cdot 90\%) + (PI \cdot FOR \cdot 10\%)$$

Dove:

- RR = punteggio di valutazione ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato;
- PI = valutazione del Direttore Generale o valutazione della performance individuale del Dirigente, calcolata ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;
- FOR= risultato dell'obiettivo FOR-01.

I risultati per Area sono stati i seguenti:

AREA DEL DIRIGENTE	N. VALUTATI	N COMPILAZIONI CONFORMI	RISULTATO
Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione	149	149	100,00%
Area ICT	73	73	100,00%
Area Legale e Generale	57	57	100,00%
Area negoziale	21	21	100,00%
Area per le strutture fondamentali	712	711	99,86%
Area personale	53	53	100,00%
Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione	69	69	100,00%
Area risorse e bilancio	56	56	100,00%
Area Tecnica	65	65	100,00%
Area Direzionale (non attribuito come obiettivo)	48*	48	100,00%
TOTALE	1303	1302	99,92%

*il dato comprende il personale in distacco o aspettativa sindacale, la cui valutazione è effettuata dal Direttore Generale, ai sensi dell'art. 29 comma 6 del SMVP.

Il dettaglio del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali dei Dirigenti è illustrato nell'allegato B2.

Obiettivo annuale relativo al rispetto dei tempi di pagamento (*)

In ottemperanza all'art. 4 bis del D.L. n. 13 del 24.2.2023, convertito con modifiche dalla L. n. 41 del 21.4.2023, che associa una quota della retribuzione di risultato dei dirigenti al rispetto dei tempi di pagamento delle fatture, al Direttore Generale e a tutti i Dirigenti, oltre agli obiettivi di cui a paragrafi precedenti è assegnato il seguente obiettivo:

COD. RIF.	PAG-01
DENOMINAZIONE	Rispettare i tempi di pagamento
DESCRIZIONE	L'art. 4 bis del D.L. n. 13/2023 prevede 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
INDICATORE	Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti
TIPOLOGIA	Efficacia oggettiva
FORMULA DI CALCOLO	Media dei ritardi di pagamento ponderata in base all'importo delle fatture
SPECIFICHE	Si considerano le fatture scadute e pagate nell'anno (dal giorno della scadenza al giorno di pagamento).
VALORE INIZIALE	- 9,519
TARGET	0 giorni di ritardo A 0 giorni di ritardo o un valore negativo corrisponde un grado di raggiungimento del 100% Per ogni giorno di ritardo verrà sottratto il 2% al 100%
VALORE FINALE 2024	-14,87
FONTE	Piattaforma dei Crediti Commerciali Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti
RISULTATO	100%

Il punteggio della valutazione del Direttore Generale e della valutazione della performance individuale dei Dirigenti calcolato secondo quanto previsto dal Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, ai fini del riconoscimento della retribuzione di risultato, sarà diminuito in proporzione alla differenza tra 100% e la percentuale di raggiungimento effettivo dell'obiettivo annuale relativo al rispetto dei tempi di pagamento, secondo la seguente formula:

$$RR = (PI \cdot 70\%) + (PI \cdot PAG \cdot 30\%)$$

Dove:

- RR = punteggio di valutazione ai fini dell'attribuzione della retribuzione di risultato;

- PI = valutazione del Direttore Generale o valutazione della performance individuale del Dirigente, calcolata ai sensi del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance;
- PAG = risultato dell'obiettivo PAG-01.

Il valore dell'indicatore 2024 per l'Ateneo è pari a -14,87, certificato da parte del Collegio dei Revisori dei Conti nella Relazione al Bilancio Unico di Esercizio 2024, che corrisponde a un grado di raggiungimento dell'obiettivo, che incide esclusivamente sulla corresponsione della retribuzione di risultato, del 100%.

Competenze Organizzative

Di seguito si riportano i dati aggregati relativi alle valutazioni annuali aggregate dei comportamenti organizzativi - competenze organizzative - conseguite dai dirigenti:

GENERE	NUMERO VALUTATI	MEDIA	MINIMO	MASSIMO	DEVIATION STANDARD
Donne	6	81,50	78	84	2,06
Uomini	2				
TOTALE	8	81,63			

Al fine di garantire il rispetto della privacy, vengono omessi i dati relativi al genere maschile, in quanto il numero di valutati è inferiore a 5.

Personale tecnico-amministrativo

La performance individuale del personale tecnico-amministrativo (TABS), come previsto dal Sistema di misurazione e valutazione della performance vigente per il ciclo della performance 2023, si compone di:

- Risultato:
 - o raggiungimento degli obiettivi individuali (personale di categoria EP e D con incarico di responsabilità) e di gruppo (restante personale);
 - o raggiungimento degli obiettivi esecutivi assegnati alla struttura di assegnazione (performance organizzativa dell'area dirigenziale o della struttura fondamentale);
 - o risultato della performance organizzativa complessiva di Ateneo.
- Competenze organizzative:
 - o comportamenti organizzativi dimostrati rispetto ai comportamenti attesi in relazione all'area, alla categoria e al ruolo rivestito.

Per quanto riguarda le competenze organizzative, la valutazione del personale tecnico-amministrativo è formulata annualmente dal dirigente della struttura di servizio, secondo le modalità regolate dalle apposite Linee guida per la valutazione del personale tecnico-amministrativo, annualmente aggiornate. Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2024 prevede la possibilità per i Dirigenti di assegnare obiettivi individuali o di gruppo al personale tecnico-amministrativo.

AREA DI CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE	RISULTATO OBIETTIVI INDIVIDUALI O DI GRUPPO (PRO-05-0 PER LA STRUTTURA)	RISULTATO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DI STRUTTURA	RISULTATO PERFORMANCE ORGANIZZATIVA COMPLESSIVA DI ATENEO	COMPETENZE ORGANIZZATIVE
Operatori, Collaboratori	30%			70%
Funzionari	40%			60%
Funzionari con incarichi di responsabilità	30%	20%	10%	40%
Elevate professionalità	30%	20%	10%	40%
Elevate professionalità con incarichi di responsabilità	40%	10%	10%	40%

Obiettivi individuali e di gruppo

In sede di monitoraggio in itinere, nell'ambito del processo di adeguamento anticipato al D. Lgs. n. 222/2023 e di sensibilizzazione in merito del personale, l'obiettivo PRO-05-0 - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo è stato assegnato quale

obiettivo individuale, al personale appartenente all'Area delle Elevate professionalità e all'Area dei Funzionari con incarico di responsabilità, e di gruppo al restante personale.

PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo

L'obiettivo è stato, tuttavia, limitato ai servizi in capo alla struttura di appartenenza di ciascun dipendente e alla compilazione del campo relativo alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità.

L'obiettivo è stato completamente raggiunto dai dipendenti di tutte le strutture:

STRUTTURA/SERVIZIO	N. SERVIZI PREVISTI	N. SERVIZI COMPILATI	RISULTATO
Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione	11	11	100%
Area direzionale	2	2	100%
Area ICT	4	4	100%
Area legale e generale	1	1	100%
Area negoziale	1	1	100%
Area per le strutture fondamentali	1	1	100%
Area personale	2	2	100%
Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione	12	12	100%
Area risorse e bilancio	1	1	100%
Area tecnica	2	2	100%
Scuole	4	4	100%
Dipartimenti	12	12	100%
Centri	9	9	100%
Biblioteche	4	4	100%

Competenze Organizzative

Il dato aggregato delle valutazioni delle competenze organizzative conseguite dal personale tecnico-amministrativo per il 2023, nell'ambito delle procedure svoltesi dal 5 febbraio al 31 marzo 2025, è il seguente:

GENERE	NUMERO VALUTATI	MEDIA	MINIMO	MASSIMO	DEVIAZIONE STANDARD
Donne	830	92,32	63	98	3,34
Uomini	473	91,37	50	98	5,07
TOTALE	1303	91,97	50	98	4,08

I valori sono complessivamente più elevati di quelli attribuiti ai dirigenti, in ragione delle diverse attese nei loro comportamenti.

Il dettaglio del grado di raggiungimento degli obiettivi individuali e di gruppo e delle competenze organizzative è illustrato nell'allegato B3.

2.3 Il collegamento tra obiettivi e risorse

In aderenza ai principi del modello AVA3, che sottolinea l'importanza cruciale di una gestione trasparente e consapevole delle risorse per il perseguimento degli obiettivi istituzionali e il miglioramento continuo della qualità, questa sezione è dedicata a illustrare in modo organico il collegamento tra la programmazione strategica e operativa dell'Ateneo e l'allocazione delle risorse necessarie al suo compimento. La finalità primaria è quella di fornire una dimostrazione chiara e verificabile di come le intenzioni programmatiche si traducano in un impegno concreto di risorse economiche e umane, garantendo coerenza tra fini e mezzi e supportando la accountability verso gli stakeholder interni ed esterni.

A tal fine, la sezione articola l'analisi attraverso diversi strumenti e prospettive complementari. Si parte dal quadro economico, presentando sia i dati di previsione (Bilancio triennale e Budget) sia quelli di consuntivo (FFO, Bilancio d'esercizio), essenziali per comprendere il contesto finanziario

e la sostenibilità delle azioni intraprese. Successivamente, viene dettagliato il processo di formazione del bilancio di previsione, evidenziando come esso costituisca il meccanismo cardine attraverso cui gli obiettivi, definiti nel Piano Strategico e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), vengono associati a specifiche dotazioni finanziarie, rendendo esplicito e tracciabile il nesso programmazione-risorse.

Un elemento innovativo e di particolare rilevanza strategica è l'introduzione, seppur in fase sperimentale, della contabilità analitica basata sul modello Activity Based Costing (ABC). L'utilità di questo approccio risiede nella sua capacità di superare la mera allocazione del budget, mirando a determinare il "costo pieno" delle attività e, conseguentemente, degli obiettivi che esse supportano, includendo anche i costi indiretti. La correlazione tra obiettivi e risorse umane (quantificate in Full-Time Equivalent - FTE) completa il quadro, riconoscendo il personale come risorsa strategica chiave.

La progettazione e l'implementazione di un sistema di controllo di gestione, cui tali attività sono finalizzate, devono essere adeguate all'impostazione strategica, all'assetto organizzativo, alla storia, alla cultura e ai valori dell'Ateneo e devono tenere conto degli aspetti tecnici necessari a rilevare e utilizzare dati e informazioni al fine di metterli a servizio dei processi decisionali. Per questo motivo, il sistema - fondamentale per una comprensione più realistica dell'assorbimento delle risorse, per future analisi di efficienza e per orientare scelte gestionali più consapevoli - necessita di un miglioramento continuo per adeguarsi alle specifiche esigenze dell'Ateneo¹⁴.

Infine, la sezione integra queste analisi interne con due prospettive esterne: la riclassificazione obbligatoria del bilancio per missioni e programmi, che allinea la rendicontazione dell'Ateneo agli standard nazionali, e l'analisi comparativa dell'efficienza attraverso la partecipazione al progetto "Good Practice". Quest'ultima, pur con i limiti metodologici discussi, offre spunti preziosi per il confronto con altre realtà universitarie e per l'individuazione di potenziali aree di miglioramento nei processi di supporto.

Complessivamente, questa sezione intende quindi fornire una rappresentazione completa e multi-dimensionale dell'impegno dell'Ateneo nel garantire che ogni risorsa sia impiegata efficacemente ed efficientemente per il raggiungimento della propria missione istituzionale, in un'ottica di miglioramento continuo e piena rispondenza ai requisiti di qualità e trasparenza.

2.3.1 Il quadro economico

Di seguito si presentano i principali dati contabili relativi all'esercizio 2024, sia di previsione che di esercizio, in modo da rendere possibile un raffronto.

Previsione

Bilancio Unico di Ateneo di previsione triennale 2024-2026

Budget economico triennale

¹⁴ Vedi anche Agyemang & Broadbent, Management control systems and research management in universities, Accounting, Auditing & Accountability Journal, 2015: *"the design of management control systems is contingent on organisational history, structure, purpose, technology, size, culture, underlying values, and people"*

	BUDGET 2024	BUDGET 2025	BUDGET 2026
A) Proventi operativi	€ 387.274.331,00	€ 379.336.480,00	€ 382.386.917,00
B) Costi operativi	€ 384.965.722,00	€ 376.417.077,00	€ 372.371.773,00
Differenza tra proventi e costi operativi (A-B)	€ 2.308.609,00	€ 2.919.403,00	€ 10.015.144,00
C) Proventi ed oneri finanziari	€ 56.610,00	€ -210.739,00	€ -435.930,00
D) Rettifiche di valore di attività finanziarie	-	-	-
E) Proventi ed oneri straordinari	€ -140.300,00	€ -133.700,00	€ -133.700,00
F) Imposte sul reddito dell'esercizio correnti, differite anticipate	€ -13.751.296,00	€ -13.543.859,00	€ -13.560.591,00
RISULTATO ECONOMICO PRESUNTO	€ -11.526.377,00	€ -10.968.895,00	€ -4.115.077,00
Utilizzo di riserve di patrimonio netto derivanti dalla contabilità economico-patrimoniale	€ 11.526.377,00	€ 10.968.895,00	€ 4.115.077,00
RISULTATO A PAREGGIO	-	-	-

Sebbene il risultato economico presunto rimanesse negativo (perdita), era stata prevista una forte riduzione progressiva della perdita, passando da -11,5 M€ nel 2024 a -4,1 M€ nel 2026.

Questo miglioramento previsto era sostenuto da una crescita significativa della differenza tra proventi e costi operativi (margine operativo), che sarebbe dovuta passare da 2,3 M€ a 10 M€.

Ciò indicava una previsione di crescente efficienza operativa e un percorso verso la sostenibilità economica, pur necessitando ancora dell'utilizzo di riserve per raggiungere il pareggio contabile.

Le circostanze illustrate nel paragrafo relativo al Fondo di Finanziamento Ordinario evidenziano gli elementi sopravvenuti nel corso del 2024 rispetto a queste previsioni.

Budget triennale degli investimenti

IMPORTI INVESTIMENTI (CONTRIBUTI DA TERZI FINALIZZATI + RISORSE DA INDEBITAMENTO + RISORSE PROPRIE)	BUDGET 2024	BUDGET 2025	BUDGET 2026
I) Immobilizzazioni immateriali	€ 2.441.507,00	€ 12.799.790,00	€ 7.484.071,00
II) Immobilizzazioni materiali	€ 3.708.912,00	€ 13.201.420,00	€ 21.837.935,00
III) Immobilizzazioni finanziarie	-	-	-
TOTALE INVESTIMENTI	€ 6.150.419,00	€ 26.001.210,00	€ 29.322.006,00

Si osserva un trend di forte crescita negli investimenti pianificati nel periodo 2024-2026.

Il totale degli investimenti previsti aumenta, passando da 6,1 M€ nel 2024 a 26 M€ nel 2025 e raggiungendo i 29,3 M€ nel 2026.

Questo indicava una chiara strategia dell'Ateneo volta a un potenziamento significativo delle infrastrutture e delle dotazioni nei prossimi anni, con un picco di spesa previsto per il 2026, trainato soprattutto dalle immobilizzazioni materiali. Tale circostanza è motivata anche dal proseguimento dell'operazione Erzelli.

Consuntivo

Bilancio unico di esercizio 2024

Stato patrimoniale

ATTIVO	31.12.2024	PASSIVO	31.12.2024
A) IMMOBILIZZAZIONI		A) PATRIMONIO NETTO	
I) IMMATERIALI	€ 30.833.395,62	I) FONDO DI DOTAZIONE DELL'ATENEIO	€ 91.820.724,39
II) MATERIALI	€ 183.221.737,46	II) PATRIMONIO VINCOLATO	€ 307.851.157,61
III) FINANZIARIE	€ 16.960.890,84	III) PATRIMONIO NON VINCOLATO	€ 18.713.936,14
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (A)	€ 231.016.023,92	TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	€ 418.385.818,14
B) ATTIVO CIRCOLANTE		B) FONDI PER RISCHI ED ONERI	€ 3.772.201,95
I) RIMANENZE	€ 139.315,24	C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO DI LAVORO SUBORDINATO	€ 167.274,16
II) CREDITI (con separata indicazione per ciascuna voce, degli importi esigibili entro l'esercizio successivo)	€ 314.778.105,11	D) DEBITI (con separata indicazione per ciascuna voce, degli importi esigibili entro l'esercizio successivo)	€ 48.164.876,65
III) ATTIVITÀ FINANZIARIE	-		
IV) DISPONIBILITÀ LIQUIDE	€ 348.264.549,16	E) RATEI E RISCONTI PASSIVI E CONTRIBUTI AGLI INVESTIMENTI	€ 271.675.057,59
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (B)	€ 663.181.969,51	F) RISCONTI PASSIVI PER PROGETTI E RICERCHE IN CORSO	€ 152.584.817,13
C) RATEI E RISCONTI ATTIVI	€ 552.052,19		
D) RATEI ATTIVI PER PROGETTI E RICERCHE IN CORSO	-		
TOTALE ATTIVO	€ 894.750.045,62	TOTALE PASSIVO	€ 894.750.045,62

Conto economico

ATTIVO	2024	2023	DELTA
A) PROVENTI OPERATIVI			
I) PROVENTI PROPRI	€ 94.263.619,11	€ 94.073.640,83	€ 189.978,28
II) CONTRIBUTI	€ 247.053.407,78	€ 259.002.766,93	€ -11.949.359,15
III) PROVENTI PER GESTIONE DIRETTA INTERVENTI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO (1)	-	-	-
IV) ALTRI PROVENTI E RICAVI DIVERSI (2)	€ 22.466.242,60	€ 20.030.782,18	€ 2.435.460,42
V) VARIAZIONE DELLE RIMANENZE	€ -38.213,30	€ -1.983,75	€ -36.229,55
VI) INCREMENTO DELLE IMMOBILIZZAZIONI PER LAVORI INTERNI	-	-	-
TOTALE PROVENTI OPERATIVI (A)	€ 363.745.056,19	€ 373.105.206,19	€ -9.360.150,00
B) COSTI OPERATIVI			
VIII) COSTI DEL PERSONALE (3)	€ 225.951.633,64	€ 205.565.537,61	€ 20.386.096,03
IX) COSTI DELLA GESTIONE CORRENTE	€ 118.811.830,82	€ 115.605.007,03	€ 3.206.823,79
X) AMMORTAMENTI E SVALUTAZIONI	€ 13.226.012,10	€ 11.591.896,89	€ 1.634.115,21
XI) ACCANTONAMENTI PER RISCHI E ONERI	€ 401.116,75	€ 7.899.971,33	€ -7.498.854,58
XII) ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 635.916,39	€ 540.243,59	€ 95.672,80
TOTALE COSTI OPERATIVI (B)	€ 359.026.509,70	€ 341.202.656,45	€ 17.823.853,25
DIFFERENZA TRA PROVENTI E COSTI OPERATIVI (A-B)	€ 4.718.546,49	€ 31.902.549,74	€ -27.184.003,25
C) PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	€ 11.161,81	€ 164.382,03	€ -153.220,22
D) RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE	-	€ -29.336,16	€ 29.336,16
E) PROVENTI ED ONERI STRAORDINARI	€ 9.006.242,79	€ 745.588,57	€ 8.260.654,22
Risultato prima delle imposte (A-B+/-C+/-D+/-E)	€ 13.735.951,09	€ 32.783.184,18	€ -19.047.233,09
F) IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO CORRENTI, DIFFERITE ANTICIPATE (3)	€ -13.007.923,21	€ -12.156.854,38	€ -851.068,83
RISULTATO DI ESERCIZIO	€ 728.027,88	20.626.329,80	€ -19.898.301,92

(1) Gli interventi per il diritto allo studio sono gestiti direttamente dall'Agenzia Aliseo.

(2) Comprende i proventi per attività assistenziale in ottemperanza al DI 34/2025.

(3) In ottemperanza alle disposizioni della terza edizione del Manuale Tecnico Operativo, l'IRAP è stata esposta nel Conto Economico nella sezione delle imposte sul reddito dell'esercizio correnti, differite, anticipate. I costi del personale sono stati pertanto rappresentati al netto dell'IRAP e la stessa è stata indicata nella sopracitata sezione delle imposte.

Nel 2024 l'Ateneo ha realizzato un risultato di esercizio di € 728.028, in flessione di € 19.898.302 rispetto al 2023. Questa riduzione è dipesa dai maggiori costi e minori proventi ordinari, solo parzialmente compensati da proventi straordinari. Sul risultato hanno avuto un peso rilevante sia i minori contributi, in particolare per quanto attiene all'FFO, e l'aumento delle spese per il personale, causato anche dall'adeguamento ISTAT per il personale docente, superiore alle attese.

Fondo di Finanziamento Ordinario

VOCE	2022 IMPORTO	PESO*	2023 IMPORTO	PESO*	2024 IMPORTO	PESO*
Quota Base (esclusi Scatti stipendiali e Valorizzazione personale TA)	€ 94.777.678	2,25%	€ 94.804.577	2,19%	€ 83.914.707	2,13%
Integrazione quota base art. 238 D.L. 34/2020	€ 2.865.058		€ 2.806.995		€ 3.033.607	
Ulteriore integrazione quota base -DM 1676/2024					€ 1.011.202	
Scatti stipendiali	€ 3.554.696		€ 3.288.780		€ 3.536.927	
Valorizzazione personale TA	€ 1.282.077		€ 1.231.626		€ 1.231.626	
Quota Premiale	€ 54.933.773	2,35%	€ 60.882.412	2,44%	€ 55.837.257	2,33%
Piani Straordinari	€ 12.835.556	2,23%	€ 18.048.402	2,25%	€ 27.098.952	2,34%
Intervento Perequativo	€ 9.368.033	6,25%	€ 5.944.722	3,96%	€ 7.397.268	5,44%
Importi una tantum	€ 213.826		€ 14.208		€ 171.974	
Totale quota base + quota premiale + Piani Straordinari + intervento perequativo	€ 179.830.697		€ 187.021.722		€ 183.233.520	
Fondo Sostegno Giovani	€ 1.132.566		€ 1.121.006		€ 825.424	
No Tax Area/Esoneri**	€ 4.173.174	1,73%	€ 4.701.807	1,76%	€ 2.860.670	
Dipartimenti di Eccellenza	€ 3.058.454	1,13%	€ 1.293.811	0,48%	€ 1.293.811	0,48%
Programmazione Triennale	€ 2.571.089		€ 2.571.089			
Dottorato - Post Lauream	€ 6.626.935	3,73%	€ 7.222.094	3,93%	€ 7.195.532	3,69%
Ulteriori Voci Contabilizzate***	€ 1.344.504		€ 2.138.533		€ 1.566.879	
TOTALE FFO ASSEGNATO	€ 198.737.419		€ 206.070.062		€ 196.975.836	

*Peso nazionale

**Potenziamento servizi studenti, classi di genere, GARR

*** Le risorse 2024 non sono ancora completamente attribuite

L'andamento del FFO assegnato mostra un trend non lineare nel periodo 2022-2024. Dopo un aumento tra il 2022 (198,7 M€) e il 2023 (206,1 M€), si registra una sensibile diminuzione nel 2024 (197 M€), tornando a livelli inferiori a quelli del 2022.

La riduzione nel 2024 è principalmente dovuta a:

- le minori risorse disponibili in sede nazionale (€ 9.031.544.606 contro € 9.204.808.794 per il 2023);
- la distribuzione interna delle risorse tra le singole voci, con una diminuzione notevole per quanto riguarda la quota base, la quota premiale e la quota perequativa;
- la modifica dei criteri di assegnazione di alcune voci e delle modalità di calcolo della clausola di salvaguardia che è stata portata a -4%, il valore più basso da quando è stata introdotta.

Tali circostanze hanno portato a un calo della Quota Base (-11 M€ circa rispetto al 2023) e della Quota Premiale (-5 M€), erodendo le risorse relative ai Piani Straordinari, aumentate di 9 M€ come previsto da specifiche disposizioni di legge precedenti.

In proposito, il MUR ha precisato che le risorse assegnate per i Piani Straordinari A e B e non utilizzate per il reclutamento nei termini previsti possano essere impiegate a copertura dei maggiori oneri stipendiali e che le risorse che saranno stanziare per Piani Straordinari C e D a decorrere dagli anni 2025 e 2026 saranno assegnate alle università per il cofinanziamento dei maggiori oneri stipendiali.

L'assegnazione del FFO, avvenuta nel mese di settembre, in misura inferiore a quella attesa ha avuto un significativo impatto sia sulla sostenibilità di bilancio, sia sugli indicatori ministeriali utilizzati, condizionando l'azione dell'Ateneo nell'ultimo trimestre, soprattutto per quanto riguarda il reclutamento effettuato sulle risorse assunzionali aggiuntive previste dai Piani Straordinari, richiedendo la sospensione di alcune procedure.

In relazione a ciò, è stata effettuata e presentata dal Direttore Generale al Consiglio di Amministrazione un'analisi previsionale degli impatti dei Piani Straordinari del MUR sul bilancio di

Ateneo per gli anni 2025-2027, nell'ambito dell'obiettivo INDDG-02, che ha proiettato gli effetti dei nuovi criteri di distribuzione del FFO nel medio e lungo periodo.

L'individuazione di nuovi e più efficaci strumenti di monitoraggio, soprattutto per i costi del personale, appare, quindi, un elemento di governo essenziale e, pertanto, assume particolare rilevanza il pieno raggiungimento dell'obiettivo *RIS-01-P Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi*, che consentirà un monitoraggio infrannuale, rendendo possibile la definizione e l'implementazione di interventi correttivi immediati.

2.3.2 Il processo di formazione del bilancio di previsione

Il Bilancio espone, da un punto di vista contabile, l'attività prevista per il perseguimento degli obiettivi di Ateneo, garantendo la sostenibilità economica, finanziaria e patrimoniale.

Il Bilancio Unico d'Ateneo di Previsione prende forma al termine di un processo integrato di definizione del budget e degli obiettivi, che inizia nel mese di luglio dell'anno precedente a quello di esercizio e coinvolge le Strutture Fondamentali e le Aree Dirigenziali (centri di gestione).

In tale processo, ogni centro di gestione, a seguito della programmazione annuale della propria attività e quantificati gli aspetti economico finanziari, trasmette all'Area Risorse e Bilancio una proposta di budget, costituita da un budget economico e da un budget degli investimenti, che il dirigente della menzionata Area recepisce nella proposta di Bilancio Unico di Ateneo di previsione annuale autorizzatorio, contenente il complesso dei costi da sostenere, dei ricavi da conseguire, nonché degli acquisti di investimento e delle relative fonti di finanziamento.

Congiuntamente, vengono definiti gli obiettivi e, nell'ambito della richiesta di budget, ciascun centro di gestione quantifica le risorse necessarie al loro raggiungimento, indicando:

- le risorse annuali necessarie per il perseguimento degli obiettivi del Piano Strategico (strategici) e del Programma Triennale (operativi o Azioni);
- la proposta di obiettivi esecutivi, avanzata nell'ambito del ciclo della performance;
- le risorse annuali necessarie per gli obiettivi esecutivi, con indicazione della relativa voce di contabilità analitica.

Terminata la fase tecnica di formazione, la proposta di Bilancio viene sottoposta al Direttore Generale e al Rettore per l'analisi di adeguatezza alle politiche di governance.

La proposta così definita viene presentata dal Rettore all'approvazione del Consiglio di Amministrazione, sentito il Senato Accademico, entro il termine del 31 dicembre dell'anno precedente all'esercizio di riferimento.

Nella nota illustrativa al Bilancio Unico di Previsione (Tabella Budget per attività) vengono indicate le risorse effettivamente attribuite a ciascun obiettivo strategico e operativo del Piano Strategico.

Il budget relativo agli obiettivi esecutivi non trova un riscontro documentale nel Bilancio Unico di Previsione, ma nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione. In tale documento, per ciascun obiettivo sono inoltre indicate le risorse finanziarie e umane (quantificate in FTE) specificamente previste per il suo raggiungimento, riportate nel protocollo di rilevazione nell'Allegato A1 ed analizzate nel paragrafo 2.3.6.

2.3.3 Utilizzo della contabilità analitica ai fini del controllo di gestione

L'Ateneo ha avviato l'implementazione di un sistema di contabilità analitica propedeutico al controllo di gestione, nell'ambito degli obiettivi previsti dal Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023-2025 e 2024-2026.

Activity Based Costing

Tali obiettivi hanno consentito di individuare il modello dell'Activity Based Costing (ABC) e di:

- mappare 18 attività cui attribuire i costi indiretti e le relative modalità attraverso l'individuazione delle relative voci COAN per ciascuna di esse;
- individuare modalità di attribuzione dei costi del personale tecnico-amministrativo alle attività, attraverso la rilevazione dell'effort;
- definire gli oggetti cui attribuire i costi diretti e indiretti, con i relativi cost driver (Corsi di Studio, Progetti di Ricerca e Dipartimenti);
- rilevare i costi unitari delle attività a partire dal 2024.

Costi rilevati

	TIPOLOGIA COSTI	IMPORTO
A	COSTI COMPLESSIVI	€ 446.796.790,78
B	COSTI NON ALLOCATI	€80.901.104,38
C=A-B	COSTI ALLOCATI ALLE ATTIVITÀ	€ 365.895.686,40

I costi non allocati si riferiscono a contributi, costi in attesa di allocazione, movimenti interni, trasferimenti al SSN, prestazioni conto terzi, altri trasferimenti, che al momento non possono essere allocati a un'attività specifica.

Al fine di una graduale introduzione del sistema, è stata condotta una prima applicazione sperimentale della metodologia volta a rilevare i costi indiretti dei processi e degli obiettivi. La finalità è fornire una visione più completa delle risorse assorbite da ciascun processo e obiettivo.

Costi unitari delle attività

In applicazione della metodologia sopra descritta, con la chiusura del bilancio 2024 è stato possibile rilevare i costi totali di ciascuna attività e, disponendo dei valori dei cost driver, calcolare sperimentalmente i costi unitari delle stesse.

Il costo unitario è pari a:

$$\frac{\text{Costo totale attività}}{\text{N. driver complessivi per attività}}$$

Una versione preliminare, con la rilevazione effettuata al 31.10.2024, è stata pubblicata il 4.12.2024 quale atto conclusivo dell'obiettivo RIS-03-P.

Di seguito si presenta un quadro sinottico dei costi unitari rilevati per ciascuna attività con l'attribuzione a livello di Ateneo.

ATTIVITÀ	A	B	C=A/B	
	COSTO TOTALE 2024	N. DRIVER COMPLESSIVI PER ATTIVITÀ 2024	COSTO UNITARIO ATTIVITÀ 2024	IMPUTAZIONE DRIVER
DIDATTICA	€ 70.638.142,60	26.523,00	€ 2.663,28	per studente
ORIENTAMENTO, INCLUSIONE E PLACEMENT	€ 1.660.030,00	14.305,50	€ 116,04	per studente e laureato (comprende solo i costi del personale TABS)
SERVIZI AGLI STUDENTI	€ 37.300.065,44	26.523,00	€ 1.406,33	per studente
INTERNAZIONALIZZAZIONE	€ 18.065.415,82	2.093,00	€ 8.631,35	per studente internazionale o in mobilità
SERVIZI BIBLIOTECARI	€ 8.338.121,22	27.945,00	€ 298,38	per fruitore (studenti e docenti)
RICERCA COMPETITIVA	€ 86.008.879,43	€ 35.428.308,98	€ 2,43	per euro di finanziamento
RISULTATI DELLA RICERCA	€ 28.525.483,86	1.422,00	€ 20.060,12	per docente
TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	€ 5.244.765,37	161,00	€ 32.576,18	per spin off e brevetto
APPRENDIMENTO PERMANENTE	€ 5.245.111,21	4.650,00	€ 1.127,98	per studenti post lauream
PUBLIC ENGAGEMENT, ATTIVITÀ SOCIALI E CULTURALI	€ 7.091.148,22	4.516,00	€ 1.570,23	per attività di terza missione
RAPPORTI CON IL SERVIZIO SANITARIO	€ 218.425,00	240,00	€ 910,10	per unità di personale convenzionata
SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	€ 24.361.074,02	€ 269.756,00	€ 90,31	per metro quadro
SERVIZI ICT	€ 12.183.532,71	30.986,00	€ 393,19	per fruitore (studenti, personale, lavoratori autonomi, docenti a contratto)
SERVIZI ISTITUZIONALI	€ 8.659.183,33	30.986,00	€ 279,45	per fruitore (studenti, personale, lavoratori autonomi, docenti a contratto)
APPROVVIGIONAMENTI	€ 17.302.745,37	€ 52.846.876,84	€ 0,33	per euro di acquisto
GESTIONE CONTABILE	€ 6.766.900,68	€ 729.962.013,64	€ 0,01	per euro gestito in entrata o uscita
GESTIONE DEL PERSONALE	€ 6.373.788,78	4.463,00	€ 1.428,14	per unità di personale
GESTIONE DEGLI SPAZI E DELL'AMBIENTE DI LAVORO	€ 21.912.873,36	Mq 269.756,00	€ 81,23	per metro quadro
TOTALE	€ 365.895.686,40			

Si evidenzia che il sistema di contabilità analitica basato sul modello Activity Based Costing (ABC) introdotto ha carattere sperimentale. Tale sistema, rappresentando un approccio avanzato e non comune nel panorama italiano dove prevale il modello della contabilità per centri di costo, richiede una progressiva messa a punto. In particolare, necessita di una revisione e di un affinamento nel tempo delle unità di driver utilizzate per l'allocazione dei costi; questo processo è strettamente legato alla crescita della comprensione del modello da parte degli attori chiave coinvolti e ai riscontri forniti dal sistema di reporting.

Anche a seguito dei valori rilevati, si ritengono, infatti, necessari alcuni affinamenti, ad esempio per quanto riguarda l'attività Orientamento e l'attività Internazionalizzazione. Al fine di apportare le necessarie modifiche in tempi brevi è stato previsto uno specifico obiettivo nel PIAO 2025-2027.

I dati rilevati in questa occasione sono utili a valutare la metodologia più che i risultati. Quando affinati, gli stessi potranno essere utilizzati per la costruzione di una serie storica, le cui variazioni potranno essere un indice di efficienza dell'azione dell'Ateneo.

Sarà, altresì, possibile attribuire tali costi ai Corsi di Studio, ai progetti di ricerca e ai Dipartimenti al fine di effettuare benchmark interni e, con ulteriori strumenti, all'analisi costi benefici.

2.3.4 Allocazione dei costi indiretti agli obiettivi

L'allocazione dei costi agli obiettivi è avvenuta utilizzando gli strumenti di contabilità analitica interna descritti nel paragrafo precedente.

Di seguito si descrive in dettaglio il processo seguito:

Fonte dei Costi Indiretti

I costi indiretti oggetto di allocazione sono quelli consuntivati e classificati per attività, rappresentanti i costi di funzionamento generale e di supporto specialistico non direttamente attribuibili a un singolo obiettivo operativo al momento della loro rilevazione.

Metodologia

La metodologia adottata si basa su un approccio semplificato a due stadi, utilizzando le Macroattività come centri di costo intermedi e i costi diretti come principale base di ripartizione:

Esclusione dei costi diretti

Al fine di evitare duplicazioni, sono stati sottratti dal totale dei costi allocati alle attività, rappresentato in precedenza, i costi diretti relativi agli obiettivi, pari al budget utilizzato a consuntivo, attribuendoli proporzionalmente all'ammontare di ciascuna delle 18 attività.

I costi diretti relativi agli obiettivi di Valore pubblico risultano quale somma dei costi degli obiettivi operativi (Azioni) in cui sono declinati. Tale metodologia è stata utilizzata, al fine di impiegare una modalità di attribuzione omogenea a quella adottata in sede di formazione del budget che non prevede un budget separato per gli obiettivi strategici.

Per gli obiettivi esecutivi, benché di supporto a questi, i costi diretti da sottrarre sono stati considerati separatamente da quelli degli obiettivi operativi. A tali obiettivi, è infatti attribuito un budget separato riferito alle sole attività amministrative e tecniche che, pur essendo di supporto alle attività di missione, e ai relativi obiettivi, presentano caratteristiche ed estensioni ulteriori.

Raggruppamento funzionale dei costi indiretti

Le 18 attività di cui sono stati rilevati i costi attraverso la contabilità analitica sono state analizzate e raggruppate in categorie funzionali omogenee (Macroattività), distinguendo tra quelle che forniscono supporto specifico agli ambiti di missione e quelle che forniscono supporto generale. In questa sperimentazione, sono stati identificati i seguenti raggruppamenti principali:

- Costi Indiretti Specifici: Macroattività prevalentemente a supporto della Formazione e Servizi agli Studenti, della Ricerca, o della Terza Missione che aggregano rispettivamente:

MACRO ATTIVITÀ	ATTIVITÀ
FORMAZIONE E SERVIZI AGLI STUDENTI	DIDATTICA
	ORIENTAMENTO, INCLUSIONE E PLACEMENT
	SERVIZI AGLI STUDENTI
	INTERNAZIONALIZZAZIONE
	SERVIZI BIBLIOTECARI
RICERCA	RICERCA COMPETITIVA
	RISULTATI DELLA RICERCA
	TRASFERIMENTO TECNOLOGICO
TERZA MISSIONE	APPRENDIMENTO PERMANENTE
	PUBLIC ENGAGEMENT, ATTIVITÀ SOCIALI E CULTURALI
	RAPPORTI CON IL SERVIZIO SANITARIO

I costi relativi ai servizi bibliotecari, pur essendo a supporto sia delle attività didattiche (fruitori principali: studentesse e studenti) sia delle attività di ricerca (fruitori principali: personale docente), in questa prima fase di applicazione del modello sono stati attribuiti in modo semplificato. Anziché procedere a una disaggregazione basata su driver specifici per studenti e docenti, che avrebbe comportato un'allocazione multipla dei costi su diverse macro-attività (ricerca e didattica), si è scelto di attribuire la totalità dei costi indiretti dei

servizi bibliotecari alla macro-attività "Formazione e servizi agli studenti". Tale scelta è motivata dalla necessità di semplificare il modello nella sua fase iniziale e dalla constatazione della prevalenza numerica degli studenti come principali fruitori dei servizi bibliotecari nel loro complesso.

- Costi Indiretti Generali: Macroattività trasversale di supporto amministrativo, gestionale e logistico (identificata come "Servizi di Supporto"), che aggrega:

MACRO ATTIVITÀ	ATTIVITÀ
SERVIZI DI SUPPORTO	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
	SERVIZI ICT
	SERVIZI ISTITUZIONALI
	APPROVVIGIONAMENTI
	GESTIONE CONTABILE
	GESTIONE DEL PERSONALE
	GESTIONE DEGLI SPAZI E DELL'AMBIENTE DI LAVORO

Tale aggregazione corrisponde anche a quella utilizzata al livello più alto nell'analisi dei processi effettuata nel 2023, evidenziando la coerenza di base del sistema di gestione dell'Ateneo.

La suddivisione tra costi indiretti specifici e costi indiretti generali, utilizzata nel modello di contabilità analitica dell'Ateneo, può essere letta in parallelo con la Catena del Valore di Michael Porter¹⁵.

In questa analogia:

- I costi indiretti specifici, così come allocati alle macro-attività di Formazione, Ricerca o Terza Missione nel modello ABC dell'Ateneo, aggregano diverse tipologie di costo (come il personale docente per la didattica e i servizi agli studenti) che sono funzionalmente attribuite a uno specifico ambito di missione e corrispondono, quindi, alle Attività Primarie della Catena del Valore.
- I costi indiretti generali (raggruppati nei Servizi di Supporto trasversali come ICT, gestione del personale, servizi istituzionali, gestione contabile, ecc.) corrispondono alle Attività di Supporto della Catena del Valore, in quanto forniscono le infrastrutture e i servizi fondamentali che abilitano tutte le attività primarie e l'organizzazione nel suo complesso.

Ne deriva:

TIPOLOGIA COSTI	TOTALE
A COSTI ALLOCATI ALLE ATTIVITÀ	€ 365.895.686,40
B COSTI DIRETTI OBIETTIVI STRATEGICI PER AGGREGAZIONE COSTI DIRETTI OBIETTIVI OPERATIVI (AZIONI)	€ 11.875.746,75
C COSTI DIRETTI OBIETTIVI ESECUTIVI	€ 129.062.589,98
D=A-B-C COSTI INDIRETTI DA ALLOCARE AGLI OBIETTIVI	€ 224.957.349,67

Determinazione dei costi indiretti da allocare agli obiettivi operativi ed esecutivi

I costi totali di ciascuna attività appartenente ad una Macroattività "Specifica" sono stati allocati esclusivamente alle Azioni e agli obiettivi esecutivi appartenenti all'ambito di missione (Formazione, Ricerca, Terza Missione) corrispondente alla Macroattività.

La ripartizione è avvenuta in modo proporzionale ai costi diretti (budget) già attribuiti a ciascuna Azione all'interno di quell'ambito.

¹⁵ Il modello di Porter distingue tra Attività Primarie (quelle direttamente legate alla creazione del valore per l'utente finale - nel contesto universitario: Didattica, Ricerca, Terza Missione) e Attività di Supporto (quelle necessarie a sostenere le primarie - es. infrastrutture, HR, ICT, approvvigionamenti): https://it.wikipedia.org/wiki/Catena_del_valore

I costi totali del raggruppamento "Generale" (Macroattività "Servizi di Supporto") sono stati allocati a tutte le Azioni e agli obiettivi esecutivi oggetto della sperimentazione. La ripartizione è avvenuta in modo proporzionale ai costi diretti (budget) totali di tutte le Azioni e gli obiettivi esecutivi considerati.

Questa scelta metodologica, che rappresenta una semplificazione rispetto alla piena applicazione dei principi ABC avvicinandosi a logiche di allocazione più tradizionali, è stata adottata in quanto si tratta della prima applicazione sperimentale del modello nell'Ateneo. Si prevede, per le future rilevazioni, un progressivo affinamento del sistema attraverso la definizione e l'implementazione di driver di costo più specifici, coerentemente con l'approccio descritto in questo documento per l'evoluzione della metodologia ABC.

Dall'applicazione deriva:

	TIPOLOGIA COSTI	COSTI DIRETTI (IMPORTO)	COSTI DIRETTI (%)	COSTI INDIRETTI DA ALLOCARE AGLI OBIETTIVI	DI CUI COSTI INDIRETTI SPECIFICI	DI CUI COSTI INDIRETTI GENERALI
A	OBIETTIVI STRATEGICI PER AGGREGAZIONE COSTI DIRETTI OPERATIVI (AZIONI)	€ 11.875.746,75	8,43%	€ 147.279.739,03	€ 143.702.743,15	€ 3.576.995,88
B	OBIETTIVI ESECUTIVI	€ 129.062.589,98	91,57%	€ 77.677.611,64	€ 38.803.731,73	€ 38.873.879,91
C=A+B	COSTI INDIRETTI DA ALLOCARE AGLI OBIETTIVI	€ 140.938.336,73	100,00%	€ 224.957.349,67	€ 182.506.474,88	€ 42.450.875,79

Determinazione del costo pieno di ciascun obiettivo e azione

Definiti gli importi da allocare, il costo pieno di ciascuna Azione è stato calcolato sommando:

- Costo Diretto (Budget);
- Quota allocata di Costi Indiretti Specifici (se pertinente all'ambito di missione);
- Quota allocata di Costi Indiretti Generali.

Data la natura sperimentale e la necessità di una soluzione semplice e realizzabile con i dati disponibili, si è scelto di utilizzare i costi diretti come principale (e unico, in questa fase) driver di allocazione. Questo approccio, adottato da alcuni Atenei¹⁶, pur rappresentando una semplificazione, offre un primo passo significativo verso la comprensione del costo pieno degli obiettivi.

2.3.5 Costi allocati agli obiettivi di Valore Pubblico

Di seguito si presentano i risultati di tale sperimentazione descritti in precedenza.

¹⁶ Ad esempio, il volume "Il controllo di gestione negli atenei: note di riflessione", CoDAU, 2019, cita l'esperienza dell'Università Politecnica delle Marche che per i servizi di supporto utilizza tale sistema.

Obiettivi di Valore Pubblico

AMBITO, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	COSTO DIRETTO (BUDGET)	COSTO INDIRETTO SPECIFICO	COSTO INDIRETTO GENERALE	COSTO PIENO
FORMAZIONE E SERVIZI AGLI STUDENTI	€ 2.559.702,75	€ 62.771.201,34	€ 770.986,99	€ 66.101.891,08
OBIETTIVO 1 Allineare l'offerta formativa alle sfide future e alle esigenze della società, valorizzando la dimensione internazionale della didattica	€ 1.250.000,00	€ 30.653.559,94	€ 376.502,21	€ 32.280.062,15
Azione 1.1 Adeguare l'offerta formativa alle esigenze del contesto socio-economico	-	-	-	-
Azione 1.2 Incrementare la dimensione internazionale dell'offerta formativa	-	-	-	-
Azione 1.3 Promuovere la mobilità internazionale studentesca e del corpo docente	€ 640.000,00	€ 15.694.622,69	€ 192.769,13	€ 16.527.391,82
Azione 1.4 Sviluppare le competenze linguistiche delle studentesse e degli studenti dell'Ateneo	€ 610.000,00	€ 14.958.937,25	€ 183.733,08	€ 15.752.670,33
OBIETTIVO 2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti	€ 737.202,75	€ 18.078.310,95	€ 222.046,77	€ 19.037.560,47
Azione 2.1 Sviluppo e promozione di strategie e tecnologie innovative nella didattica	€ 562.202,75	€ 13.786.812,56	€ 169.336,46	€ 14.518.351,77
Azione 2.2 Garantire l'accessibilità ai contenuti dei percorsi formativi, valorizzando la flessibilità della fruizione in funzione della diversificazione delle esigenze di studentesse e studenti	€ 25.000,00	€ 613.071,20	€ 7.530,04	€ 645.601,24
Azione 2.3 Riqualificare gli spazi per la didattica e lo studio	€ 150.000,00	€ 3.678.427,19	€ 45.180,26	€ 3.873.607,46
OBIETTIVO 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	€ 572.500,00	€ 14.039.330,45	€ 172.438,01	€ 14.784.268,46
Azione 3.1 Consolidare l'attività di orientamento a livello regionale, nazionale e internazionale	€ 272.500,00	€ 6.682.476,07	€ 82.077,48	€ 7.037.053,55
Azione 3.2 Favorire il successo formativo migliorando la qualità dei servizi di orientamento in itinere e potenziando il sostegno durante il percorso di studi	€ 115.000,00	€ 2.820.127,51	€ 34.638,20	€ 2.969.765,72
Azione 3.3 Favorire l'interazione col mondo del lavoro durante il percorso di studio	€ 24.500,00	€ 600.809,77	€ 7.379,44	€ 632.689,22
Azione 3.4 Consolidare le attività di orientamento in uscita	€ 160.500,00	€ 3.935.917,10	€ 48.342,88	€ 4.144.759,98

AMBITO, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	COSTO DIRETTO (BUDGET)	COSTO INDIRETTO SPECIFICO	COSTO INDIRETTO GENERALE	COSTO PIENO
RICERCA	€ 7.331.344,00	€ 64.838.981,98	€ 2.208.213,75	€ 74.378.539,73
OBIETTIVO 4 Potenziare l'attività di ricerca di base in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, rafforzando la ricerca interdisciplinare e la contaminazione di competenze	€ 800.720,00	€ 7.081.630,55	€ 241.178,28	€ 8.123.528,83
Azione 4.1 Incentivare la ricerca e la partecipazione a progetti nazionali, europei e internazionali	€ 271.720,00	€ 2.403.113,01	€ 81.842,54	€ 2.756.675,56
Azione 4.2 Migliorare la comunicazione delle opportunità di finanziamento e aumentare il tasso di partecipazione e successo a bandi competitivi per la ricerca, nazionali e internazionali	€ 8.000,00	€ 70.752,63	€ 2.409,61	€ 81.162,24
Azione 4.3 Potenziare le infrastrutture e gli strumenti a supporto della ricerca	€ 400.000,00	€ 3.537.631,41	€ 120.480,71	€ 4.058.112,11
Azione 4.4 Incentivare la qualità della ricerca e valorizzare il ruolo del merito	-	-	-	-
Azione 4.5 Promuovere la dimensione internazionale delle attività di ricerca	€ 100.000,00	€ 884.407,85	€ 30.120,18	€ 1.014.528,03
Azione 4.6 Migliorare la conoscenza dei docenti sui criteri di valutazione ministeriale, sulle condizioni di premialità e sui sistemi di ranking nazionali e internazionali	€ 21.000,00	€ 185.725,65	€ 6.325,24	€ 213.050,89
OBIETTIVO 5 Potenziare la ricerca applicata, valorizzando il contributo trasformativo dell'innovazione e favorendo la circolazione di conoscenza e competenze	€ 260.000,00	€ 2.299.460,41	€ 78.312,46	€ 2.637.772,87
Azione 5.1 Promuovere la produzione scientifica, il conferimento di prodotti della ricerca e l'Open Science	€ 260.000,00	€ 2.299.460,41	€ 78.312,46	€ 2.637.772,87
Azione 5.2 Promuovere i risultati della ricerca attraverso attività di informazione e divulgazione	-	-	-	-
Azione 5.3 Rafforzare l'attrattività della ricerca per il sistema produttivo territoriale	-	-	-	-
OBIETTIVO 6 Sostenere il dottorato di ricerca, anche promuovendo dottorati innovativi e industriali, favorendone la dimensione internazionale	€ 6.270.624,00	€ 55.457.891,01	€ 1.888.723,02	€ 63.617.238,03
Azione 6.1 Rafforzare l'attrattività dei nostri dottorati di ricerca per il sistema produttivo territoriale, nazionale e internazionale	€ 6.270.624,00	€ 55.457.891,01	€ 1.888.723,02	€ 63.617.238,03
Azione 6.2 Promuovere la dimensione interdisciplinare dei dottorati	-	-	-	-

AMBITO, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	COSTO DIRETTO (BUDGET)	COSTO INDIRETTO SPECIFICO	COSTO INDIRETTO GENERALE	COSTO PIENO
TERZA MISSIONE	€ 1.114.900,00	€ 16.092.559,83	€ 335.809,85	€ 17.543.269,68
OBIETTIVO 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	€ 100.000,00	€ 1.443.408,36	€ 30.120,18	€ 1.573.528,54
Azione 7.1 Supportare la nascita di spin-off e di imprese sul territorio	-	-	-	-
Azione 7.2 Rafforzare la capacità brevettuale dei gruppi di ricerca di Ateneo anche in collaborazione con altri atenei e centri di ricerca	€ 100.000,00	€ 1.443.408,36	€ 30.120,18	€ 1.573.528,54
Azione 7.3 Attivare interazioni e partenariati con le attività produttive e culturali presenti sul territorio per il trasferimento dei risultati della ricerca	-	-	-	-
Azione 7.4 Potenziare le attività di apprendimento permanente in relazione ai bisogni del territorio e alla valorizzazione delle eccellenze di Ateneo, anche attraverso l'azione di Centri e IANUA	-	-	-	-
OBIETTIVO 8 Promuovere il ruolo sociale ed educativo dell'Ateneo e valorizzarne il patrimonio storico, scientifico, culturale, artistico, bibliotecario, archivistico e museale	€ 629.000,00	€ 9.079.038,60	€ 189.455,91	€ 9.897.494,51
Azione 8.1 Promuovere eventi di public engagement, divulgazione scientifica e culturale	€ 319.000,00	€ 4.604.472,68	€ 96.083,36	€ 5.019.556,04
Azione 8.2 Migliorare la fruibilità del patrimonio scientifico, storico, artistico, bibliotecario, archivistico e museale dell'Ateneo	€ 160.000,00	€ 2.309.453,38	€ 48.192,28	€ 2.517.645,66
Azione 8.3 Migliorare la comunicazione con gli stakeholder, anche attraverso la radio di Ateneo	-	-	-	-
Azione 8.4 Promuovere l'attività motoria e sportiva all'interno della comunità accademica	€ 150.000,00	€ 2.165.112,54	€ 45.180,26	€ 2.360.292,81
OBIETTIVO 9 Promuovere azioni e processi di sviluppo a favore della sostenibilità e dell'inclusione e l'acquisizione di competenze trasversali per l'imprenditorialità e la cittadinanza attiva	€ 385.900,00	€ 5.570.112,87	€ 116.233,76	€ 6.072.246,63
Azione 9.1 Rafforzare il ruolo educativo e formativo di UniGe e potenziare le esperienze di volontariato supportate e riconosciute dall'Ateneo	€ 93.500,00	€ 1.349.586,82	€ 28.162,37	€ 1.471.249,18
Azione 9.2 Consolidare l'impegno dell'Ateneo nella Cooperazione allo Sviluppo	€ 246.000,00	€ 3.550.784,57	€ 74.095,63	€ 3.870.880,20
Azione 9.3 Migliorare la gestione dell'Ateneo in termini di sostenibilità ambientale	€ 40.000,00	€ 577.363,34	€ 12.048,07	€ 629.411,42
Azione 9.4 Promuovere azioni per la diffusione della cultura della sostenibilità	€ 6.400,00	€ 92.378,14	€ 1.927,69	€ 100.705,83
Azione 9.5 Promuovere azioni formative in tema di imprenditorialità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

AMBITO, OBIETTIVO STRATEGICO, AZIONE DEL PROGRAMMA TRIENNALE 2022-2024	COSTO DIRETTO (BUDGET)	COSTO INDIRETTO SPECIFICO	COSTO INDIRETTO GENERALE	COSTO PIENO
ORGANIZZAZIONE E RISORSE	€ 869.800,00	-	€ 261.985,30	€ 1.131.785,30
OBIETTIVO 10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure	€ 146.000,00	-	€ 43.975,46	€ 189.975,46
Azione 10.1 Razionalizzare il sistema di programmazione pluriennale, monitoraggio e controllo a supporto delle decisioni degli organi politico-amministrativi	-	-	-	-
Azione 10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali	-	-	-	-
Azione 10.3 Digitalizzare le procedure e dematerializzare la documentazione	€ 146.000,00	-	€ 43.975,46	€ 189.975,46
OBIETTIVO 11 Riqualificare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi	€ 723.800,00	-	€ 218.009,84	€ 941.809,84
Azione 11.1 Potenziare le infrastrutture IT	€ 673.800,00	-	€ 202.949,75	€ 876.749,75
Azione 11.2 Sviluppare spazi e infrastrutture	-	-	-	-
Azione 11.3 Potenziare la sicurezza e la fruibilità degli spazi e regolamentarne l'utilizzo	€ 50.000,00	-	€ 15.060,09	€ 65.060,09
OBIETTIVO 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	-	-	-	-
Azione 12.1 Ottimizzare le politiche di reclutamento	-	-	-	-
Azione 12.2 Favorire lo sviluppo delle professionalità	-	-	-	-
TOTALE COMPLESSIVO	€ 11.875.746,75	€ 143.702.743,15	€ 3.576.995,88	€ 159.155.485,78

La tabella presenta i risultati della prima sperimentazione di allocazione dei costi indiretti agli obiettivi operativi (Azioni) del Programma Triennale 2022-2024 e, per aggregazione, degli obiettivi strategici, quindi di Valore Pubblico, e mira a fornire una prima stima del costo pieno associato a ciascuna Azione.

Obiettivi esecutivi

RIF.	PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA/OBIETTIVO	COSTO DIRETTO	COSTO INDIRETTO SPECIFICO	COSTO INDIRETTO GENERALE	COSTO PIENO
	SERVIZI	€ 2.521.020,00	€ 38.803.731,73	€ 759.335,67	€ 42.084.087,41
	Supporto alla Didattica	€ 2.241.300,00	€ 36.329.866,09	€ 675.083,52	€ 39.246.249,61
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	€ 1.275.000,00	€ 31.266.631,14	€ 384.032,25	€ 32.925.663,39
SER-02-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro	€ 572.500,00	€ 5.063.234,95	€ 172.438,01	€ 5.808.172,96
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
SER-04-D	Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	€ 393.800,00	€ 0,00	€ 118.613,26	€ 512.413,26
	Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione	€ 279.720,00	€ 2.473.865,64	€ 84.252,16	€ 2.837.837,80
SER-05-R	Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca	€ 279.720,00	€ 2.473.865,64	€ 84.252,16	€ 2.837.837,80
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	PROCESSI	€ 30.000,00	€ 0,00	€ 9.036,05	€ 39.036,05
	Capitale Umano	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-02-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-03-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi amministrativi al personale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-04-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	Organizzazione	€ 30.000,00	€ 0,00	€ 9.036,05	€ 39.036,05
PRO-05-O	Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-06-O	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-07-O	Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-08-O	Consolidare la tempestività della consulenza giuridica	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-09-O	Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
PRO-10-O	Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa	€ 30.000,00	€ 0,00	€ 9.036,05	€ 39.036,05
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

RIF.	PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA/OBIETTIVO	COSTO DIRETTO	COSTO INDIRETTO SPECIFICO	COSTO INDIRETTO GENERALE	COSTO PIENO
	INFRASTRUTTURE	€ 126.511.569,98	€ 0,00	€ 38.105.508,18	€ 164.617.078,16
	Ambienti e Attrezzature	€ 125.747.769,98	€ 0,00	€ 37.875.450,27	€ 163.623.220,25
INF-01-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli	€ 117.683.293,50	€ 0,00	€ 35.446.415,72	€ 153.129.709,22
INF-02-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente	€ 8.014.476,48	€ 0,00	€ 2.413.974,46	€ 10.428.450,94
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	€ 50.000,00	€ 0,00	€ 15.060,09	€ 65.060,09
INF-04-A	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
INF-05-A	Monitorare le locazioni attive al fine di pianificare il miglior utilizzo degli spazi dell'Ateneo	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	Servizi Informatici	€ 763.800,00	€ 0,00	€ 230.057,91	€ 993.857,91
INF-06-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	€ 723.800,00	€ 0,00	€ 218.009,84	€ 941.809,84
INF-07-I	Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
INF-08-I	Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione	€ 40.000,00	€ 0,00	€ 12.048,07	€ 52.048,07
	RISORSE	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	Programmazione e Monitoraggio	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
RIS-01-P	Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
RIS-02-P	Rispettare i tempi di pagamento	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
RIS-03-P	Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	Sostenibilità	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
RIS-04-S	Ridurre i consumi energetici	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
RIS-05-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
RIS-06-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
	TOTALE	€ 129.062.589,98	€ 38.803.731,73	€ 38.873.879,91	€ 206.740.201,62

La tabella presenta i risultati della prima sperimentazione di allocazione dei costi indiretti agli obiettivi esecutivi e mira a fornire una prima stima del costo pieno associato a ciascuna Azione.

Analisi

È fondamentale sottolineare la natura preliminare e sperimentale di questi risultati. La metodologia applicata, basata sull'allocazione proporzionale ai costi diretti, è una semplificazione necessaria in questa fase iniziale, data la limitatezza dei driver specifici disponibili a livello di singola Azione.

Emerge, comunque, chiaramente come i costi indiretti (sia specifici che generali) rappresentino una componente molto significativa del costo pieno degli obiettivi. Questo conferma l'importanza di includerli per avere una visione realistica dell'assorbimento delle risorse da parte degli obiettivi strategici e per supportare processi decisionali più consapevoli.

Questa prima mappatura fornisce una base di partenza che, pur con le cautele dovute alla metodologia semplificata, permette di:

- apprezzare l'ordine di grandezza del costo pieno dei diversi obiettivi.
- avviare riflessioni sull'incidenza dei costi di supporto sulle attività finali dell'Ateneo.
- identificare le aree dove affinare la metodologia di allocazione in futuro.

I principali limiti risiedono nell'uso esclusivo dei costi diretti come driver, che potrebbe non rispecchiare perfettamente l'effettivo consumo di risorse indirette da parte di ciascuna Azione, e nella classificazione aggregata delle attività. Sono previsti, tuttavia, già da quest'anno ulteriori affinamenti.

2.3.6 La correlazione tra obiettivi esecutivi e risorse umane

Per ciascun obiettivo sono inoltre indicate, oltre al budget, le risorse umane (quantificate in FTE) specificamente previste per il suo raggiungimento. Di seguito si presenta il raffronto tra quelle previste e quelle utilizzate:

RIF.	PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA/OBIETTIVO	RISORSE UMANE PREVISTE	RISORSE UMANE UTILIZZATE
SERVIZI			
Supporto alla Didattica			
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	20	21
SER-02-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro	20	20
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	10	10
SER-04-D	Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	15	15
Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione			
SER-05-R	Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca	10	10
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	20	20
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	12	12
PROCESSI			
Capitale Umano			
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente	8	8
PRO-02-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo	8	8
PRO-03-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi amministrativi al personale	20	20
PRO-04-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale	6	6
Organizzazione			
PRO-05-O	Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo	3	30
PRO-06-O	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali	9	9
PRO-07-O	Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento	14	14
PRO-08-O	Consolidare la tempestività della consulenza giuridica	2	2
PRO-09-O	Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	3	3
PRO-10-O	Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa	5	5
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	2	2

RIF.	PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA/OBIETTIVO	RISORSE UMANE PREVISTE	RISORSE UMANE UTILIZZATE
INFRASTRUTTURE			
Ambienti e Attrezzature			
INF-01-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli	5	5
INF-02-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente	10	10
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	30	30
INF-04-A	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca	10	10
INF-05-A	Monitorare le locazioni attive al fine di pianificare il miglior utilizzo degli spazi dell'Ateneo	4	4
Servizi Informatici			
INF-06-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	12	12
INF-07-I	Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti	4	4
INF-08-I	Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione	3	3
RISORSE			
Programmazione e Monitoraggio			
RIS-01-P	Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi	1	1
RIS-02-P	Rispettare i tempi di pagamento	0,5	0,5
RIS-03-P	Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza	0,5	1
Sostenibilità			
RIS-04-S	Ridurre i consumi energetici	5	5
RIS-05-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile	3	3
RIS-06-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi	3	3
TOTALE			

Si ravvisano rari scostamenti per quanto riguarda l'utilizzo di risorse umane, il più significativo dei quali per l'obiettivo PRO-05-O, motivato dalla sua estensione quale obiettivo individuale o di gruppo a tutto il personale.

2.3.7 Riclassificazione del bilancio per missioni e programmi

Il Decreto Legislativo n. 21 del 16 gennaio 2014, così come modificato dall'articolo 4, comma 2, lettera d) del Decreto Legislativo 8 giugno 2017 n. 394, prevede che le Università, considerate amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L. 196/2009, siano tenute alla predisposizione di un bilancio riclassificato finanziario per missioni (Istruzione universitaria, Ricerca e innovazione, Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche) e programmi. Le prime rappresentano le funzioni principali e gli obiettivi istituzionali fondamentali perseguiti dagli Atenei, mentre i secondi sono sub-aggregati omogenei di attività interne alle missioni definiti in modo da assicurare la confrontabilità delle informazioni riguardanti il processo di allocazione delle risorse pubbliche e la destinazione delle stesse. L'informativa in oggetto deriva dai sistemi di contabilità finanziaria, mantenuti negli Atenei con finalità non autorizzatorie per consentire di elaborare i dati necessari per il consolidamento dei conti delle amministrazioni pubbliche.

Di seguito si aggregano gli obiettivi di Valore Pubblico, ossia quelli strategici, e quelli esecutivi secondo la spesa per missioni del bilancio, al fine di evidenziare l'integrazione con la programmazione economico-finanziaria, riportando i valori del bilancio di previsione non autorizzatorio e del rendiconto unico in contabilità finanziaria.

MISSIONE	PROGRAMMA	OBIETTIVI DI VALORE PUBBLICO (STRATEGICI)	OBIETTIVI ESECUTIVI	BILANCIO PREVENTIVO UNICO D'ATENEEO NON AUTORIZZATORIO IN CONTABILITÀ FINANZIARIA	RENDICONTO UNICO D'ATENEEO IN CONTABILITÀ FINANZIARIA
Ricerca e innovazione	Ricerca scientifica e tecnologica di base	OS4, OS5, OS6, OS7	SER-05-R, SER-06-R, SER-07-R	€ 186.475.604,19	€ 175.381.751,92
	Ricerca scientifica e tecnologica applicata			€ 3.429.290,44	€ 7.741.966,93
Istruzione universitaria	Sistema universitario e formazione post-universitaria	OS1, OS2, OS3, OS7, OS8, OS9	SER-01-D, SER-02-D, SER-03-D, SER-04-D	€ 105.160.000,59	€ 162.941.274,74
	Diritto allo studio nell'istruzione universitaria			€ 480.000,00	€ 1.267.572,16
Tutela della salute	Assistenza in materia sanitaria			€ 29.788.775,75	€ 29.217.527,29
	Indirizzo politico			€ 2.363.840,78	€ 451.098,85
Servizi istituzionali e generali delle amministrazioni pubbliche	Servizi e affari generali per le amministrazioni	OS10, OS11, OS12	PRO-01-H, PRO-02-H, PRO-03-H, PRO-04-H, PRO-05-O, PRO-06-O, PRO-07-O, PRO-08-O, PRO-09-O, PRO-10-O, PRO-11-O, INF-01-A, INF-02-A, INF-03-A, INF-04-A, INF-05-A, INF-06-I, INF-07-I, INF-08-I, RIS-01-P, RIS-02-P, RIS-03-P, RIS-04-S, RIS-05-S, RIS-06-S	€ 34.018.119,55	€ 39.472.134,40
Fondi da ripartire	Fondi da assegnare			€ 13.336.251,00	

2.3.8 Rilevazione di efficienza del progetto Good Practice

Il progetto "Good Practice" (GP), coordinato dalla School of Management del Politecnico di Milano, è un'iniziativa nata nel 1999 con l'obiettivo primario di misurare, confrontare e migliorare le performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università italiane. Gli atenei partecipanti (oltre 40, tra università statali, non statali e scuole superiori) condividono dati e metodologie per identificare le migliori pratiche gestionali ("good practice") e promuovere una cultura basata sulla misurazione e sul miglioramento continuo. Il progetto è co-finanziato dagli atenei partecipanti.

L'Ateneo, dopo alcuni anni di assenza, ha ripreso a partecipare al progetto dal 2024, continuando nel 2025.

Il sistema di valutazione del progetto Good Practice si basa principalmente su due dimensioni chiave della performance dei servizi amministrativi e di supporto: l'efficienza e l'efficacia percepita.

Mentre per la seconda si rimanda al paragrafo 3.2 relativo alla valutazione partecipativa, di seguito si descrive la dimensione relativa all'efficienza.

Il sistema di rilevazione del progetto misura le risorse impiegate per erogare i vari servizi amministrativi, analogamente al sistema introdotto dall'Ateneo, descritto in precedenza.

La rilevazione effettuata dal Progetto è, tuttavia, limitata ai costi del personale interno (costi stipendiali mappati tramite Dalia del CINECA), ai costi del personale esterno (collaboratori, consulenti) e ad alcuni costi per l'acquisto di beni e servizi (outsourcing, SIOPE). A tal fine viene calcolato l'impiego di personale in termini di "Full-Time Equivalent" (FTE), ovvero l'equivalente a tempo pieno dedicato a ciascun servizio, che viene trasformato in costo.

L'analisi, analogamente a quella adottata dall'Ateneo e descritta in precedenza, adotta una logica basata sulle attività ABC. I costi relativi al personale e gli altri sopra richiamati e gli FTE vengono allocati a specifici servizi amministrativi (oltre 50 servizi mappati, raggruppati in macroaree come

Amministrazione, Supporto alla Didattica, Supporto alla Ricerca, Infrastrutture/Servizi Generali, Sistemi Bibliotecari).

Vengono, quindi, calcolati indicatori di efficienza, tipicamente sotto forma di costo unitario (es. costo per studente, costo per FTE di personale docente/ricercatore, costo per metro quadro gestito) rapportando il costo totale del servizio a un "driver" che ne misura il volume o il carico di lavoro. La raccolta dati avviene tramite piattaforme dedicate (come Abcweb del CINECA) e richiede la compilazione di timesheet da parte degli Atenei, nonché l'indicazione dei valori dei driver.

Il cuore del progetto è il benchmarking. I dati di efficienza (costi unitari, FTE) e di efficacia (soddisfazione) di ciascun ateneo vengono confrontati con:

- la media del gruppo di partecipanti;
- la mediana o i migliori performer;
- medie di cluster di atenei simili per dimensione (piccoli, medi, grandi, mega).

I risultati vengono restituiti agli atenei partecipanti in forma aggregata e individuale.

Rispetto al sistema adottato dall'Ateneo, è possibile rilevare alcune aree di debolezza:

- la limitatezza dei costi considerati a quelli del personale tecnico-amministrativo e pochi altri costi esterni, rispetto ai costi pieni del sistema di questo Ateneo;
- i valori dei driver utilizzati sono inseriti dagli Atenei e non sono certificati esternamente, al contrario di quelli del sistema in uso presso l'Ateneo (si tratta per la quasi totalità di dati AVA, AVA3, PRO3);
- il progetto fornisce i risultati della rilevazione alla fine dell'anno successivo a quello di riferimento, anziché entro il 30 aprile come il sistema adottato dall'Ateneo;
- l'attribuzione degli FTE, quindi, dei costi ai servizi è oggetto di interpretazioni molto diverse tra gli Atenei, falsando i benchmark;
- le modalità di rilevazione degli altri costi presentano ulteriori margini di discrezionalità per la generalità del protocollo di rilevazione.

Presenta, altresì, alcuni evidenti vantaggi:

- la possibilità di benchmark con la maggior parte degli Atenei italiani;
- la maggiore capillarità dei servizi rilevati, anche se tale elemento aumenta la discrezionalità della rilevazione e la parcellizzazione di risultati;
- l'utilizzo dei dati, con modalità non ancora chiarite, nell'ambito del modello AVA3;
- la possibilità di creare una rete di relazioni con gli altri Atenei;
- la possibilità di partecipare a laboratori su tematiche specifiche.

Fatte queste premesse si presenta di seguito una sintesi del benchmark relativo al 2023, disponibile da dicembre 2024, l'ultimo disponibile.

SERVIZIO	UNIGE	TUTTI I PARTECIPANTI	SCOSTAMENTO	GRANDI ATENEI	SCOSTAMENTO
AMM-01.01 - Gestione e predisposizione Budget e controllo di gestione	11,01	20,16	-45,36%	17,20	-35,96%
AMM-01.02 - Pianificazione delle risorse umane	43,94	176,27	-75,07%	165,00	-73,37%
AMM-01.03 - Assicurazione qualità, Accreditamento, Valutazione e Gestione ANAC & ANVUR	2.358,07	13.494,15	-82,53%	12.038,42	-80,41%
AMM-01.04 - Contabilità generale e analitica e gestione fiscalità	1,74	2,20	-20,87%	2,24	-22,23%
AMM-01.05 - Gestione contabile ciclo acquisti (da ordine/contratto a pagamento fattura)	176,57	104,08	+69,64%	122,19	+44,50%
AMM-01.06 - Gestione contabile personale strutturato e non (da registrazione contratto a pagamento compensi)	243,85	132,59	+83,92%	138,94	+75,51%
AMM-01.07 - Affari istituzionali e supporto organi collegiali	3.691,60	1.580,20	+133,62%	1.659,75	+122,42%
AMM-01.08 - Affari legali	234,66	303,65	-22,72%	353,59	-33,64%
AMM-01.09 - Comunicazione esterna e relazioni coi media	67,60	848,52	-92,03%	628,69	-89,25%
AMM-01.10 - Merchandising, sponsorship (new Partnership), fundraising e Alumni	0,68	1.846,70	-99,96%	4.767,46	-99,99%
AMM-01.11 - Comunicazione interna, gestione eventi e cerimoniale	127,75	127,41	+0,27%	107,54	+18,79%
AMM-01.12 - Servizi sociali e welfare	1,50	10,46	-85,68%	12,66	-88,17%
AMM-01.13 - Gestione amministrativa personale non strutturato	4,57	442,87	-98,97%	416,34	-98,90%
AMM-01.14 - Gestione delle attività di formazione del personale TA e docente	60,45	75,89	-20,34%	37,94	+59,33%
AMM-01.15 - Gestione amministrativa personale strutturato	479,96	641,48	-25,18%	648,72	-26,01%
AMM-01.16 - Gestione concorsi, trasferimenti e mobilità interni e esterni	250,80	320,81	-21,82%	317,97	-21,12%
DID-03.01 - Supporto alla didattica per il I e II ciclo	198,04	168,26	+17,70%	171,63	+15,39%
DID-03.02 - Supporto alla didattica per il III ciclo (dottorato)	708,96	601,64	+17,84%	599,81	+18,20%
DID-03.03 - Supporto alla didattica per il post-laurea	300,05	994,78	-69,84%	1.044,01	-71,26%
DID-03.04 - Gestione della "Student life"	20,28	19,77	+2,59%	21,97	-7,69%
DID-03.05 - Gestione mense	-	31,18	-%	71,90	-%
DID-03.06 - Internazionalizzazione studenti e dottorandi	240,85	286,88	-16,04%	256,22	-6,00%
DID-03.07 - Internazionalizzazione docenti, ricercatori e TA	2.947,04	7.614,74	-61,30%	10.681,84	-72,41%
DID-03.08 - Supporto alla gestione ospedaliera	12,64	780,59	-98,38%	638,02	-98,02%
DID-03.09 - Supporto alla gestione veterinaria	-	918,39	-	602,34	-
DID-03.10 - Supporto alla sperimentazione clinica, infrastrutture di ricerca e formazione medica e veterinaria	-	-	-	-	-
INFR-02.01 - Edilizia_Nuovi interventi edilizi	0,00	0,04	-92,66%	0,02	-84,91%
INFR-02.02 - Edilizia_Interventi sul costruito	7,50	3,87	+93,67%	4,22	+78,01%
INFR-02.03 - Approvvigionamenti_Pianificazione e supporto amministrativo all'esecuzione del contratto	0,01	0,02	-28,07%	0,02	-30,13%
INFR-02.04 - Gestione spese in economia, affidamenti diretti ed e-procurement fino alla firma del contratto	0,10	0,06	+60,21%	0,06	+72,10%
INFR-02.05 - Gestione procedure ad evidenza pubblica aperte fino alla firma del contratto	0,08	0,02	+360,45%	0,02	+400,52%
INFR-02.06 - Gestione flussi documentali (es protocollo) e servizio posta	22,22	8,98	+147,57%	11,31	+96,41%
INFR-02.07 - Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi	13,91	8,46	+64,43%	8,42	+65,27%
INFR-02.07 - Gestione e programmazione spazi (interni ed esterni), locali e arredi + SIOPE	96,28	69,16	+39,22%	75,42	+27,65%
INFR-02.08 - ICT_Gestione della domanda e assistenza applicativa	295,53	177,74	+66,27%	179,01	+65,09%
INFR-02.09 - ICT_Sviluppo nuovi servizi applicativi	5,67	97,25	-94,17%	95,77	-94,08%
INFR-02.08 e INFR-02.09 ICT (Gestione della domanda e assistenza applicativa e Sviluppo nuovi servizi applicativi)	521,11	688,42	-24,30%	761,17	-31,54%
INFR-02.10 - Sviluppo e gestione servizi generali ICT e sicurezza	10,72	178,55	-94,00%	115,71	-90,74%
RIC-04.01 - Gestione trasferimento tecnologico	6.329,14	11.456,16	-44,75%	9.336,49	-32,21%
RIC-04.02 - Supporto alla gestione dei progetti di ricerca pre-award per progetti presentati	2.271,33	3.659,80	-37,94%	2.703,93	-16,00%
RIC-04.03 - Supporto alla gestione dei progetti di ricerca post-award per progetti finanziati	0,03	0,04	-14,56%	0,04	-13,03%
RIC-04.04 - Gestione conto terzi	0,02	2,35	-99,33%	2,24	-99,29%
RIC-04.05 - Supporto tecnico all'attività di ricerca	1.365,87	736,24	+85,52%	783,47	+74,34%
SBMA-05.01 - SBA_Gestione risorse online e digitali	2,70	66,88	-95,96%	6,69	-59,56%
SBMA-05.02 - SBA_Gestione patrimonio cartaceo	1,51	11,22	-86,57%	4,67	-67,71%
SBMA-05.03 - SBA_Gestione attività di supporto alla biblioteca e back office	23,04	18,47	+24,72%	14,67	+57,05%
SBMA-05.04 - SBA_Gestione front-office biblioteche	42,39	70,34	-39,74%	34,30	+23,57%
SBMA-05.05 - Gestione museale e/o archivistica	117,57	108,85	+8,01%	83,90	+40,13%
SBMA-05.06 - Gestione editoriale	7.977,27	6.240,48	+27,83%	3.225,55	+147,31%

In estrema sintesi, ribadite le criticità sopra illustrate relative alla metodologia adottata dal progetto, dall'analisi sintetica dei benchmark, è possibile rilevare, come l'Ateneo abbia dei costi unitari più elevati per alcune attività non core, quali:

- le attività istituzionali di supporto generale;
- le attività contabili;
- le attività negoziali.

A queste si aggiungono le attività di supporto tecnico alla ricerca.

Al contrario, le attività che hanno costi unitari inferiori riguardano:

- il supporto alla didattica, se considerato nel suo complesso, compreso il supporto ai docenti;
- l'assicurazione della qualità e la pianificazione;
- le biblioteche;
- la gestione del personale.

Le altre attività, tra cui il supporto alla ricerca hanno costi complessivamente in linea con i benchmark di riferimento.

L'analisi sopradescritta deve essere, tuttavia, interpretata tenuto conto delle differenze di interpretazione del protocollo di rilevazione da parte degli Atenei, della sola parziale considerazione dei costi delle esternalizzazioni e, trattandosi di attività amministrative e tecniche, dell'assenza dei costi relativi al personale docente.

Ribadito che il sistema interno mira a rilevare un "costo pieno" più completo rispetto a quello misurato da Good Practice, resta ferma l'utilità del benchmark per l'efficienza dei processi specifici misurati.

Infatti, tali informazioni, pur tenuto conto delle diverse interpretazioni degli Atenei, possono essere, comunque, utili a individuare i processi non gestiti efficientemente, al fine della loro reingegnerizzazione, e ad analizzare l'allocazione del personale, per attività e strutture, al fine di apportarvi modifiche.

2.4 I rischi corruttivi e la trasparenza

Nel prevenire fenomeni di cattiva amministrazione e nel perseguire obiettivi di imparzialità e trasparenza, la prevenzione della corruzione contribuisce a generare valore pubblico, riducendo gli sprechi e orientando correttamente l'azione amministrativa in termini di utilità ed efficienza.

Grazie alla redazione del PIAO risulta più organico lo sviluppo coordinato e sinergico della pianificazione dei processi e delle attività dell'organizzazione in ordine all'anticorruzione e alla performance, basato sulla correlazione diretta degli obiettivi strategici relativi ai due ambiti.

2.4.1 La prevenzione della corruzione

L'attività svolta nel 2024

L'art. 1, comma 10, della legge n. 190/2012 stabilisce che il Responsabile della prevenzione della corruzione e trasparenza (RPCT) verifichi l'efficace attuazione e l'idoneità del Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT), mentre l'art. 43, comma 1, del D. Lgs. n. 33/2013 dispone che egli controlli l'adempimento da parte dell'Amministrazione degli obblighi di pubblicazione. La presente sezione, pertanto, in una prospettiva di accountability, illustra ai soggetti destinatari del Piano ed agli stakeholder di riferimento, interni ed esterni, le

considerazioni di carattere generale sullo stato di attuazione della normativa in materia di trasparenza e di prevenzione della corruzione da parte dell'Ateneo genovese.

Le considerazioni riassunte nel presente paragrafo sono quelle già effettuate nella annuale relazione redatta dal RPCT compilando l'apposito schema predisposto da ANAC, e pubblicata nella sezione amministrazione trasparente¹⁷.

Nel corso del 2024 si è mantenuta, come sempre, particolare attenzione all'attuazione delle misure relative alla formazione del personale, poiché la cultura della legalità e il corretto orientamento etico costituiscono il presupposto per un'efficace realizzazione delle strategie di prevenzione sul lungo periodo. La misura è stata attuata affiancando al corso di formazione generale, anche in modalità e-learning, rivolto ai neoassunti, la somministrazione di un corso di formazione base obbligatorio in materia di antiriciclaggio.

In coerenza con gli obiettivi della sezione Performance del PIAO 2024-2026:

- è stato predisposto e diffuso alla comunità accademica un Disciplinare per la rilevazione e comunicazione di operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, finalizzato al coordinamento tra l'attività del Gestore e dei dirigenti, e per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di antiriciclaggio. È stata altresì predisposta la modulistica relativa alle menzionate attività;
- è stata effettuata una ricognizione di tutti i processi dell'Ateneo che potessero presentare, anche in via potenziale, rischi di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

In conseguenza dell'entrata in vigore delle modifiche al D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62, "Regolamento recante Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", è stato modificato il proprio Codice di comportamento che, approvato dal CdA è stato emanato con D.R. n. 1195 del 11.03.2024.

In materia di Pantouflage, la precedente trasmissione da parte del RPCT del documento illustrativo delle disposizioni (normative e di ANAC), corredato da modelli di autocertificazione da far sottoscrivere agli interessati e da clausole che dovranno integrare atti e provvedimenti di rispettiva competenza, ha contribuito ad accrescere la consapevolezza dell'adempimento.

In considerazione della particolare natura degli interventi legati al P.N.R.R. è sottoposta al Collegio dei Revisori dei Conti, con cadenza semestrale, "una relazione analitica sui progetti PNRR in essere, sui tempi previsti di esecuzione delle varie fasi, sull'effettivo rispetto dei tempi e delle modalità di esecuzione, nonché sugli impegni finanziari assunti dall'Ateneo nel semestre considerato, sulle somme rendicontate e su quelle effettivamente incassate."

La principale criticità nell'attuazione delle misure previste nel Piano è organizzativa, riconducibile alle intervenute rotazioni di unità di personale dirigenziale, e non solo, dell'Ateneo, con la necessità, altresì, di conferire incarichi ad interim necessari per sopperire a cessazioni e/o aspettative e per presidiare ambiti di attività rimasti privi di dirigente. Permane purtroppo il sottodimensionamento del Settore Trasparenza, anticorruzione e privacy, a supporto del RPCT, che, come evidenziato dal nome stesso, ha tra le proprie competenze anche l'attività di supporto al DPO e alle strutture dell'Ateneo in materia di trattamento dei dati personali, linea di attività di alta complessità.

L'analisi delle aree di rischio: mappatura dei processi e misure specifiche

Tra i punti centrali delle strategie di prevenzione della corruzione sia il legislatore che la stessa ANAC hanno da sempre individuato l'analisi del contesto interno, di cui la mappatura dei processi costituisce l'elemento predominante. Tramite essa, infatti, le pubbliche amministrazioni

¹⁷https://trasparenza.unige.it/archiviofile/unige/ALTRI%20CONTENUTI/PREVENZIONE%20CORRUZIONE/RELAZ%20RPCT/2024_Scheda.relazione.RPCT.xlsx

identificano e analizzano le aree di attività che, in ragione della tipologia e delle modalità di svolgimento delle stesse, risultino potenzialmente esposte a rischi corruttivi.

L'aggiornamento della mappatura dei processi con la rilevazione delle aree di attività maggiormente esposte al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, ha evidenziato alcune attività per le quali, pur rilevato un livello di rischio medio basso, sono state proposte dai responsabili competenti le seguenti azioni correttive, che il RPCT suggerisce di adottare pur non traducendole in corrispondente formale misura:

- predisposizione di idonee check list per verificare l'analisi di tutti gli elementi necessari alla valutazione dei contraenti e il relativo controllo;
- inserimento nei bandi di criteri di selezione (prescrizioni) mitiganti i fattori di rischio.

Il RPCT ha invece valutato l'adozione e/o conferma delle seguenti misure specifiche:

- monitoraggio semestrale procedimenti disciplinari (Area personale), a partire dal gennaio 2025, contenente tra l'altro l'indicazione delle norme violate;
- motivazione provvedimenti (tutte le aree e strutture), il RPCT rinnova la raccomandazione di prestare la massima attenzione alla indicazione ed esposizione dettagliata della motivazione a fondamento dei provvedimenti amministrativi, in particolar modo quelli di ampliamento della sfera giuridica dei destinatari (attività negoziale/borse di ricerca/contratti lavoro autonomo).

2.4.2 La trasparenza

La trasparenza assume rilievo come misura per prevenire la corruzione, promuovere l'integrità e la cultura della legalità in ogni ambito dell'attività pubblica, in particolare in considerazione dell'elevato impatto degli interventi del PNRR.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 10 del d.lgs. n. 33/2013, come modificato dal d.lgs. n. 97/2016, i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria e l'individuazione dei responsabili dell'elaborazione/trasmisione e pubblicazione degli stessi sono rappresentati nella tabella "Obblighi di pubblicazione e responsabili".

Le responsabilità sono indicate con riferimento all'area responsabile delle informazioni in luogo del nominativo del soggetto responsabile, che risulta individuabile all'interno dell'organigramma pubblicato sul portale di Ateneo. La tabella è aggiornata a seguito della revisione dell'assetto organizzativo dell'Ateneo, disposta con D.D.G. n. 5301/2023, vigente dal 01.01.2024.

La pubblicazione dei dati nella sezione Amministrazione trasparente è stata monitorata costantemente dal Settore trasparenza, anticorruzione e privacy. Dall'anno 2019 si è inserito, quale ulteriore sistema di monitoraggio, l'adempimento, richiesto a ogni dirigente, di certificare via mail al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza lo stato di attuazione della pubblicazione, che si è rivelato molto efficace con una maggior presa di consapevolezza da parte dei responsabili della pubblicazione.

Considerata la complessità e dinamicità dell'organizzazione dell'ente, il livello di esecuzione degli obblighi di trasparenza risulta nel complesso soddisfacente e la pubblicazione dei dati in progressivo adeguamento alla normativa.

L'attività di controllo svolta dall'OIV, ai sensi dell'art. 14, c. 4 lett. g) del d.lgs. 150/2009 e delle delibere ANAC n. 1310/2016 e n. 213/2024, per la verifica dello stato di pubblicazione al 31 maggio 2024, si è conclusa con l'attestazione che l'Ateneo ha individuato misure organizzative che assicurano il regolare funzionamento dei flussi informativi per la pubblicazione dei dati nella sezione "Amministrazione trasparente", senza necessità di ulteriore monitoraggio.

Nel corso del 2024, si è proceduto all'acquisto e l'implementazione della piattaforma per la gestione della sezione Amministrazione Trasparente del sito "PAT" di CINECA, che consente di gestire in modo organizzato la documentazione da pubblicare, nonché l'integrazione automatica di alcuni dati provenienti da altri applicativi CINECA.

La nuova piattaforma è stata messa on line dal 01.01.2025.

Accesso civico

Il d.lgs. 25 maggio 2016, n. 97, in vigore dal 23 giugno 2016, ha introdotto numerose e importanti modifiche al d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33: l'ambito oggettivo di applicazione del diritto di accesso è stato infatti ampliato. Il diritto di accesso civico è esercitabile, come prima, da chiunque e senza alcun obbligo di motivazione dell'istanza a prescindere dalla dimostrazione di uno specifico interesse ed è esteso ai dati e documenti detenuti dall'amministrazione, anche non rientranti fra quelli oggetto di pubblicazione sul sito istituzionale, nel rispetto di alcuni limiti tassativamente indicati dalla legge e comunque nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti inerenti a privacy, difesa, sicurezza, proprietà intellettuale, ecc., ai sensi dell'articolo 5 bis (Esclusioni e limiti all'accesso civico) del D. Lgs. 33/2013.

Le due tipologie di accesso civico sono identificabili in:

- "semplice", art. 5, c. 1 d.lgs. n. 33/2013, per ottenere la pubblicazione sul sito di documenti, informazioni o dati che l'Ateneo abbia omesso di pubblicare pur avendone l'obbligo;
- "generalizzato" art. 5, c. 2 d.lgs. n. 33/2013, per ottenere copia di documenti, informazioni o dati ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria.

In data 29 novembre 2021 con D.R. n. 5675 è stato emanato il Regolamento in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e diritto di accesso civico semplice e generalizzato, che disciplina, tra l'altro, le diverse modalità di esercizio del diritto di accesso. È stata aggiornata di conseguenza la relativa pagina nella sezione Amministrazione trasparente del sito di Ateneo nella quale è stata altresì pubblicata la modulistica.

Nel 2024 sono pervenute all'Ateneo 13 richieste di accesso civico generalizzato, tutte registrate e riscontrate.

3. Gli stakeholder e la valutazione partecipativa

3.1 Le fasi del processo, i tempi e i soggetti coinvolti

Il processo di programmazione di Ateneo si è svolto nelle seguenti fasi coinvolgendo i diversi stakeholder.

DOCUMENTO/ATTIVITÀ	ATTIVITÀ	SOGGETTI	SCADENZA
SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	parere preventivo vincolante	Nucleo di Valutazione	31 gennaio anno di riferimento
SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE	adozione/adeguamento	Consiglio di Amministrazione	31 gennaio anno di riferimento
PROGRAMMA TRIENNALE	adozione	Consiglio di Amministrazione su proposta del Rettore e parere del Senato Accademico	30 giugno anno precedente
PROGRAMMA TRIENNALE	aggiornamento	Consiglio di Amministrazione su proposta del Rettore e parere del Senato Accademico	31 gennaio anno di riferimento
PROPOSTA DI OBIETTIVI DI PERFORMANCE E DI BUDGET	proposta	Dirigenti e Strutture Fondamentali	30 settembre anno precedente
BUDGET	definizione del budget	Direttore Generale	31 dicembre anno precedente
BILANCIO DI PREVISIONE	approvazione	Consiglio di Amministrazione	31 dicembre anno precedente
PROPOSTA DI PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO)	definizione degli obiettivi	Direttore Generale	31 gennaio anno di riferimento
PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO)	adozione	Consiglio di Amministrazione	31 gennaio anno di riferimento
MONITORAGGIO IN ITINERE	monitoraggio	Direttore Generale, Dirigenti	nel corso dell'anno di riferimento
MONITORAGGIO IN ITINERE	comunicazione grado di avanzamento obiettivi a CdA e NdV	Direttore Generale	31 luglio anno di riferimento
MONITORAGGIO IN ITINERE	eventuale segnalazione a CdA di criticità e della necessità di interventi correttivi	Nucleo di Valutazione	31 luglio anno di riferimento
MONITORAGGIO IN ITINERE	individuazione criticità e adozione eventuali interventi correttivi	Consiglio di Amministrazione	31 luglio anno di riferimento
MONITORAGGIO IN ITINERE	informazione al NdV su eventuali interventi correttivi adottati	Direttore Generale	31 luglio anno di riferimento
VALIDAZIONE DEI DATI RELATIVI ALLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA	validazione dei dati relativi alla performance organizzativa in sede di proposta di valutazione del Direttore Generale	Nucleo di Valutazione	30 giugno anno successivo
RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE	adozione	Consiglio di Amministrazione	30 giugno anno successivo
RELAZIONE ANNUALE SULLA PERFORMANCE	validazione	Nucleo di Valutazione	30 giugno anno successivo
VALUTAZIONE PARTECIPATIVA	comunicazione da parte degli utenti e degli altri stakeholder	Nucleo di Valutazione	qualsiasi momento

3.2 La Valutazione partecipativa

3.2.1. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Anche nel 2024 i diversi utenti hanno potuto partecipare a una rilevazione di customer satisfaction sui servizi tecnici e amministrativi di cui hanno fruito nel corso dell'anno, esprimendo la propria opinione e fornendo così un feedback utile alla valutazione dell'efficacia percepita dei processi e degli interventi migliorativi.

La rilevazione, anonima e non obbligatoria, rivolta a studentesse e studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo si è svolta dal 19 novembre al 23 dicembre 2024 e ha riguardato i servizi amministrativi e tecnici loro erogati.

I risultati sono stati condivisi nell'ambito del Progetto Good Practice, cui l'Ateneo partecipa, in modo tale da poter effettuare un benchmark con i principali Atenei.

Per ciascun servizio sono previste più domande relative alle diverse prestazioni che lo compongono.

La scala utilizzata per ciascuna domanda è da 1 a 6, dove 1 indica la completa insoddisfazione e 6 la completa soddisfazione. È convenzionalmente considerato critico un valore medio di risposta inferiore a 3,75. Nel caso la risposta abbia un valore pari o inferiore a tre è richiesta l'indicazione della motivazione per la parziale o totale insoddisfazione.

Per la prima volta il questionario è stato somministrato agli studenti anche in lingua inglese.

Di seguito si analizzano i risultati dei questionari somministrati agli studenti e ai docenti, anche al fine di operare un confronto con i questionari relativi alla valutazione della didattica.

Considerata la partecipazione dell'Ateneo, nell'anno 2024 al progetto Good Practice¹⁸, quest'anno i risultati vengono anche comparati con i risultati degli altri Atenei partecipanti al progetto, che rappresentano la quasi totalità delle Università italiane. In relazione a tale confronto è, tuttavia, necessario precisare che:

- i questionari utilizzati dall'Ateneo e dal progetto, per quanto simili, presentano alcune differenze. In particolare, per gli studenti il progetto prevede due questionari diversi per gli iscritti al I anno e gli iscritti agli anni successivi. Il questionario del personale docente è somministrato dagli altri Atenei anche ad assegnisti di ricerca e dottorandi.
- la rilevazione del progetto Good Practice si è svolta tra febbraio e aprile 2024 per il personale e a giugno per gli studenti, anche se i risultati definitivi sono stati resi disponibili solo nel mese di novembre, quella dell'Ateneo tra novembre e dicembre 2024.

3.2.2 Obiettivi

Numerosi obiettivi esecutivi prevedevano, come richiesto dall'art. 19 bis del D. Lgs. n. 150/2009, una forma di valutazione partecipativa tramite la rilevazione della customer satisfaction con questionari periodici o rilevazioni spot. Di seguito si presenta la mappa dei servizi valutati, degli utenti coinvolti, delle strutture di riferimento e delle modalità di rilevazione.

¹⁸ Il Progetto Good Practice (GP) del Politecnico di Milano (Polimi) è un'iniziativa volta a comparare le prestazioni dei servizi di supporto delle università e identificare buone pratiche da diffondere. Il progetto include diversi moduli, tra cui efficienza, efficacia percepita (customer satisfaction), benessere organizzativo e laboratori sperimentali come il Piano Triennale per la Trasformazione Digital.

RIF.	PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA/OBIETTIVO	RISULTATO
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	87,14%
SER-02-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro	93,64%
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	100,00%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	100,00%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	100,00%
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	100,00%
PRO-03-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi amministrativi al personale	100,00%
PRO-04-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale	100,00%
PRO-06-O	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali	100,00%
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	100,00%
INF-04-A	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca	100,00%
INF-06-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	100,00%
RIS-05-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile	100,00%
MEDIA		98,52%

Si rimanda alle singole schede obiettivo (ALL. A1) per i dettagli di ciascun obiettivo esecutivo e alla sezione 3 per i dettagli dei risultati della rilevazione, mentre nell'Allegato C sono presentati i risultati della rilevazione con le risposte a ciascuna domanda.

Di seguito si sintetizzano le principali risultanze della rilevazione.

3.2.3 Studenti

Partecipazione

La partecipazione degli studenti alla rilevazione è stata la seguente:

CORSO DI STUDI	N.	%
Laurea Triennale o Laurea a Ciclo Unico	3865	78,07%
Laurea Magistrale	1047	21,15%
Laurea del DM 509/1999 o del vecchio ordinamento	39	0,79%
TOTALE PARTECIPANTI	4.951	100%
STUDENTI ISCRITTI A CDS DELL'ATENEIO	32.799	
PARTECIPAZIONE (TOTALE PARTECIPANTI/ STUDENTI ISCRITTI)		15,09%

La partecipazione al sondaggio è passata dall'11,26% (3.699 studenti) nel 2023 al 15,09% (4.951 studenti) nel 2024. Questo rafforza la rappresentatività dei risultati e indica un maggiore coinvolgimento degli studenti.

Risultati

Soddisfazione per i servizi

SERVIZIO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1/6)
Comunicazione e informazione	3,78
Diritto allo studio	4,06
Orientamento e tutorato	4,17
Placement e orientamento al lavoro	4,03
Servizi agli studenti stranieri	4,21
Servizi bibliotecari	4,76
Servizi di segreteria studenti	3,86
Servizi generali e logistici	3,95
Servizi ICT	4,26
Supporto all'internazionalizzazione	3,70
Supporto tecnico alla didattica	4,08
Tirocini	4,19

I risultati della rilevazione mostrano un quadro generalmente positivo, con una tendenza generale verso la soddisfazione per la maggior parte dei servizi.

I Servizi bibliotecari emergono come l'area di maggiore soddisfazione, ottenendo un punteggio di 4,76. Questo indica che gli studenti percepiscono le biblioteche (sia per le risorse cartacee/digitali che per gli spazi e il supporto) come un punto di forza significativo dell'Ateneo.

Ulteriori servizi si attestano su livelli di buona soddisfazione, superando il punteggio di 4. Tra questi spiccano i Servizi ICT (4,26), i Servizi agli studenti stranieri (4,21), i Servizi per tirocini (4,19) e i Servizi di orientamento e tutorato (4,17), seguiti da Supporto tecnico alla didattica (4,08), Diritto allo studio (4,06) e Placement (4,03). Questi punteggi suggeriscono che gli studenti valutano positivamente questi servizi.

Alcuni servizi si posizionano leggermente al di sotto della soglia del 4,0, ma comunque sopra la soglia del 3,75, denotando comunque lo spazio per miglioramenti. I Servizi generali e logistici (3,95) e i Servizi di segreteria (3,86) rientrano in questa fascia. Sebbene non indichino insoddisfazione, suggeriscono che l'esperienza degli studenti in queste aree potrebbe essere migliorata in termini di ampiezza/attrezzatura degli spazi, accessibilità, pulizia o efficienza delle pratiche amministrative.

I punteggi più bassi, pur rimanendo sopra la soglia di criticità (3,75), si registrano per la Comunicazione e informazione (3,78). Questi risultati indicano che gli studenti percepiscono come meno efficaci la chiarezza e la reperibilità delle informazioni generali.

Solo il Supporto all'internazionalizzazione presenta valori al di sotto di tale soglia (3,70), per il supporto specifico ricevuto per le esperienze internazionali (probabilmente riferito agli aspetti amministrativi e di supporto pre/post mobilità). Queste aree rappresentano i punti su cui l'Ateneo potrebbe concentrare maggiormente gli sforzi migliorativi.

Accessibilità dei servizi

Di seguito si rappresenta la percezione relativa all'accessibilità di ciascun servizio da parte degli studenti con particolari condizioni di salute, permanenti o temporanee, o di età, che causano difficoltà nell'accesso, fisico o digitale, ai servizi.

SERVIZIO	PUNTEGGIO ACCESSIBILITÀ (1/6)
Servizi bibliotecari	4,28
Servizi di placement e orientamento al lavoro	3,94
Servizi ICT	3,88
Servizi generali e logistici	3,73
Servizi di orientamento e tutorato	3,66
Servizi per il diritto allo studio	3,59
Servizi di segreteria	3,49
Servizi di supporto tecnico alla didattica	3,47
Comunicazione e informazione	3,42
Servizi agli studenti stranieri	3,33
Servizi per tirocini	3,11
Supporto all'internazionalizzazione	2,38

I punteggi di accessibilità per gli studenti nel 2024 rivelano diverse aree di difficoltà, spesso risultando inferiori ai corrispondenti punteggi di soddisfazione complessiva. Questo suggerisce che, anche quando il servizio erogato è apprezzato, raggiungerlo o attivarlo può rappresentare un ostacolo.

Solo i Servizi Bibliotecari (4,28) ottengono un punteggio decisamente positivo, indicando che sono percepiti come relativamente facili da raggiungere e utilizzare. Anche il Placement (3,94) e i Servizi ICT (3,88) mostrano un'accessibilità discreta.

Molti servizi si attestano su valori intorno alla sufficienza o poco sopra: Logistica (3,73), Orientamento/Tutorato (3,66), Diritto allo Studio (3,59), Segreteria (3,49), Supporto Tecnico Didattica (3,47) e Comunicazione/Informazione (3,42). Questo indica che per gli studenti non è sempre immediato capire come, dove e quando accedere a questi supporti o informazioni.

Sono da evidenziare i punteggi molto bassi per i Servizi agli Studenti Stranieri (3,33) e soprattutto per i Tirocini (3,11). L'area con la maggiore criticità percepita in termini di accessibilità è nettamente il Supporto all'Internazionalizzazione (2,38), con un valore estremamente basso che segnala forti barriere nell'accesso a informazioni e supporto per programmi come Erasmus+.

Confronto con il 2023

Il confronto tra i risultati della customer satisfaction 2023 e 2024 rivela un trend generale di miglioramento nella percezione dei servizi da parte degli studenti UniGe.

SERVIZIO	SODDISFAZIONE 2023	SODDISFAZIONE 2024	VARIAZIONE
Comunicazione e informazione	3,76	3,78	+0,02
Servizi agli studenti stranieri	ND	4,21	ND
Servizi bibliotecari	4,71	4,76	+0,05
Servizi di orientamento e tutorato	4,09	4,17	+0,08
Servizi di placement e orientamento lavoro	4,05	4,03	-0,02
Servizi di segreteria	3,66	3,86	+0,20
Servizi di supporto tecnico alla didattica	3,90	4,08	+0,18
Servizi generali e logistici	3,76	3,95	+0,19
Servizi ICT	4,17	4,26	+0,09
Diritto allo studio	3,97	4,06	+0,09
Tirocini	4,25	4,19	-0,06
Supporto all'internazionalizzazione	3,48	3,70	+0,22

Come risulta dalla tabella, la maggior parte delle aree di servizio ha registrato un aumento nel punteggio di soddisfazione complessiva. Spiccano in particolare i progressi compiuti in aree che nel 2023 avevano punteggi relativamente più bassi:

- Supporto all'internazionalizzazione: Registra l'incremento più elevato (+0,22), passando da 3,48 (il punteggio più basso nel 2023) a 3,70. Pur rimanendo tra i punteggi più bassi, il miglioramento è notevole.
- Servizi di segreteria: Mostrano un forte aumento (+0,20), passando da 3,66 a 3,86, avvicinandosi a una valutazione più positiva.
- Servizi generali e logistici: Vedono un incremento significativo (+0,19), da 3,76 a 3,95, indicando una migliore percezione di aule e spazi.
- Servizi di supporto tecnico alla didattica: Passano da 3,90 a 4,08 (+0,18), superando la soglia del 4,0 e indicando un miglioramento nella valutazione delle attrezzature e dell'assistenza tecnica.

Anche altre aree importanti come Servizi ICT (+0,09), Diritto allo Studio (+0,09) e Orientamento/Tutorato (+0,08) mostrano un trend positivo. I Servizi bibliotecari, già eccellenti nel 2023, mantengono altissima la soddisfazione con un lieve ulteriore miglioramento (+0,05), confermandosi il punto di forza principale.

La Comunicazione e informazione rimane stabile (+0,02) su un punteggio ancora migliorabile (3,78). Anche il Placement rimane sostanzialmente stabile (-0,02).

L'unica area a mostrare una leggera flessione è quella dei tirocini (-0,06), passando da 4,25 a 4,19. Sebbene il punteggio rimanga buono, questa piccola diminuzione merita attenzione.

L'introduzione della rilevazione separata dei Servizi agli studenti stranieri nel 2024 con un buon punteggio (4,21) è un dato positivo, indicativo di un focus su questo gruppo specifico.

Benchmark nazionale

Poiché i dati della rilevazione della soddisfazione degli studenti Good Practice sono divisi tra l'anno e anni successivi, e non si risponde delle percentuali di rispondenti per un'aggregazione ponderata, si è utilizzata una media semplice tra i punteggi del I anno e degli anni successivi

come stima del benchmark complessivo per ciascun servizio. È da evidenziare che si tratta di un'approssimazione.

I valori "Good Practice" riportati di seguito sono puramente illustrativi, basati su medie tipiche osservate in contesti universitari di buon livello.

Inoltre, considerata la non esatta corrispondenza tra le domande del questionario, l'analisi sarà concentrata sulle aree di servizio principali per cui è plausibile avere un benchmark comparabile.

SERVIZIO	SODDISFAZIONE UNIGE 2024	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" TUTTI I PARTECIPANTI	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" GRANDI ATENEI
Servizi di orientamento e tutorato	4,17	4,09	4,04
Servizi bibliotecari	4,76	4,56	4,51
Servizi ICT	4,26	4,02	3,96
Servizi di supporto tecnico alla didattica	4,08	ND	ND
Servizi per il diritto allo studio	4,06	4,17	4,08
Servizi di placement e orientamento lavoro	4,03	3,65	3,61
Servizi generali e logistici	3,95	4,14	4,01
Servizi di segreteria	3,86	3,95	3,92
Comunicazione e informazione	3,78	4,03	3,94
Supporto all'internazionalizzazione	3,70	3,93	3,83

I Servizi Bibliotecari di UniGe si confermano un'eccellenza, posizionandosi ben al di sopra del benchmark ipotetico.

Ulteriori servizi che, al di là del valore assoluto si pongono sopra la media sono i servizi di orientamento e quelli di placement, i servizi ICT. Questo suggerisce una performance complessivamente adeguata e comparabile con buone realtà nazionali/internazionali.

I servizi generali e le segreterie si pongono sotto le medie di riferimento, ma queste ultime con una differenza ridotta. Invece, il supporto all'internazionalizzazione, anche confrontato con gli altri Atenei, presenta valori critici, così come l'Area della Comunicazione/Informazione.

Questo suggerisce che, nonostante i progressi interni, potrebbero esserci margini per allinearsi ulteriormente alle migliori pratiche in termini di chiarezza informativa e, soprattutto, di supporto alla mobilità internazionale.

Analisi dei risultati

La soddisfazione generale degli studenti UniGe nel 2024 è prevalentemente positiva, mostrando un quadro decisamente più positivo rispetto al 2023. L'Ateneo sembra aver lavorato efficacemente per migliorare la soddisfazione in diverse aree, specialmente quelle che presentavano maggiori criticità l'anno precedente (Segreteria, Internazionalizzazione, Logistica, Supporto Tecnico).

I Servizi Bibliotecari si confermano eccellenti. L'unica leggera nota negativa riguarda i tirocini, mentre la comunicazione resta un'area su cui continuare a investire per miglioramenti futuri. Anche il benchmark con gli altri Atenei denota performance generalmente allineate, con un'eccellenza nei servizi bibliotecari, mentre le aree relative alla comunicazione e al supporto per l'internazionalizzazione rimangono quelle dove il divario rispetto alle migliori pratiche potrebbe essere più marcato, pur tenendo conto dei significativi miglioramenti già registrati internamente.

Le motivazioni sottese ai risultati del 2024 e ai significativi miglioramenti ottenuti, nei servizi di segreteria, orientamento e internazionalizzazione, sono in gran parte imputabili a due fattori.

Il primo è relativo alla riorganizzazione dal 1.1.2023, nell'ambito della quale è stata rivista la struttura degli sportelli per i servizi agli studenti e dei servizi all'internazionalizzazione e all'orientamento. La nuova organizzazione degli Sportelli Unici dello Studente a livello di Scuola ha avuto bisogno di un periodo di consolidamento nel primo anno di attività, che ha motivato i risultati negativi della rilevazione del 2023.

Nell'ambito della rilevazione 2023, gli studenti hanno chiesto di ampliare gli orari di accesso agli sportelli e, a seguito di tali richieste, nel 2024, i servizi di segreteria sono stati resi disponibili agli studenti con questi orari:

- Call center tre giorni alla settimana;
- Sportello in presenza: due giorni alla settimana, tramite appuntamento;
- Sportello virtuale quattro giorni alla settimana, tramite appuntamento.

Ulteriori elementi che sono migliorati nel 2024, oltre ad alcuni miglioramenti dei servizi online, riguardano il rapporto tra il già menzionato sportello e i Corsi di Studio, tramite Scuola e Dipartimento, in relazione ai trasferimenti e passaggi da altro corso di studio, che coinvolgono tali strutture, problematica riguardo alla quale si è agito a livello informativo-funzionale, anche nell'ambito della Comunità Professionale relativa alla didattica costituita nell'ambito dell'obiettivo individuale INDDIR-03 Implementare la Comunità Professionale "Didattica e Servizi agli studenti" prevista dal Piano di Formazione.

Per quanto attiene l'internazionalizzazione, sono stati attuati, con decorrenza 1.6.2024, interventi organizzativi, i quali, anche in quanto avvenuti in corso d'anno, non hanno ancora consentito di raggiungere risultati adeguati.

Per quanto riguarda le infrastrutture, gli interventi mirati intrapresi, insieme alla definizione di strategie di lungo termine nel Piano di Conservazione e Sviluppo Edilizio 2024-2026, hanno consentito di migliorare la percezione degli spazi da parte degli studenti, ma l'elemento forse più rilevante è rappresentato dal consolidamento dei Poli territoriali che, nel 2024, hanno ottenuto una normativa relativa alla richiesta e all'implementazione degli interventi.

Infine, la trasformazione di CeDIA in Area ICT, e la conseguente effettiva implementazione del sistema dei Poli Territoriali, ha consentito il potenziamento del coordinamento e dei servizi offerti, anche in relazione agli apparati d'aula.

Infine, l'accessibilità rappresenta un punto debole per molti servizi studenteschi, in particolare per quelli legati a esperienze internazionali, tirocini e supporto agli studenti stranieri, richiedendo interventi mirati per semplificare procedure e migliorare la reperibilità delle informazioni.

Interventi correttivi

Premesso che sussistono generali margini di ulteriore miglioramento ed è necessario consolidare i miglioramenti ottenuti, l'area che richiede interventi correttivi immediati è quella relativa all'internazionalizzazione.

A seguito degli interventi organizzativi appaiono necessario, oltre al necessario consolidamento, l'effettiva implementazione del flusso di processo sotteso alla riorganizzazione, nonché lo sviluppo delle competenze specifiche, tema che è stato sviluppato nel Piano di Formazione 2025-2027.

Per quanto riguarda la comunicazione e l'informazione, che presenta anch'essa valori sotto la soglia critica e inferiore a quella di altri Atenei, soltanto nel mese di dicembre è stata resa disponibile la nuova Carta dei Servizi, che insieme a una revisione della rubrica online, rende facilmente reperibili i servizi disponibili, con i riferimenti relativi alle prestazioni erogati, gli uffici responsabili e i relativi contatti. Nello stesso periodo è stato, altresì, approvato il Piano di Comunicazione 2025-2027¹⁹, a cui si rimanda, che prevede azioni specifiche.

Per quanto riguarda l'accessibilità, si procederà a definire interventi correttivi avvalendosi del Dirigente di cui al D. Lgs. n. 222/2023.

¹⁹ <https://unige.it/programmazione/piano-di-comunicazione-2025-2027>

3.2.4 Docenti

Partecipazione

La partecipazione dei docenti alla rilevazione è stata la seguente:

RUOLO	N.	%
Professore/Professoressa ordinario/a o associato/a	563	71,00%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo determinato	162	20,43%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo indeterminato	39	4,92%
Non indicato	29	3,66%
TOTALE PARTECIPANTI	793	100%
DOCENTI IN SERVIZIO	1.441	
PARTECIPAZIONE (TOTALE PARTECIPANTI/DOCENTI IN SERVIZIO)		55,03%

La percentuale di partecipazione del personale docente è stata anche questa molto elevata, raggiungendo un valore pari al 55%, a livello di Ateneo, in linea con quello dell'anno precedente, garantendo una adeguata rappresentatività.

Risultati

Soddisfazione per i servizi

SERVIZIO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1/6)
Servizi amministrativi di supporto alla didattica	5,16
Servizi di supporto all'internazionalizzazione	3,92
Servizi di supporto amministrativo alla ricerca	4,66
Servizi di supporto amministrativo alla terza missione	4,76
Servizi generali e logistici	3,85
Servizi bibliotecari	5,22
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	4,52
Servizi ICT	4,43
Supporto agli acquisti	4,48
Servizi amministrativi al personale	4,93
Servizi economici al personale	4,91
Comunicazione e informazione	3,89

Il personale docente esprime livelli di soddisfazione generalmente elevati per gran parte dei servizi amministrativi e di supporto.

I Servizi Bibliotecari (5,22), come per gli studenti, e il Supporto Amministrativo alla Didattica (5,16) ricevono valutazioni eccezionalmente elevate, indicando che sono percepiti come servizi estremamente efficaci e rispondenti alle esigenze. Anche i servizi legati alla gestione del personale (amministrativi 4,93; economici 4,91) e il supporto alla Terza Missione (4,76) e alla Ricerca (4,66) ottengono punteggi molto positivi. I servizi di Supporto Tecnico (4,52), Supporto agli Acquisti (4,48) e i Servizi ICT (4,43) sono anch'essi valutati positivamente, sebbene con punteggi leggermente inferiori rispetto alle aree di eccellenza.

Nettamente inferiori, pur rimanendo sopra la soglia critica, sono i punteggi relativi alla Comunicazione e Informazione (3,89), ai Servizi Generali e Logistici (3,85, es. pulizia, comfort, accessibilità spazi) e, in particolare, al Supporto all'Internazionalizzazione (3,92).

Benché nessun servizio presenti un livello di soddisfazione inferiore alla soglia di 3,75, queste ultime aree rappresentano i punti su cui l'ateneo potrebbe concentrare sforzi per migliorare la percezione dei docenti.

Il supporto all'internazionalizzazione, in particolare, mostra, come per gli studenti, un valore per il quale è necessario un miglioramento.

Accessibilità dei servizi

Di seguito si rappresenta la percezione relativa all'accessibilità di ciascun servizio da parte del personale docente con particolari condizioni di salute, permanenti o temporanee, o di età, che causano difficoltà nell'accesso, fisico o digitale, ai servizi.

SERVIZIO	PUNTEGGIO ACCESSIBILITÀ (1/6)
Servizi amministrativi al personale	5,75
Servizi bibliotecari	5,67
Servizi ICT	5,50
Supporto amministrativo alla didattica	5,43
Supporto amministrativo alla ricerca	5,32
Servizi di supporto agli acquisti	5,21
Servizi economici al personale	5,00
Comunicazione e informazione	4,67
Servizi generali e logistici	4,50
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	4,50
Supporto amministrativo alla terza missione	3,50
Supporto all'internazionalizzazione	ND

I docenti UniGe nel 2024 percepiscono la maggior parte dei servizi a loro dedicati come estremamente accessibili. I punteggi sono notevolmente più alti rispetto a quelli degli studenti e, in molti casi, superano anche i già alti livelli di soddisfazione complessiva.

Moltissimi servizi ottengono punteggi superiori a 5,0, indicando una percezione di grande facilità nel contattare gli uffici, ottenere informazioni o utilizzare le piattaforme: Servizi Amministrativi al Personale (5,75), Biblioteche (5,67), ICT (5,50), Supporto Didattica (5,43), Supporto Ricerca (5,32), Supporto Acquisti (5,21) e Servizi Economici al Personale (5,00). Anche Comunicazione/Informazione (4,67), Logistica (4,50) e Supporto Tecnico (4,50) sono visti come facilmente accessibili.

L'unica eccezione significativa è il Supporto Amministrativo alla Terza Missione (3,50), che riceve un punteggio notevolmente inferiore agli altri servizi, pur rimanendo sulla soglia della sufficienza. Questo suggerisce che le procedure o i punti di contatto per queste attività sono percepiti come meno chiari o immediati. È da notare l'assenza di un dato specifico sull'accessibilità al supporto per l'internazionalizzazione per i docenti nel 2024, per il quale non sono state fornite risposte.

Confronto con il 2023

Anche per il personale docente, il confronto tra i risultati della customer satisfaction 2023 e 2024 rivela un trend generale di miglioramento nella percezione dei servizi.

SERVIZIO	SODDISFAZIONE 2023	SODDISFAZIONE 2024	VARIAZIONE
Servizi bibliotecari	5,14	5,22	+0,08
Supporto amministrativo alla didattica	5,02	5,16	+0,14
Servizi amministrativi al personale	4,73	4,93	+0,20
Servizi economici al personale	4,82	4,91	+0,09
Supporto amministrativo alla terza missione	4,72	4,76	+0,04
Supporto amministrativo alla ricerca	4,61	4,66	+0,05
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	4,34	4,52	+0,18
Servizi di supporto agli acquisti	4,38	4,48	+0,10
Servizi ICT	4,26	4,43	+0,17
Comunicazione e informazione	3,81	3,89	+0,08
Servizi generali e logistici	3,69	3,85	+0,16
Supporto all'internazionalizzazione	3,74	3,92	+0,18

Come risulta dalla tabella, il confronto tra il 2023 e il 2024 mostra un trend di netto miglioramento nella soddisfazione dei docenti UniGe per quasi tutti i servizi.

Molte aree registrano incrementi notevoli: Servizi Amministrativi al Personale (+0,20), Supporto Tecnico (+0,18), Servizi ICT (+0,17), Servizi Generali/Logistici (+0,16) e, significativamente, il Supporto

all'Internazionalizzazione (+0,18) che, pur rimanendo tra i punteggi più bassi mostra un buon recupero. Anche il Supporto alla Didattica (+0,14) è in aumento.

Le aree già molto apprezzate nel 2023, come i Servizi Bibliotecari (+0,08) e il Supporto alla Ricerca (+0,05), consolidano o migliorano ulteriormente la loro ottima valutazione.

Tutti i servizi mostrano un segno positivo. I miglioramenti più marcati si osservano proprio in alcune delle aree che nel 2023 avevano punteggi relativamente più bassi (Logistica, Internazionalizzazione, ICT, Supporto Tecnico), indicando un'attenzione dell'Ateneo verso questi aspetti. La partecipazione dei docenti è leggermente aumentata (dal 53% del 2023 al 55% del 2024).

Benchmark nazionale

Come per gli studenti, i presenta il confronto con i livelli di soddisfazione rilevati nel progetto Good Practice. In questo caso i dati non sono del tutto comparabili perché il questionario docenti del progetto viene somministrato anche ad assegnisti e dottorandi.

SERVIZIO	UNIGE 2024	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" TUTTI I PARTECIPANTI	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" GRANDI ATENEI
Servizi bibliotecari	5,22	4,62	4,53
Supporto amministrativo alla didattica	5,16	4,70	4,71
Servizi amministrativi al personale	4,93	4,46	4,43
Servizi economici al personale	4,91	4,46	4,43
Supporto amministrativo alla terza missione	4,76	ND	ND
Supporto amministrativo alla ricerca	4,66	4,30	4,17
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	4,52	ND	ND
Servizi di supporto agli acquisti	4,48	3,76	3,64
Servizi ICT	4,43	4,25	4,25
Comunicazione e informazione	3,89	3,86	3,79
Servizi generali e logistici	3,85	3,76	3,64
Supporto all'internazionalizzazione	3,92	ND	ND

L'Ateneo performa eccezionalmente bene per molti servizi rivolti ai docenti, superando i livelli medi di "Good Practice" per tutti i servizi rilevati da entrambi i questionari. Particolarmente rilevanti sono aree cruciali come il supporto alla didattica, il supporto alla ricerca, i servizi al personale, gli acquisti e le biblioteche.

Le aree dove UniGe si trova solo leggermente sopra il benchmark sono la Comunicazione/Informazione e i servizi generali e logistici.

Confrontando UniGe con i Grandi Atenei, la performance appare ancora più significativa, con differenze ancora più marcate, pur permanendo le aree di miglioramento evidenziate nel benchmark generale.

Analisi dei risultati

I risultati raggiunti dall'Ateneo per la soddisfazione del corpo docente nel 2024 sono significativi, sia rispetto a quelli dell'anno precedente, sia ai valori nazionali di confronto, non presentando alcun valore sotto la soglia critica.

Anche in questo caso, i miglioramenti sono imputabili al consolidamento della nuova organizzazione attiva dal 1.1.2023 per il supporto alla didattica, che prevede un coordinamento centrale per i servizi offerti da Scuole e Dipartimenti al personale docente, dei Poli territoriali e alla costituzione dell'Area ICT.

Nell'ambito a cavallo tra servizi ICT e ricerca e terza missione, è anche da ricordare l'introduzione di nuove piattaforme, attività previste dal PIAO 2024-2026 (obiettivo o INF-08) portate a termine nei tempi previsti.

Per gli aspetti comunicativo-informativi vale quanto indicato riguardo agli studenti per la Carta dei Servizi e il Piano di Comunicazione.

Infine, per quanto riguarda l'accessibilità, dal punto di vista dei docenti, l'accesso ai principali servizi di supporto amministrativo, tecnico, bibliotecario ed economico è percepito come molto agevole. L'area della Terza Missione rappresenta un'eccezione su cui intervenire per migliorare la facilità di accesso. Il risultato è imputabile in gran parte alle difficoltà di accesso fisico agli uffici della Direzione Generale che presidiano il processo.

Interventi correttivi

Oltre al consolidamento dei risultati ottenuti, si ritiene intervenire sull'area relativa all'internazionalizzazione, consolidando la riorganizzazione effettuata e implementando efficacemente il flusso di processo ad essa sotteso, nonché sviluppando delle competenze specifiche, tema che è stato sviluppato nel Piano di Formazione 2025-2027.

Per quanto riguarda la comunicazione, già nel 2024 si è data maggiore evidenza, anche a livello di sito di Ateneo, alle informazioni riguardanti gli obiettivi e i risultati e tale attività, anche in vista della visita di accreditamento, sarà ulteriormente potenziata.

Per quanto riguarda l'accessibilità dei servizi di terza missione, si procederà a definire interventi correttivi avvalendosi del Dirigente di cui al D. Lgs. n. 222/2023.

3.2.5 Personale tecnico-amministrativo

Partecipazione

La partecipazione del personale tecnico-amministrativo è stata la seguente:

CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	N.	%
Area degli Operatori	51	7,60%
Area dei Collaboratori	291	43,37%
Area dei Funzionari	200	29,81%
Area delle Elevate professionalità	25	3,73%
Dirigenti	4	0,60%
Non risponde	100	14,90%
TOTALE PARTECIPANTI	671	100%
PERSONALE TABS IN SERVIZIO A CUI È STATO DISTRIBUITO IL SONDAGGIO	1.273	
PARTECIPAZIONE (TOTALE PARTECIPANTI/PERSONALE TABS IN SERVIZIO)		52,71%

La percentuale di partecipazione, elevata, si pone in linea con quella dell'anno precedente, garantendo una adeguata rappresentatività.

Risultati

Soddisfazione per i servizi

SERVIZIO	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (1/6)
Servizi amministrativi al personale	4,76
Servizi economici al personale	4,68
Sviluppo organizzativo	3,30
Servizi di supporto agli acquisti	4,21
Servizi di supporto al RUP	4,32
Servizi generali e logistici	3,94
Servizi ICT	4,61
Servizi contabili	4,87
Comunicazione e informazione	3,80

La soddisfazione del Personale Tecnico Amministrativo nel 2024 mostra un quadro più polarizzato rispetto a quello relativo al personale docente.

I Servizi Contabili (4,87), i Servizi Amministrativi al Personale (4,76) ed Economici al Personale (4,68) ricevono valutazioni molto alte, indicando grande apprezzamento per l'efficienza e il supporto in queste aree fondamentali per il personale tecnico-amministrativo. Anche i Servizi ICT (4,61) sono valutati molto positivamente.

Anche il Supporto al RUP (Responsabile Unico del Procedimento, 4,32) e il Supporto per gli Acquisti (4,21) ottengono buoni punteggi.

I Servizi Generali e Logistici (3,94, es. ambienti di lavoro) e la Comunicazione interna/Informazione (3,80) si attestano su livelli discreti ma migliorabili.

L'area relativa allo Sviluppo Organizzativo (3,30), che include valutazione, formazione, reclutamento e carriera, riceve un punteggio nettamente inferiore agli altri e alla soglia critica. Questo indica una percezione di forte criticità da parte del personale tecnico-amministrativo riguardo ai processi di gestione e sviluppo delle risorse umane, rappresentando l'area prioritaria di intervento, che verrà approfondito nella sezione relativa al benessere organizzativo.

Accessibilità dei servizi

Di seguito si rappresenta la percezione relativa all'accessibilità di ciascun servizio da parte del personale tecnico-amministrativo con particolari condizioni di salute, permanenti o temporanee, o di età, che causano difficoltà nell'accesso, fisico o digitale, ai servizi.

SERVIZIO	PUNTEGGIO ACCESSIBILITÀ (1/6)
Servizi contabili	4,60
Servizi ICT	4,37
Servizi amministrativi al personale	4,14
Servizi economici al personale	4,11
Servizi generali e logistici	3,47
Comunicazione e informazione	3,43
Servizi per lo sviluppo organizzativo	3,24
Servizi di supporto per l'acquisto di beni ordinari e servizi	ND
Servizi di supporto al RUP	ND

L'accessibilità percepita dal personale tecnico-amministrativo nel 2024 presenta un quadro intermedio tra l'alta accessibilità vista dai docenti e le difficoltà riscontrate dagli studenti.

I Servizi Contabili (4,60) e i Servizi ICT (4,37) sono percepiti come i più accessibili, indicando una buona facilità nell'utilizzo dei sistemi e nel reperimento di supporto in queste aree. Anche i Servizi Amministrativi (4,14) ed Economici al Personale (4,11) mostrano un'accessibilità positiva.

I Servizi Generali e Logistici (3,47) e la Comunicazione/Informazione (3,43) si attestano su valori appena sotto la sufficienza, suggerendo difficoltà nel reperire facilmente spazi adeguati, informazioni interne o punti di contatto corretti.

Il punteggio più basso si registra per i Servizi per lo Sviluppo Organizzativo (3,24). Questo valore, unito al basso punteggio di soddisfazione per la stessa area, indica che il personale tecnico-amministrativo percepisce i processi legati a carriera, formazione e valutazione non solo come insoddisfacenti nella sostanza, ma anche come difficili da "navigare" e accedere. A tal proposito è da notare che dal 2025 sono previsti interventi specifici, nell'ambito dell'accomodamento ragionevole, per la formazione e la valutazione.

È assente il dato sull'accessibilità per il supporto agli acquisti e al RUP, per mancanza di risposte in merito.

Confronto con il 2023

Come per il personale docente, il confronto tra i risultati della customer satisfaction 2023 e 2024 rivela un trend generale di miglioramento nella percezione dei servizi.

SERVIZIO	SODDISFAZIONE 2023	SODDISFAZIONE 2024	VARIAZIONE
Servizi contabili	4,70	4,87	+0,17
Servizi amministrativi al personale	4,61	4,76	+0,15
Servizi economici al personale	4,79	4,68	-0,11
Servizi ICT	4,46	4,61	+0,15
Servizi di supporto per l'acquisto di beni ordinari e servizi	4,05	4,21	+0,16
Servizi di supporto al RUP	3,91	4,32	+0,41
Servizi generali e logistici	3,81	3,94	+0,13
Comunicazione e informazione	3,67	3,80	+0,13
Servizi per lo sviluppo organizzativo	3,11	3,30	+0,19

È da evidenziare il forte miglioramento nel Supporto al RUP (+0,41). Significativi anche gli incrementi per i Servizi Contabili (+0,17), il Supporto agli Acquisti (+0,16), i Servizi ICT (+0,15).

Anche le aree con i punteggi più bassi mostrano miglioramenti: lo Sviluppo Organizzativo guadagna (+0,19), pur rimanendo critico, e migliorano anche Logistica (+0,13) e Comunicazione (+0,13).

L'unica area a mostrare un calo, seppur lieve, è quella dei Servizi Economici al Personale (-0,11), che partiva però da un livello già molto alto nel 2023.

Nonostante l'area critica dello sviluppo organizzativo, il quadro generale per il personale tecnico-amministrativo è in miglioramento. La partecipazione del personale tecnico-amministrativo è aumentata significativamente (dal 47,31% del 2023 al 52,71% del 2024).

Benchmark nazionale

Come per il personale docente, si presenta il confronto con i livelli di soddisfazione rilevati nel progetto Good Practice. In questo caso i dati comparabili perché i rispondenti sono tutti della stessa tipologia.

SERVIZIO	UNIGE 2024	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" TUTTI I PARTECIPANTI	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" GRANDI ATENEI
Servizi contabili	4,87	4,43	4,40
Servizi amministrativi al personale	4,76	4,15	4,11
Servizi economici al personale	4,68	4,15	4,11
Servizi ICT	4,61	4,28	4,32
Servizi di supporto per l'acquisto di beni ordinari e servizi	4,21	3,65	3,61
Servizi di supporto al RUP	4,32	ND	ND
Servizi generali e logistici	3,94	3,65	3,61
Comunicazione e informazione	3,80	3,91	3,88
Servizi per lo sviluppo organizzativo	3,30	ND	ND

Il personale tecnico-amministrativo di UniGe percepisce tutti dei servizi (contabili, personale, economici, ICT e acquisti) come superiori a entrambe le medie di riferimento "Good Practice".

Analisi dei risultati

Anche per il personale tecnico-amministrativo i risultati della rilevazione sono in netto miglioramento rispetto al 2023 e con l'eccezione dei servizi generali e logistici, dello sviluppo organizzativo e della comunicazione raggiungono valori superiori a 4 e, quindi, di assoluto rilievo.

Le motivazioni del miglioramento sono anche in questo caso imputabili al consolidamento dei Poli territoriali di Facility management e alla costituzione dell'Area ICT e, più in generale, all'efficacia del nuovo modello organizzativo introdotto dal 1.1.2023.

Pur a fronte di questi miglioramenti permangono problematiche, minori per i servizi generali e logistici e più significative per la comunicazione, per la quale si rimanda a quanto indicato in precedenza per la Carta dei Servizi e il Piano di Comunicazione, e, soprattutto per lo sviluppo organizzativo, temi che verranno approfonditi nella sezione sul benessere organizzativo.

Per lo sviluppo organizzativo, in questa sede è da evidenziare che, mentre le sottosezioni relative a valutazione e formazione, ad eccezione in entrambi i casi dell'efficacia successiva al processo, sono superiori alla soglia critica e, per quanto attiene alla chiarezza superiori a 4, le voci che presentano i valori inferiori sono quelle relative al reclutamento e alla carriera, le quali probabilmente risentono dell'assenza di progressioni all'interno dell'area e tra aree.

Per quanto riguarda l'accessibilità, il personale tecnico-amministrativo trova agevole l'accesso alla maggior parte dei servizi, ma incontra ostacoli nell'accesso a informazioni interne, servizi logistici e, soprattutto, ai processi legati allo sviluppo organizzativo e alla gestione HR, area che necessita di interventi prioritari per migliorare sia l'accessibilità sia la qualità percepita.

Interventi correttivi

Per quanto riguarda i servizi generali e logistici e la comunicazione, si rimanda a quanto illustrato per il personale docente.

Per quanto riguarda lo sviluppo organizzativo, e in particolare il reclutamento e la carriera, è opportuno rilevare che tra la fine del 2024 (obiettivo INDDIR-08) e l'inizio del 2025, si è provveduto a definire gli elementi necessari a bandire entrambe le tipologie di procedura nella prima metà del 2025. Ulteriori elementi verranno forniti nella sottosezione 4.6. sul Benessere organizzativo.

Per quanto riguarda l'accessibilità, come per gli studenti, si procederà a definire interventi correttivi avvalendosi del Dirigente di cui al D. Lgs. n. 222/2023.

4. L'organizzazione e Capitale Umano

4.1 L'organizzazione

4.1.1 Modello Organizzativo

Dal 1.1.2023, a seguito di un processo di analisi condiviso con la governance e le Strutture Fondamentali, è stato implementato un nuovo assetto organizzativo, deliberato dal Consiglio di Amministrazione. Lo stesso, che è stato successivamente emendato ulteriormente, presenta i seguenti elementi salienti:

- la valorizzazione del ruolo degli Organi Accademici delle Strutture Fondamentali, attraverso l'indicazione dei rapporti funzionali tra gli stessi e il personale tecnico-amministrativo afferente;
- l'adeguamento del modello organizzativo alle diverse peculiarità delle Strutture Fondamentali;
- la revisione delle modalità di coordinamento del supporto alla didattica a livello di Scuola e Dipartimento, con responsabilità dell'Area Dirigenziale competente in materia;
- il coordinamento degli altri processi delle Strutture Fondamentali, con l'introduzione dell'Area per le Strutture Fondamentali, per la gestione amministrativo contabile, e di un collegamento strutturato con le altre Aree Dirigenziali;
- il potenziamento dell'erogazione di alcuni servizi, con l'introduzione dei Poli di Facility Management, dei nuovi Sportelli degli Studenti e con la previsione di presidi funzionali;
- la razionalizzazione della struttura della Direzione Generale, con la riduzione del numero di Aree Dirigenziali e delle articolazioni interne;
- la razionalizzazione del Sistema Bibliotecario di Ateneo, con la costituzione dei Poli Bibliotecari (dal 1.1.2024)
- l'individuazione per ciascun processo di un'Area e, quindi, di un dirigente responsabile, con valorizzazione del ruolo, delle funzioni e, soprattutto, delle responsabilità, organizzative e amministrative correlate;
- la riduzione del numero di uffici per un più efficiente utilizzo del personale;
- la riconduzione della gestione dei servizi ICT, prima gestiti dal Centro di Servizi CeDIA, in un'Area Dirigenziale, Area ICT (dal 1.1.2024).

La struttura organizzativa tecnico-amministrativa a supporto della mission dell'Ateneo nel 2024 è stata la seguente:

DIRETTORE GENERALE	
cui compete la complessiva gestione e organizzazione dei servizi, delle risorse strumentali e del personale tecnico-amministrativo sulla base degli indirizzi forniti dal Consiglio di Amministrazione	
da cui dipende, direttamente o tramite snodi intermedi, la gestione amministrativa e tecnica di:	da cui dipendono direttamente le seguenti Aree dirigenziali con funzioni verticali:
DIPARTIMENTI - Assicurano lo svolgimento delle attività didattiche, sono sede dell'attività scientifica dei docenti, promuovono e sostengono l'attività di ricerca dei propri docenti SCUOLE - Hanno compiti di coordinamento e di razionalizzazione delle attività didattiche delle strutture a esse afferenti nonché di gestione dei servizi comuni CENTRI DI SERVIZIO D'ATENEO strutture per la gestione di servizi o apparecchiature complesse, ovvero per la promozione di attività di interesse generale dell'Ateneo CENTRI DI ECCELLENZA DI ATENEO strutture che possono svolgere attività di ricerca scientifica e attività didattica e formativa IANUA - SCUOLA SUPERIORE DELL'UNIVERSITÀ DI GENOVA che ha l'obiettivo di promuovere ed organizzare percorsi di alta formazione integrativa volti a qualificare e valorizzare i migliori studenti dell'ateneo genovese SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO costituito dall'insieme dei Poli bibliotecari cui fanno capo le Biblioteche di Scuola	AREA DIREZIONALE - Presidia i processi d'immediata strumentalità rispetto alle attribuzioni del Rettore e del Direttore Generale AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE - Coordina e gestisce, in collaborazione con le Strutture Fondamentali, le attività relative all'offerta formativa, compresa la formazione post lauream, gestisce la carriera delle studentesse e degli studenti e presidia le attività di orientamento e internazionalizzazione della didattica. Gestisce i servizi per gli studenti con disabilità e DSA AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE - Coordina e supporta la gestione delle attività collegate alla ricerca scientifica. Concorre allo sviluppo sociale, economico e culturale del territorio, promuove la valorizzazione dei risultati della ricerca scientifica, il sostegno a nuove imprese e progetti innovativi, l'apprendimento permanente e la formazione continua. Coordina le attività di terza missione. Supporta lo sviluppo delle strategie di public engagement. Promuove la sostenibilità. Supporta le iniziative di cooperazione internazionale AREA RISORSE E BILANCIO - Garantisce e coordina la gestione economico-finanziaria dell'Ateneo AREA PERSONALE - Gestisce il reclutamento e il rapporto di lavoro del personale strutturato e degli assegnisti di ricerca. Cura le relazioni sindacali. Supporta le strutture nell'utilizzo di lavoro flessibile e autonomo AREA LEGALE E GENERALE - Assicura il presidio e il supporto giuridico all'Ateneo. Gestisce le attività generali e istituzionali. Presiede alla gestione giuridica del patrimonio immobiliare. Cura e gestisce i rapporti di carattere generale, non rientranti nelle competenze di altre aree AREA NEGOZIALE - Acquisisce beni, servizi e lavori, supportando le Strutture Fondamentali attraverso i Poli di Facility Management AREA TECNICA - Coordina e gestisce gli interventi di sviluppo e recupero delle infrastrutture esistenti in collegamento con i Poli Territoriali di Facility Management e sovrintende alla progettazione delle nuove opere. Coordina e gestisce gli interventi di conservazione del patrimonio edilizio dell'Ateneo. Verifiche dell'interesse culturale degli immobili AREA ICT - Organizza, progetta, realizza e gestisce il sistema informativo digitale dell'Ateneo fornendo supporto alle Strutture Fondamentali attraverso i 5 Poli di Facility Management AREA PER LE STRUTTURE FONDAMENTALI - Costituisce la posizione di collegamento tra le Strutture Fondamentali e le Aree della Direzione Generale.

Presidi funzionali

Il nuovo modello organizzativo ha introdotto un nuovo strumento: il Presidio Funzionale, punto aggregatore di processi, servizi o progetti teso al coordinamento di attività gestionali e professionali, necessarie alla realizzazione di un processo o di un progetto trasversale, strategico o complesso e di carattere continuativo, che indirizza e raccoglie l'attività delle unità organizzative e del personale coinvolti all'interno del processo, del servizio o del progetto stesso e la

responsabilità del risultato finale. Per i Presidi Funzionali sono individuate le unità organizzative con il personale di riferimento, nonché un coordinatore tra il personale coinvolto.

Attualmente i Presidi Funzionali previsti dall'atto di organizzazione amministrativa e tecnica sono i seguenti:

PRESIDIO FUNZIONALE	FUNZIONI
5 Poli Territoriali di Facility Management: Balbi Carignano - Sarzano Albaro San Martino - Sturla Valletta Puggia	Manutenzione edilizia e impiantistica, servizio fornito dall'Area Tecnica negoziale, servizio fornito dall'Area Negoziale ICT, servizio fornito dall'Area ICT
5 Sportelli Unici per gli Studenti: Scuola di Scienze MFN Scuola di Scienze Mediche e Farmaceutiche Scuola di Scienze Sociali Scuola di Scienze Umanistiche Scuola Politecnica Redazione web di Ateneo	Gestione delle carriere delle studentesse e degli studenti orientamento e career service mobilità internazionale Definizione di modelli di comunicazione esterna e di modalità di presentazione delle informazioni sul sito web; individuazione delle tecnologie per la gestione dei contenuti e dei relativi servizi di supporto progettazione della linea editoriale di UniGe raccolta di notizie e informazioni dalle strutture; attività redazionale di valutazione, rielaborazione e organizzazione delle informazioni pervenute; supporto al personale per la pubblicazione delle informazioni online realizzazione elementi grafici e contenuti multimediali in relazione al sito web monitoraggio delle informazioni inserite sul sito web

4.1.2 Obiettivi

Gli ulteriori interventi per il 2024 non erano di carattere strutturale ma funzionale e prevedevano:

OBIETTIVI 2024-2026	N.	FINALITÀ	OBIETTIVI STRATEGICI, AZIONI E OBIETTIVI ESECUTIVI CORRELATI
A Consolidare la gestione dei Poli Territoriali di Facility Management	1	Potenziare il supporto ICT alle Strutture Fondamentali	Obiettivo Strategico 10 Azione 10.2 Obiettivo Strategico 11 Azione 11.1
	2	Codificare i processi di richiesta di intervento	Obiettivo Strategico 11 Azioni 11.1, 11.2
B Sviluppare il supporto alla Didattica	1	Potenziare i servizi agli studenti	Obiettivo Strategico 2 Obiettivo Strategico 3
	2	Supportare i processi di AQ nelle Strutture Fondamentali in vista della visita di accreditamento periodico	Obiettivo Strategico 1 Obiettivo Strategico 2 Obiettivo Strategico 3
C Sviluppare il supporto alla Ricerca	1	Potenziare il supporto ai processi del PNRR	Obiettivo Strategico 4 Azione 4.3
	2	Supportare i processi di AQ nelle Strutture Fondamentali in vista della visita di accreditamento periodico	Obiettivo Strategico 4 Obiettivo Strategico 5 Obiettivo Strategico 6
D Sviluppare il supporto alla Terza Missione	1	Potenziare il supporto alla Terza Missione alle Strutture Fondamentali	Obiettivo Strategico 7 Obiettivo Strategico 8 Obiettivo Strategico 9
	2	Supportare i processi di AQ nelle Strutture Fondamentali in vista della visita di accreditamento periodico	Obiettivo Strategico 7 Obiettivo Strategico 8 Obiettivo Strategico 9

4.1.3 Interventi attuati o progettati nel 2024

Interventi implementati nel 1.1.2024

Dal 1.1.2024, sono stati implementati i seguenti interventi organizzativi, definiti nel 2023:

INTERVENTO	FINALITÀ	IMPLEMENTAZIONE
soppressione di CeDIA e contestuale attivazione dell'Area ICT	Uniformare la gestione delle attività tecniche di supporto alla missione con una revisione dell'organigramma interno volta a valorizzare il servizio offerto alle Strutture Fondamentali attraverso i Poli Territoriali di Facility Management	1.1.2024
modifica del Regolamento del Sistema Bibliotecario e costituzione dei Poli Bibliotecari	Razionalizzare il Sistema Bibliotecario di Ateneo	1.1.2024
revisione dell'organizzazione del CENVIS, divenuto CeSAT,	Coordinare le attività di tutte le sedi didattiche decentrate (Imperia, Savona e La Spezia)	1.1.2024
disaggregazione dal CENVIS del Centro di servizi per i Giardini Botanici "Hanbury" (GBH&HBG),	Valorizzarne le attività	1.1.2024

Interventi progettati nel 2024

I principali interventi progettati nel 2024 e attuati nel 2024 o dal 1.1.2025 sono i seguenti:

INTERVENTO	FINALITÀ	IMPLEMENTAZIONE
Riorganizzazione del Servizio Internazionalizzazione	Migliorare il servizio agli studenti e docenti relativo alla mobilità in uscita e alle altre attività internazionali	1.6.2024
Costituzione del Settore di supporto al Centro multidisciplinare per la formazione degli insegnanti, presso l'Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione e conseguente	Garantire l'attivazione dell'offerta formativa relativa ai percorsi di formazione insegnanti	1.1.2025
Riconduzione all'Area direzionale delle attività di organizzazione di eventi e promozione dell'Ateneo	Migliorare l'impatto all'esterno dell'attività promozionale dell'Ateneo	1.1.2025
Revisione dell'organizzazione dell'Area tecnica e delle competenze delle relative unità organizzative	Rendere più efficiente l'attività di manutenzione e recupero delle infrastrutture esistenti e la progettazione e realizzazione di nuove opere	1.1.2025

4.1.4 Monitoraggio

L'avanzamento degli interventi organizzativi nel 2024 è stato monitorato nell'ambito del ciclo della performance tramite i risultati dei seguenti obiettivi esecutivi collegati ai servizi e ai processi.

Misurazione

INDICATORE	RISULTATO
SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	87,14%
SER-02-D Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro	93,64%
SER-03-D Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	100,00%
SER-04-D Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	100,00%
SER-05-R Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca	67,52%
SER-06-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	100,00%
SER-07-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	100,00%
PRO-09-O Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	100,00%
INF-07-I Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti	100,00%
INF-08-I Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione	100,00%
MEDIA	94,83%

Valutazione

Gli interventi organizzativi implementati a partire dal 2023 hanno portato a un considerevole miglioramento nella percezione dei servizi da parte degli utenti. Resta ancora da dare compimento al supporto fornito all'internazionalizzazione, il cui livello di soddisfazione si pone ancora al di sotto della soglia critica. Sarà, quindi, necessario consolidare l'assetto organizzativo e migliorarne la funzione attraverso un potenziamento dei flussi informativi verso le strutture fondamentali e una migliore comunicazione agli studenti.

4.2 Il lavoro agile

4.2.1 Contesto

Nell'agosto del 2022, dopo il periodo emergenziale e successivi periodi transitori, il ricorso agli istituti del lavoro agile e del lavoro da remoto è stato normalizzato, consolidando gli elementi positivi emersi e integrandoli in un quadro organizzativo teso a garantire il livello di servizio atteso dagli utenti e a valorizzare la conciliazione vita-lavoro, con l'emanazione della Normativa in Materia di Lavoro a Distanza dell'Università di Genova²⁰.

La citata Normativa non pone limiti alla percentuale, minima e massima, di dipendenti che potrà usufruire del lavoro a distanza, ma ne ha consentito l'utilizzo alle seguenti condizioni:

- l'invarianza dei servizi resi all'utenza;
- la rotazione del personale autorizzato alla prestazione di lavoro agile, al fine di assicurare anche un adeguato svolgimento delle attività da rendere in presenza;
- l'assoluta riservatezza dei dati e delle informazioni trattati durante lo svolgimento del lavoro agile, attraverso l'adozione di appositi strumenti tecnologici;
- un piano di smaltimento del lavoro arretrato, ove presente nell'unità organizzativa;
- l'utilizzo di idonea dotazione tecnologica da parte del dipendente messa a disposizione
- dall'amministrazione o di proprietà del dipendente stesso;
- la stipula dell'accordo individuale di cui all'articolo 18, comma 1, della legge 22 maggio 2017, n. 81.

²⁰ D.D.G. n. 3460 del 8.8.2022, disponibile all'indirizzo: <https://intranet.unige.it/personale/lavoro-distanza>

4.2.2 Obiettivi

Nella sottosezione “Performance” del PIAO 2024-2026 non erano previsti obiettivi specifici in materia di lavoro agile e da remoto, in quanto si considerano questi istituti quali strumenti organizzativi che possono contribuire al miglioramento della performance senza, in nessun caso, diminuire i servizi resi all’utenza. Al fine di monitorare l’impatto sui servizi sono presenti numerose rilevazioni della soddisfazione dell’utenza che daranno il quadro, anche in una prospettiva storica, dell’impatto del consolidamento del lavoro agile e di quello a distanza per i diversi servizi.

Di seguito si richiamano gli obiettivi specifici sottesi al lavoro a distanza per il 2024:

OBIETTIVI 2024-2026	N.	FINALITÀ	OBIETTIVI STRATEGICI, AZIONI E OBIETTIVI ESECUTIVI CORRELATI
A Migliorare la qualità dei servizi offerti a distanza	1	Promozione dei servizi a distanza rivolti agli studenti	Obiettivo Strategico 2 Obiettivo Strategico 3 Obiettivo Strategico 10 Azione 10.3
	2	Incremento del numero di servizi fruibili a distanza	Obiettivo Strategico 10 Azione 10.3
B Diffondere modalità di lavoro e stili manageriali orientati ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone e al conseguimento dei risultati	1	Valorizzazione delle competenze delle persone e sviluppo di nuove, con particolare attenzione alle competenze digitali e alle competenze trasversali	Obiettivo Strategico 12 Azione 12.2
	2	Consolidamento della cultura della misurazione e della valutazione della performance dell’Ente, organizzativa e individuale	Obiettivo Strategico 10 Azione 10.2
C Migliorare il benessere organizzativo dei dipendenti con particolare riferimento al loro benessere fisico, psichico e sociale	1	Facilitazione della conciliazione vita-lavoro	Obiettivo Strategico 12
	2	Promozione dell’inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea.	Obiettivo Strategico 12
D Contribuire allo sviluppo sostenibile	1	Riduzione dell’impatto degli spostamenti casa-lavoro sulla viabilità cittadina	Obiettivo Strategico 9 Azione 9.3
	2	Riduzione delle emissioni di Co2	Obiettivo Strategico 9 Azione 9.3

4.2.3 Diffusione del lavoro agile

In applicazione di tale normativa è avvenuta la sottoscrizione degli accordi individuali di lavoro agile e lavoro da remoto, a regime dal 1.10.2022 con rinnovo dal 1.10.2023 e dal 1.10.2024, previa verifica della compatibilità con l’organizzazione del lavoro.

Il ricorso al lavoro agile nel tempo ha avuto il seguente andamento:

	01.11.2022		1.11.2023		1.11.2024	
	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini
Dipendenti in telelavoro	95	28	106	31	90	29
Dipendenti in lavoro agile	507	230	551	257	587	285

4.2.4 Monitoraggio

Al fine di monitorare l’andamento del lavoro agile e del lavoro da remoto in questa fase di consolidamento, l’Ateneo ha inteso misurare alcune dimensioni tramite gli indicatori più significativi indicati dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

Misurazione

OBIETTIVI	INDICAT ORE	METRICA	VALORE 2023	TARGET 2024	VALORE 2024	RISULTATO
ORGANIZZAZIONE	Percentuale giornate di lavoro agile e da remoto sulle giornate lavorate	Rapporto tra numero di giornate svolte in lavoro agile o da remoto da tutti i dipendenti e numero di giornate lavorate totali	25,93%	25%	26,17%	100,00%
BENESSERE ORGANIZZATIVO	Livello di soddisfazione sul lavoro agile di dirigenti /posizioni organizzative e personale	Risultati del questionario sul benessere organizzativo relativo al lavoro agile. Sono state considerate 3 domande: 1 a responsabili e dirigenti sulla funzionalità dell'organizzazione del lavoro agile e da remoto 1 ai dipendenti non in lavoro agile sugli impatti sul clima organizzativo portati dal lavoro agile e da remoto nella loro unità organizzativa 1 ai dipendenti in lavoro agile e da remoto sul loro livello di soddisfazione per la conciliazione e il loro grado di inserimento nell'organizzazione del lavoro	Non somministrato	3,75/6	4,95	100,00%
FORMAZIONE	Percentuale di dipendenti in lavoro agile o da remoto formati	Rapporto tra numero di dipendenti in lavoro agile o da remoto formati sulle competenze tecnologiche e trasversali e numero totale di dipendenti in lavoro agile o da remoto in servizio al 31.12	0	30%	0%	0,00%
EFFICACIA	Risultati degli obiettivi che prevedono la valutazione partecipata dell'utenza	Media dei risultati degli obiettivi del PIAO 2024-2026: SER-01-D - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione SER-02-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro SER-03-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica SER-04-D - Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario SER-06-R - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca SER-07-R - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	63,94%	70%	98,52%	100,00%

OBIETTIVI	INDICAT ORE	METRICA	VALORE 2023	TARGET 2024	VALORE 2024	RISULTATO
		PRO-03-H - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi amministrativi al personale PRO-04-H - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale PRO-06-O - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali INF-03-A - Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro INF-04-A - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca INF-06-I - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT RIS-05-S - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile				
EFFICIENZA	Diminu- zione assenze	Differenza tra: percentuale giorni di assenza anno 2019 percentuale giorni di assenza anno di riferimento (da amministrazione trasparente)	2019: 19,27% 2023 (dic. 2022- nov.2023) : 16,55% Differenz a: -2,72%	-3%	-2,88%	96,00%
MEDIA						79,20%

Valutazione

I risultati attesi appaiono per lo più raggiunti. Appare, tuttavia, critica la mancanza di formazione specifica per coloro che usufruiscono del lavoro agile o da remoto, non ancora attuata malgrado la disciplina ordinaria di questa tipologia di attività risalga al 2022. Nel corso del 2025, è stato reso disponibile su Syllabus un corso specifico del quale è in corso l'assegnazione a tutto il personale che lavora a distanza. Tale intervento colmerà la attuale lacuna.

4.3 La situazione occupazionale

4.3.1 Contesto

L'evoluzione della situazione occupazionale del personale tecnico-amministrativo nell'ultimo triennio è stata la seguente.

Trend dell'organico

PERSONALE				2022	2023	2024
Collaboratori ed esperti linguistici				12	12	11
Lettori di scambio				3	3	3
Dirigenti				11	11	10
Personale	tecnico-amministrativo	a	tempo	1.158 (1.110,8 FTE)	1.161 (1.114,8 FTE)	1.225 (1.185 FTE)
indeterminato						
Personale	tecnico-amministrativo	a	tempo	27 (24,50 FTE)	54 (51,8 FTE)	40 (39,3 FTE)
determinato						

Personale per macro-attività

Attualmente l'Ateneo monitora la distribuzione del personale attribuendo un ruolo a ciascun dipendente, pratica utile anche nel momento della valutazione del personale. I ruoli sono aggregati in famiglie professionali. La distribuzione del personale che ha lavorato nell'Ateneo nel 2024 per almeno 30 giorni nelle diverse famiglie professionali risultava la seguente²¹:

FAMIGLIA PROFESSIONALE	PERCENTUALE DI PERSONALE
Famiglie professionali di gestione	31,77%
Servizi istituzionali e Gestione del Personale	16,42%
Contratti Pubblici	3,68%
Economico-finanziario-contabile	11,67%
Famiglie professionali di servizio	32,39%
Didattica e Servizi agli studenti	19,03%
Ricerca e Trasferimento Tecnologico	6,22%
Public engagement e comunicazione	2,30%
Servizi bibliotecari	4,83%
Famiglie professionali tecniche e scientifiche	35,84%
Tecnico-scientifica	19,72%
Servizi tecnico informatici	6,37%
Gestione degli spazi	9,75%
TOTALE	100,00%

Cessazioni di personale nel 2024

Nel corso del 2024 sono avvenute le seguenti cessazioni:

²¹ Per le strutture fondamentali è stato usato il ruolo attribuito in sede di valutazione. Per il personale delle Aree Dirigenziali le competenze della struttura di appartenenza. Il valore, in *Full Time Equivalent* è riferito a tutto il personale tecnico-amministrativo che ha lavorato nel 2023.

AREA	SETTORE PROFESSIONALE	N.	P.O.
Operatori	Settore amministrativo	3	0,4
	Settore dei servizi generali e tecnici	8	1,6
	Settore socio-sanitario		
Collaboratori	Settore amministrativo	17	4,25
	Settore tecnico, scientifico, tecnologico, informatico e dei servizi generali	7	1,75
	Settore delle biblioteche	2	0,5
	Settore della comunicazione e informazione	1	0
	Settore socio-sanitario	1	0,25
Funzionari	Settore amministrativo-gestionale	4	1,2
	Settore amministrativo dipartimentale	3	0,9
	Settore tecnico-informatico		
	Settore scientifico-tecnologico	10	3
	Settore delle biblioteche		
	Settore della comunicazione e informazione		
	Settore socio-sanitario	3	0,9
Elevate professionalità	Settore amministrativo-gestionale		
	Settore amministrativo-dipartimentale		
	Settore tecnico-informatico	2	0,8
	Settore scientifico-tecnologico		
	Settore delle biblioteche		
	Settore della comunicazione e informazione		
Dirigenti	Settore medico-odontoiatrico e socio-sanitario		
		1	0,65
TOTALE		62	16,2

Rilevazione dei fabbisogni

A partire dal 2022, viene ogni anno effettuata dalla Direzione Generale la rilevazione qualitativa dei fabbisogni di personale delle diverse strutture.

La rilevazione coinvolge Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche e Aree Dirigenziali, e i relativi responsabili accademici e amministrativi, richiedendo loro di indicare l'area professionale (area e settore fino al 2023) e l'ambito di attività (supporto amministrativo alla didattica, supporto amministrativo alla ricerca, supporto amministrativo-contabile, supporto tecnico di laboratorio o assimilabile), oltre alle motivazioni della posizione richiesta e l'ordine di priorità da 1 (massimo) a 5 (minimo).

Le risultanze della rilevazione condotta nel 2024 sono le seguenti:

ORDINE DI PRIORITÀ	1	2	3	4	5	ALTRO	TOTALE
Numero unità richieste	79	59	37	31	15	17	238

PROFILO	OPERATORI	COLLABORATORI	FUNZIONARI	ELEVATE PROFESSIONALITÀ	CEL	TECNOLOGO	TOTALE
Attività negoziale		2					2
Comunicazione e Informazione	1	6					7
Gestione contabile		6	1	1			8
Gestione del personale		7	4				11
Gestione tecnica degli spazi - impiantistica		1					1
Servizi agli studenti			3				3
Servizi bibliotecari		12	3	2			17
Servizi di orientamento e placement		1	4				5
Servizi generali e logistici	4	6					10
Servizi ICT - hardware			7				7
Servizi ICT - software		2	3				5
Servizi istituzionali		7	4				11
Servizi tecnici per la didattica e la ricerca		25	29	1	12	1	68
Supporto ai Servizi Istituzionali			1				1
Supporto all'Internazionalizzazione		2					2
Supporto amministrativo al Public Engagement e alle attività sociali e culturali		3					3
Supporto amministrativo alla didattica		20	5				25
Supporto amministrativo alla Ricerca		19	1				20
Supporto amministrativo-contabile	1	24	7				32
TOTALE	6	143	72	4	12	1	238

STRUTTURA	OPERATORI	COLLABORATORI	FUNZIONARI	ELEVATE PROFESSIONALITÀ	CEL	TECNOLOGI	TOTALE
Direzione generale	1	60	36	3			100
Strutture fondamentali	5	83	36	1	12	1	138
TOTALE	6	143	72	4	12	1	238

Il totale di 238 richieste ricomprende anche la reiterazione delle richieste effettuate l'anno precedente, per le quali non sono state programmate e non sono state concluse procedure di reclutamento.

4.3.2 Obiettivi

L'analisi dei fabbisogni rilevati consente di evidenziare richieste legate a criticità collegate, in gran parte, a pensionamenti pregressi e futuri, ed è possibile evidenziare alcune esigenze prioritarie.

Al fine di far fronte a tali esigenze utilizzando al meglio le risorse disponibili, per la programmazione delle assunzioni per l'anno 2024 e la programmazione di massima per gli anni 2025 e 2026, sono stati aggiornati gli obiettivi già delineati negli anni 2022 e 2023:

OBIETTIVI 2024-2026	N.	FINALITÀ	OBIETTIVI STRATEGICI, AZIONI E OBIETTIVI ESECUTIVI CORRELATI
A ORGANICO	1	Sostituzione delle cessazioni dell'anno 2023 e di quelle previste per l'anno 2024	Azione 12.1 Obiettivo esecutivo PRO-02-H
	2	Reclutamento e distribuzione del personale adeguati alle effettive esigenze	Obiettivo strategico 12 Obiettivo esecutivo PRO-02-H
B PROFESSIONALITÀ	1	Reclutamento di professionalità con ruoli e profili specifici e coerenti con le esigenze e gli obiettivi di Ateneo, tenuto conto, in particolare di: - il consolidamento dei Poli di Facility Management; - l'assetto del supporto alla didattica; - il consolidamento delle attività di ricerca, soprattutto in collegamento con PNRR ed ERC; - l'esigenza di tecnici di laboratorio nei Dipartimenti.	Obiettivi strategici 1,2,3,4,5,6 Obiettivi esecutivi SER-03-D, SER-05-R, SER-06-R, SER-07-R
	2	Valorizzazione, ove possibile, delle professionalità presenti in Ateneo con procedure volte a consentire le progressioni di carriera.	Azione 12.2
C CELERITÀ	1	Raggruppamento del reclutamento in un numero limitato di procedure, per profili affini (ruoli) in modo da ridurre i tempi di assunzione	Azione 12.1
	2	Utilizzo dei trasferimenti interni, valorizzando la coerenza delle competenze del trasferito, al fine di colmare le esigenze più urgenti.	Azione 12.2
D COSTI	1	Mantenimento dell'indicatore PRO.PER relativo alle spese di personale sotto la soglia di attenzione	Obiettivo esecutivo RIS-01-P
	2	Sostenibilità di bilancio, anche a lungo termine, delle procedure programmate	Obiettivo esecutivo RIS-01-P

4.3.3 Reclutamento 2024

In base al Decreto Ministeriale n. 1560 del 1.12.2023 sono state definite le facoltà assunzionali delle Università per l'anno 2023 e attribuiti i relativi punti organico. In ragione delle assegnazioni effettuate dal Consiglio di Amministrazione e delle procedure in corso o previste in precedenza, risultano a disposizione per l'anno 2023 13,73 P.O., comprensivi delle risorse straordinarie di cui al D.M. 445/2022 non programmate.

I P.O. relativi al 2024 sono stati resi noti dal MUR soltanto in data 17.2.2025 con DM n. 36 del 23.1.2025 e non hanno, quindi, potuto concorrere alla programmazione 2024.

Considerati gli obiettivi e le esigenze riscontrate, i P.O. disponibili sono stati, quindi, programmati, tenuto conto:

- della rilevazione dei fabbisogni effettuata nel 2023;
- le assegnazioni di personale al 1.1.2024, a seguito degli interventi organizzativi;
- dei futuri pensionamenti previsti.

Posti programmati

AMBITO ATTIVITÀ	OPERATORI	COL-LABORATORI	FUNZIONARI	ELEVATE PROFESSIONALITÀ	TOTALE COMPLESSIVO	P.O.
Amministrativo gestionale				2	2	0,8
Bibliotecario		3			3	0,75
Edilizia e Impiantistica			8	2	10	3,2
Gestione del patrimonio				1	1	0,4
Giuridico-Documentale				1	1	0,4
Orientamento			2		2	0,6
Segretario Amministrativo			2		2	0,6
Statistico			1		1	0,3
Supporto alla Didattica		26		1	27	6,9
Tecnico informatico		3	6		9	2,55
Tecnico-gestionale				1	1	0,4
Tecnico-scientifico		7	11	1	19	3,225
Vari	10	43	7		60	14,85
TOTALE	10	82	37	9	138	34,975

(*) cofinanziati dai dipartimenti al 50%

Unità reclutate

AMBITO ATTIVITÀ	OPERATORI	COL-LABORATORI	FUNZIONARI	ELEVATE PROFESSIONALITÀ	TOTALE COMPLESSIVO	P.O.
Amministrativo gestionale		50			50	12,15
Bibliotecario		5			5	1,25
Edilizia e Impiantistica		4	2	1	7	3,70
Gestione del patrimonio					0	
Giuridico-Documentale					0	
Orientamento			2		2	0,40
Segretario Amministrativo					0	
Statistico					0	
Supporto alla Didattica		26	1		27	6,35
Tecnico informatico		8	5		13	2,80
Tecnico-gestionale					0	
Tecnico-scientifico		4	16	2	22	6,00
Vari	10				10	2,00
TOTALE	10	97	26	3	136	34,65

Distribuzione dell'organico al 31.12.2024

Alla luce del reclutamento effettuato e delle cessazioni, l'organico dell'Ateneo al 31.12.2024 risultava così composto.

STRUTTURA	MACRO SETTORE AMMINISTRATIVO				MACRO SETTORE TECNICO				SETTORE BIBLIOTECHE				Totale
	op	coll	funz	EP	op	coll	funz	EP	coll	funz	EP	Dirigenti	
Aree Dirigenziali	30	257	138	20	28	74	68	13	3	2	2	10	645
Biblioteche	1	2	1		8	4			32	13			61
Centri - IANUA	1	11	7		6	17	8	2					52
Dipartimenti	21	172	37		30	95	111	11					477
TOTALE	53	442	183	20	72	190	187	26	35	15	2	10	1235

4.3.4 Monitoraggio

Al fine di monitorare i risultati della programmazione l'Ateneo misura alcune dimensioni tramite gli indicatori ritenuti più significativi.

Misurazione

DIMENSIONE	INDICATORE	METRICA	VALORE 2023	TARGET 2024	VALORE 2024	RISULTATO
TRASPARENZA	Grado di aggiornamento delle modalità di assunzione del personale	Approvazione del Regolamento di assunzione del personale tecnico-amministrativo	Regolamento approvato	Verifica di necessità di eventuale adeguamento Approvazione regolamento per le progressioni verticali (INDDIR-08)	Regolamento approvato	100%
EFFICACIA	Grado di raggiungimento degli obiettivi: PRO-01-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente e PRO-02-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo	Procedure avviate nell'anno di riferimento/n. procedure previste per l'anno di riferimento		100%	90,49%	90,49%
ORGANIZZAZIONE	Verifica ed eventuale redistribuzione del personale alle strutture fondamentali	Cronoprogramma	Effettuata	Aggiornamento	Effettuata	100%
MEDIA						96,83%

Valutazione

Le vicende relative alla sostenibilità dei bilanci universitari verificatesi nel 2024, non hanno consentito di portare a termine tutte le procedure previste, per motivazioni economiche, con una evidente limitazione dell'acquisizione delle competenze richieste.

Gli altri risultati, e in particolare l'approvazione del regolamento per le progressioni tra aree (ex progressioni verticali) sono stati raggiunti entro l'anno.

4.4 La formazione del personale

4.4.1 Contesto

Contesto

Tra il 2023 e l'inizio del 2025, il Dipartimento della Funzione Pubblica ha emanato tre direttive che hanno un significativo impatto sulla formazione del personale della Pubblica Amministrazione.

La prima, ad oggetto "Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e

Resilienza", del 23.3.2023, offre una disciplina organica della gestione della formazione, dalla programmazione, alla gestione, al monitoraggio dei risultati, valorizzando l'offerta formativa che lo stesso Dipartimento ha attivato e, in particolare, la piattaforma Syllabus. La direttiva prevede anche che le attività formative offerte al personale prevedano un impegno non inferiore a 24 ore annue.

La seconda, ad oggetto "Nuove indicazioni in materia di misurazione e di valutazione della performance individuale", del 28.11.2023, prevede, tra l'altro, che le amministrazioni pubbliche assegnino a tutto il personale di livello dirigenziale obiettivi che impegnino il dirigente stesso a promuovere un'adeguata partecipazione ad attività di formazione per sé e per il personale assegnato e, in particolare:

- la partecipazione del dirigente ad iniziative di formazione in ambiti specifici, anche in questo caso con un impegno non inferiore a 24 ore annue;
- la definizione di piani formativi individuali per i propri collaboratori, in coerenza con gli esiti dell'annuale valutazione individuale della performance.

Una terza direttiva, "Valorizzazione delle persone e produzione di valore pubblico attraverso la formazione. Principi, obiettivi e strumenti", in linea con le precedenti, è stata emanata nel gennaio 2025.

Nel complesso, gli elementi evidenziati da tali direttive hanno consentito di consolidare approcci alla formazione già utilizzati dall'Ateneo.

Analisi dei fabbisogni formativi

Per riallineare la programmazione della formazione alle esigenze del personale tecnico-amministrativo, nel primo trimestre del 2023 l'Ateneo ha rilevato e analizzato i fabbisogni formativi, coinvolgendo sia i Responsabili (Dirigenti, Responsabili Amministrativi, Direttori di Biblioteca, Coordinatori Tecnici), sia tutto il personale, attraverso appositi questionari. Tale rilevazione è stata aggiornata, coinvolgendo i Dirigenti, nell'ottobre 2023 e nell'ottobre 2024. Ulteriori elementi sono emersi dalle esigenze formative individuali segnalate dai Dirigenti a marzo 2024, in sede di valutazione 2023.

Nel 2023 è stata, inoltre, costituita la Commissione Consultiva per la Formazione del Personale Tecnico-Amministrativo, con componenti designati dalle Rappresentanze Sindacali, dal Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG), dal Comitato per le Pari Opportunità (CPO) e dall'Amministrazione, che è stata coinvolta, oltre che nell'analisi dei fabbisogni, nella stesura del piano di formazione 2024-2026.

A luglio 2024, in sede di monitoraggio in itinere del PIAO 2024-2026, in coerenza con la Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 28.11.2023, è stato assegnato a tutti i Dirigenti l'obiettivo individuale *FOR-01 - Definire percorsi formativi individuali per i collaboratori*, che prevede l'obbligo di segnalare, nell'apposito campo della scheda di valutazione 2024, per ciascun dipendente, le esigenze formative ritenute opportune in relazione alle attività e alle responsabilità assegnate al dipendente, anche su segnalazione del medesimo.

4.4.2 Obiettivi

Tenuto conto della Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica "Pianificazione della formazione e sviluppo delle competenze funzionali alla transizione digitale, ecologica e amministrativa promosse dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza" del 23.3.2023, la programmazione dell'offerta formativa è stata declinata in base ai gap formativi rilevati in sede di analisi dei fabbisogni formativi e in coerenza con gli obiettivi del Piano strategico (D) e del PIAO (A, B, C):

OBIETTIVI 2024-2026		N.	FINALITÀ	OBIETTIVI STRATEGICI, AZIONI E OBIETTIVI ESECUTIVI CORRELATI
A	Valorizzazione del capitale umano	1	Rafforzamento delle soft skills (adattabilità, autonomia, capacità organizzativa e pianificazione, apprendimento continuo, capacità comunicativa e gestione delle informazioni, problem solving)	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2
		2	Accompagnamento dei processi di inserimento lavorativo del personale neoassunto	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2
		3	Consolidamento e potenziamento delle competenze linguistiche	Obiettivi strategici 1, 12 Azioni 1.2, 1.3, 12.2 Obiettivo esecutivo SER-01-D
		4	Rafforzamento delle competenze trasversali necessarie a consolidare le forme di lavoro a distanza	Obiettivi strategici 9, 12 Azioni 9.3, 12.2 Obiettivo esecutivo RIS-04-S
B	Programmazione efficace delle risorse, innovazione organizzativa e formazione continua	1	Trasferimento delle competenze tecniche legate all'operatività di ciascun ruolo per favorire la crescita culturale e l'efficacia dei servizi	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2
		2	Rafforzamento e aggiornamento delle competenze esistenti per far fronte ai mutamenti di contesto	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2
		3	Sviluppo e condivisione delle competenze tecnico-scientifiche per il personale tecnico dei Dipartimenti	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2
		4	Formazione in materia di trasparenza, prevenzione della corruzione e protezione dei dati	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2 Obiettivi esecutivi PRO-10-O, PRO-11-O
C	Digitalizzazione e semplificazione	1	Rafforzamento delle competenze digitali	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2 Obiettivo esecutivo INF-06-I
		2	Rafforzamento delle competenze in materia di sicurezza informatica	Obiettivi strategici 11, 12 Azioni 11.1, 12.2 Obiettivo esecutivo INF-06-I
		3	Formazione in tema di analisi e ingegnerizzazione dei processi e di project management	Obiettivi strategici 10, 12 Azioni 10.1, 12.2 Obiettivi esecutivi, RIS-01-P, RIS-03-P, RIS-06-S
		4	Sviluppo delle competenze per la gestione dei principali applicativi in uso per le attività di lavoro e rafforzamento dell'informatica di base	Obiettivo strategico 12 Azione 12.2
D	Supporto alle attività di missione	1	Formazione a supporto delle attività propedeutiche alla visita di accreditamento	Tutti gli obiettivi strategici e le azioni Tutti gli obiettivi esecutivi
		2	Formazione al supporto alla didattica, per il miglioramento e l'internazionalizzazione dell'Offerta Formativa	Obiettivi strategici 1, 12 Azioni 1.3, 12.2 Obiettivo esecutivo SER-01-D
		3	Formazione per la gestione e la rendicontazione dei progetti europei e internazionali, con particolare riferimento al PNRR	Obiettivi strategici 4, 12 Azioni 4.1, 4.2, 4.3, 4.5 12.2 Obiettivi esecutivi SER-05-R, SER-06-R
		4	Formazione a supporto delle attività di Terza Missione	Obiettivi strategici 7, 8, 9 Tutte le azioni Obiettivo esecutivo SER-07-R

4.4.3 Formazione erogata

La formazione erogata

Nell'ultimo triennio, l'andamento delle attività formative effettuate e delle risorse impiegate è stato il seguente:

	2022	2023	2024
Numero di partecipazioni a corsi di formazione*	4.069	3.970	4.047
Percentuale di unità di personale destinatarie di almeno un intervento formativo**	100%	100%	100%

* La partecipazione di uno stesso dipendente a più corsi è contata per il numero di corsi frequentati.

** In ciascun anno del triennio preso in considerazione erano presenti corsi rivolti a tutto il personale.

	2022	2023	2024
Risorse utilizzate per la formazione*	€ 144.683,02	€ 229.372,61	€ 258.236,49

* gli importi sono estratti da SIOPE e sono riferiti alle uscite di cassa e comprendono le risorse per la formazione in materia di sicurezza realizzata ai sensi del D. Lgs. n. 81/2008.

L'andamento nel triennio indica una sostanziale invarianza nella partecipazione ai corsi, con una copertura totale del personale e, dal 2023, un aumento di spesa, quale conseguenza del ritorno alla formazione progettata e organizzata dall'Ateneo, in base ai fabbisogni rilevati, dopo il periodo di emergenza sanitaria nel quale il personale si è avvalso individualmente dei corsi disponibili sulle diverse piattaforme di e-learning online.

Offerta formativa

Interventi inseriti nel Piano di Formazione

Il Piano di Formazione 2024-2026 è stato strutturato nei seguenti percorsi tematici pluriennali che evidenziano lo sviluppo di competenze tecnico-professionali specifiche o trasversali attraverso interventi coordinati e progressivi:

- Attrarre e gestire le risorse per la ricerca e il trasferimento tecnologico;
- Internazionalizzazione;
- Sviluppo delle competenze trasversali;
- Sviluppo delle Comunità Professionali;
- Etica pubblica;
- Gestione delle risorse;
- Inserimento e inclusione;
- Sviluppo delle competenze digitali;
- Tecniche di ricerca;
- Valorizzare le attività culturali e sociali dell'Ateneo;
- Valorizzare le Biblioteche;
- Verso la Visita di accreditamento periodico.

Tali percorsi prevedono:

- corsi interni: interventi formativi progettati e realizzati dall'Ateneo con risorse interne e con l'eventuale ricorso a soggetti idonei individuati all'esterno della propria organizzazione;
- corsi in house: interventi formativi progettati e realizzati in cooperazione con il Consorzio interuniversitario sulla formazione Co.In.Fo, in conformità al modello in house providing;
- la partecipazione alle Comunità Professionali del Co.In.Fo ISOIVA, UniCONTRACT e ai corsi da queste programmati nell'anno.

L'offerta formativa così definita è stata inoltre integrata con gli strumenti descritti di seguito.

Partecipazione a interventi formativi disponibili sul mercato

Per esigenze formative specifiche, che non potessero essere soddisfatte dall'offerta formativa programmata, l'Ateneo ha inoltre confermato nel 2024 la disponibilità di risorse dedicate specificamente alla partecipazione a corsi disponibili sul mercato, realizzati da altri enti di formazione.

Syllabus

I corsi disponibili su Syllabus, piattaforma del Dipartimento della Funzione Pubblica, nel 2024 sono stati promossi in particolare per ridurre i gap di competenze funzionali e a realizzare:

- la Transizione digitale
- la Transizione ecologica;
- la Transizione amministrativa.

Valore PA

L'Ateneo ha aderito anche nel 2024 al Programma Valore PA²² di INPS, che consente la copertura del costo di partecipazione ai corsi scelti dall'INPS mediante una procedura di selezione dei corsi universitari proposti da atenei italiani.

Sistema di Contabilità "ACCRUAL"

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

In tale ambito è attivo un portale di formazione, di cui si è iniziata l'analisi ai fini di utilizzarlo nel 2025 per supportare la transizione al nuovo sistema e fornire le competenze di base a chi attualmente non si occupa di contabilità.

Alta formazione e formazione extralavorativa

L'Ateneo ha rinnovato il proprio sostegno al Master universitario di II livello in "Innovazione nella Pubblica Amministrazione (MIPA)", attivato per l'a.a. 2023/2024 presso il Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali DISPI, mettendo a disposizione del personale 2 borse di studio per la partecipazione alla quarta edizione del Master.

Metodologie didattiche

A seconda della natura degli interventi formativi, della durata prevista, del numero di destinatari, del livello di competenze iniziali dei discenti e dei vincoli logistici e di tempo, sono state adottate una o più delle seguenti metodologie didattiche:

- lezione frontale;
- esercitazioni pratiche;
- casi di studio (compresi gli autocasi²³);
- simulazioni e role play;
- comunità di pratiche;
- formazione on the job.

*Misure per l'inclusione del personale con disabilità**

Anche tenuto conto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 222/2023, per ridurre le difficoltà di accesso alla formazione correlate a disabilità specifiche e massimizzare le ricadute positive della formazione per tutto il personale, nella fase di progettazione dei corsi e di erogazione della didattica è stata verificata l'eventuale necessità di misure mirate all'inclusione del personale con disabilità, calibrate in base alle specifiche esigenze individuali. Le misure necessarie, progettate anche con il supporto del Progetto di accompagnamento per il personale con disabilità, saranno adottate sistematicamente a partire dal 2025, a partire dalla realizzazione di percorsi individuali di training on the job volti a favorire una piena inclusione del personale con disabilità, inseriti

²² <https://www.inps.it/it/it/dettaglio-scheda.schede-servizio-strumento.schede-servizi.valore-pa-partecipazione-dp-corsi-formazione-univ-50047.valore-pa-partecipazione-di-dipendenti-pubblici-a-corsi-di-formazione-erogati-da-universit-.html>

²³ Gli "autocasi" si differenziano dai tradizionali casi di studio poiché non vengono preparati dai docenti ma dai discenti stessi e devono essere tratti dalla loro realtà lavorativa.

nell'offerta formativa del Piano di Formazione 2025-2027, nell'ambito del Percorso Inserimento e inclusione. Questo aspetto rimane certamente da migliorare nel 2025.

Competenze trasversali

Nella progettazione dei corsi è stato valorizzato il Framework delle competenze trasversali adottato con il Decreto del Ministro per la PA del 28 giugno 2023²⁴, anche al fine di misurare i gap di competenze sussistenti tra i profili "ideali" e le competenze possedute dalle persone che occupano le diverse posizioni all'interno dell'Ateneo, anche in funzione dell'aggiornamento dell'analisi dei fabbisogni formativi delle competenze trasversali del personale già effettuata.

Partecipazione e individuazione dei destinatari

I destinatari degli interventi formativi sono stati individuati in base ai ruoli rivestiti o alla famiglia professionale di appartenenza.

Partendo dal principio che la partecipazione alle attività formative costituisce un diritto/dovere del dipendente, sono state garantite pari opportunità di accesso al personale di tutte aree e settori professionali, a interventi formativi erogati sia in presenza sia in e-learning.

L'offerta formativa disponibile, compresa la formazione obbligatoria, ha consentito di garantire, a ciascun dipendente in servizio, l'accesso a 24 ore di formazione annuale, come previsto dalla citata Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 23.3.2023.

4.4.4 Monitoraggio

Per monitorare il raggiungimento degli obiettivi formativi sono stati utilizzati i seguenti indicatori:

OBIETTIVO	TARGET 2024	VALORE 2024	RISULTATO
A Valorizzazione del capitale umano			94,33%
n. dipendenti da formare	1200	1098	91,50%
percentuale dipendenti	100%	92%	91,50%
Ore erogate	106	242	100,00%
B Programmazione efficace delle risorse, innovazione organizzativa e formazione continua			99,33%
n. dipendenti da formare	1200	1188	99,00%
percentuale dipendenti	100%	99%	99,00%
Ore erogate	95	422	100,00%
C Digitalizzazione e semplificazione*			37,50%
n. dipendenti da formare	1200	75	6,25%
percentuale dipendenti	100%	6%	6,25%
Ore erogate	84	120	100,00%
D Supporto alle attività di missione			86,75%
n. dipendenti da formare	180	109	60,25%
percentuale dipendenti	15%	61%	100,00%
Ore erogate	60	90	100,00%
MEDIA A, B, C, D			79,48%

* I dati non ricomprendono la formazione su Syllabus, per la quale non è attualmente possibile estrarre la reportistica.

I risultati sono, in generale, positivi, tranne che per l'obiettivo Digitalizzazione e semplificazione. Tale risultato non tiene conto della formazione svolta dai dipendenti su Syllabus, principale strumento utilizzato dall'Ateneo in questo ambito, in quanto il sito non consente al momento l'estrazione della reportistica.

²⁴ <https://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/09-08-2023/dm-competenze-trasversali-personale-non-dirigenziale>

4.5 Il bilancio di genere

*(a cura di Comitato Pari Opportunità – CPO,
Osservatorio GEP
Delegata del Rettore alle pari opportunità e inclusione
Comitato unico di garanzia per le pari opportunità,
la valorizzazione del benessere di chi lavora
e contro le discriminazioni - CUG)*

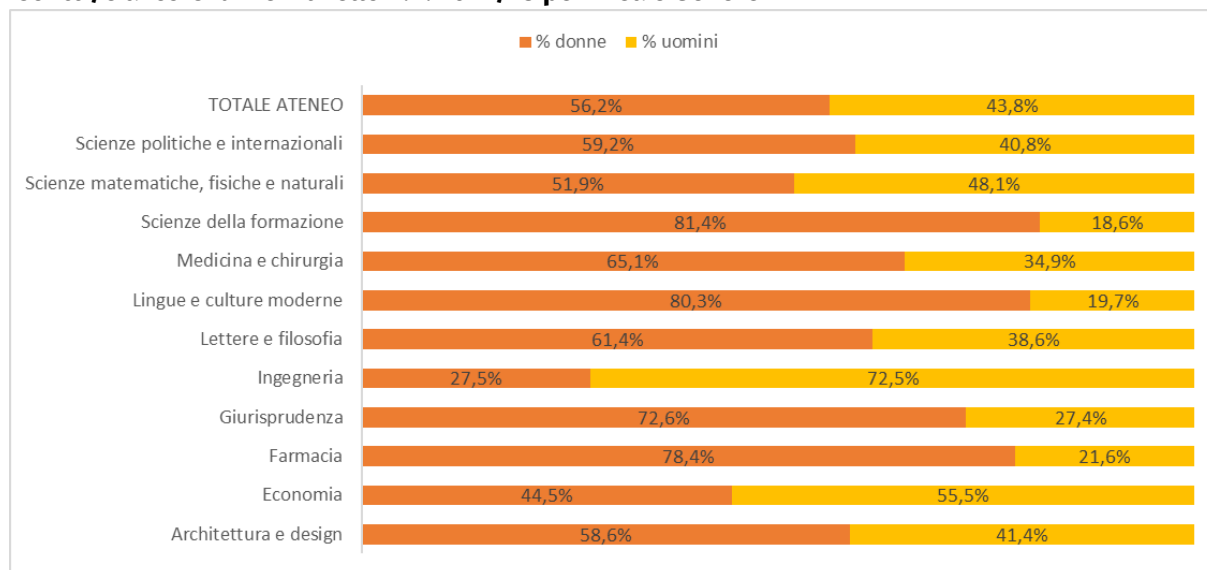
Nel corso del 2020, coerentemente con l'obiettivo inserito nel Piano di azioni positive 2017-2020 di UniGe, è stato realizzato il primo bilancio di genere di Ateneo con i dati riferiti all'anno solare 2019 o all'anno accademico 2018/2019. Nel corso del 2024 è stato elaborato il testo del Bilancio di Genere di Ateneo con i dati riferiti all'anno solare 2023 o all'anno accademico 2022/2023. Nel 2022 è stato realizzato e pubblicato il Gender Equality Plan di UniGe ed è iniziata l'analisi finanziaria in ottica di genere del bilancio di ateneo.

Il bilancio di genere ha potuto basarsi sull'impalcatura comune, teorica e pratica, delle Linee Guida per il Bilancio di Genere negli Atenei italiani redatte dal Gruppo di Lavoro per il Bilancio di Genere nato in seno alla Conferenza dei Rettori delle Università Italiane. Nelle diverse edizioni si è mantenuto tale approccio per garantire la possibilità di produrre bilanci di genere facilmente confrontabili tra i vari atenei italiani e anche per l'analisi finanziaria si è scelto di seguire la riclassificazione delle spese in ottica di genere suggerita dalla collaborazione tra CRUI e Cineca.

Si riportano in questa sede alcuni dati, utilizzati per la redazione del Bilancio di Genere 2023, relativi alle tre componenti principali (componente studentesca, personale docente e personale tecnico-amministrativo), proponendo alcune chiavi di lettura per interpretare i principali trend che riguardano la parità di genere in Ateneo sulla base dell'ultima edizione del Bilancio di Genere. Le analisi relative alla composizione per genere e all'evoluzione delle carriere (che siano studentesche o lavorative) hanno permesso di mappare le situazioni di disparità.

Nel caso della componente studentesca, la composizione totale per genere continua a rispecchiare il dato nazionale con circa 56% circa di iscritte e il 44% circa di iscritti, dati perfettamente sovrapponibili a quelli degli anni precedenti, con un lieve aumento delle iscrizioni femminili. Continua il calo delle iscrizioni: le ragazze sono 18.306 (-313 rispetto al 2022) e i ragazzi 14.268 (-435 rispetto all'anno precedente). Tale dato totale riflette quello dei singoli dipartimenti, dove le studentesse sono sempre più presenti, sia nelle discipline tradizionalmente "femminili" sia nei dipartimenti STEM più prettamente maschili.

In questo senso, si conferma la tendenza per cui i singoli corsi di laurea sono sempre più segregati: in particolare, risulta segregata al maschile solamente l'area di Ingegneria della Scuola Politecnica, mentre sono segregati al femminile i Dipartimenti di Scienze della Formazione, Lingue e Culture Moderne, Medicina, Chirurgia e Professioni sanitarie, Farmacia, Lettere e Filosofia e Giurisprudenza (per Dipartimento segregato si intende un Dipartimento dove il genere meno rappresentato sia al di sotto del 40%).

Iscritti/e ai corsi di I e II livello A.A. 2022/23 per Area e Genere

Nuovamente nel 2023 le studentesse, pur essendo il 56% circa delle iscritte, sono il 61,48% chi si laurea in corso e il 30% di chi si laurea con il massimo dei voti.

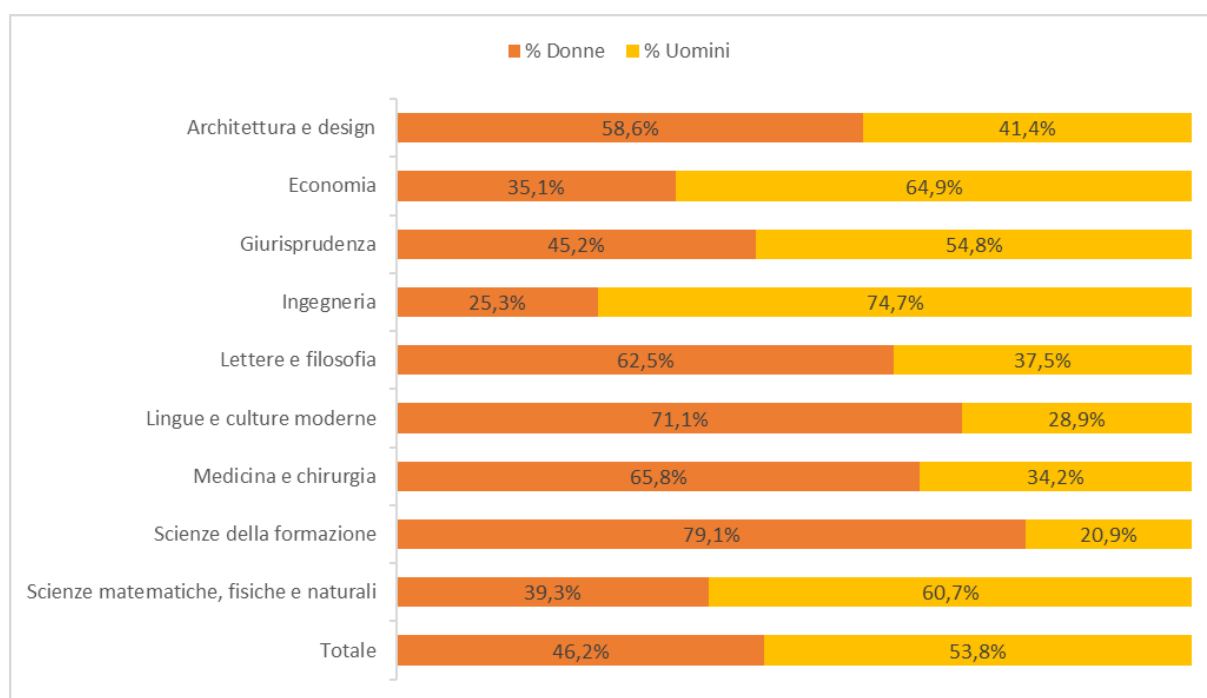
Sono state raccolte anche le iscrizioni che provengono dal Polo Universitario Penitenziario (PUP) sono state raccolte tramite il dato dell'esonero dal pagamento delle tasse universitarie. Il PUP rivolge l'intera offerta formativa di UniGe ai detenuti e alle detenute di quattro Case Circondariali liguri: La Spezia, Sanremo, Genova Marassi e Genova Pontedecimo. Considerato che le donne rappresentano circa il 4% della popolazione carceraria, il dato del 14,6% evidenziato in tabella è da interpretarsi positivamente.

Composizione delle iscrizioni del Polo Penitenziario per genere e tipo di laurea

TIPO DI CORSO	DONNE	UOMINI	TOTALE	% DONNE	% UOMINI
Laurea Triennale	6	35	41	14,6%	85,4%
Laurea a Ciclo Unico		1	1		100,0%

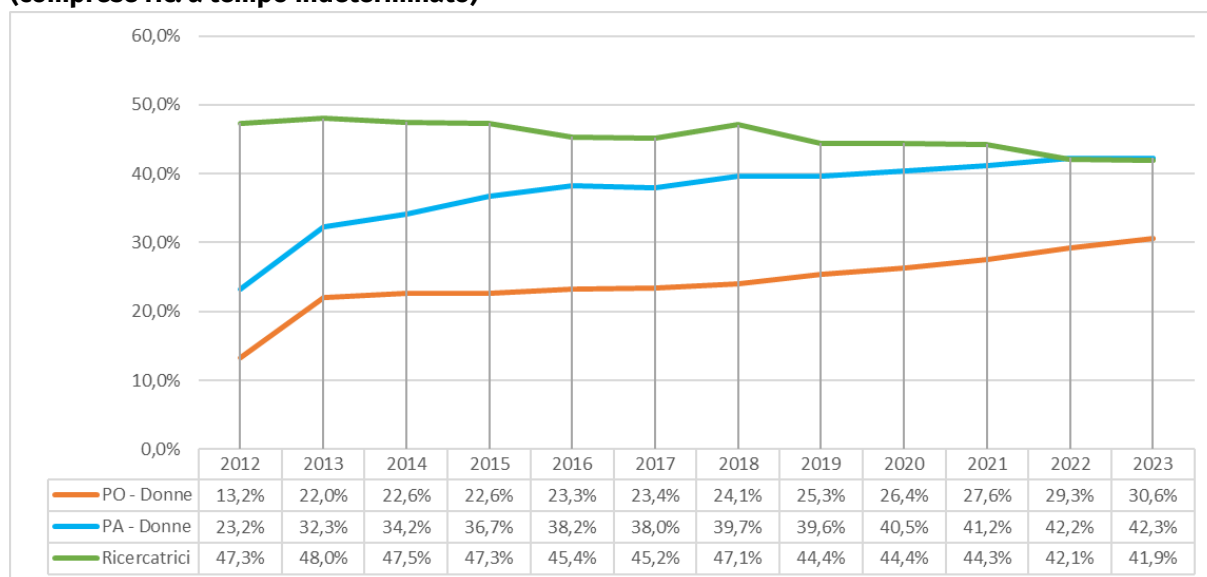
I corsi di dottorato e le scuole di specializzazione nuovamente confermano quanto già osservato negli anni precedenti e mostrano una composizione di genere più equilibrata in tutte le discipline: le donne iscritte alle Scuole di specializzazione sono il 62,4% del totale (+1,7% rispetto al 2022) e il 46,2% (-0,7% rispetto al 2022) delle dottorande.

Composizione per genere dei dottorati di ricerca



Per quanto riguarda la composizione totale del **personale docente e ricercatore**, le donne sono circa il 36%, gli uomini il 64%. La composizione del personale ricercatore e del personale di seconda fascia è quindi oramai abbastanza equilibrata, circa il 42% di donne, mentre al vertice della carriera accademica (prima fascia) continuiamo a trovare una forte sproporzione (poco più del 30 % sono professoresse ordinarie). Tuttavia, i dati relativi a professoresse di prima e seconda fascia sono in aumento e confermano la tendenza degli ultimi anni. Inoltre, come mostrato anche dai dati di altri atenei, i ruoli maggiormente paritari sono quelli di assegnista di ricerca e di ricercatore e ricercatrice, poi le forbici delle carriere incominciano a divergere. Il grafico sottostante mostra la serie storica femminile per ogni ruolo all'interno di UniGe, evidenziando come le ricercatrici si attestino su valori alti da anni, mentre le professoresse associate ed ordinarie mostrano un lento e graduale miglioramento.

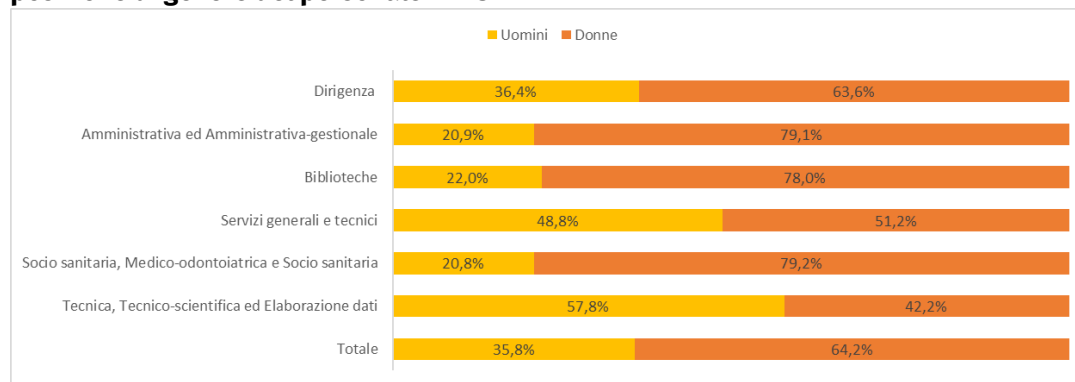
Serie storica della composizione femminile tra prima fascia, seconda fascia e ricercatrici (comprese ric. a tempo indeterminato)



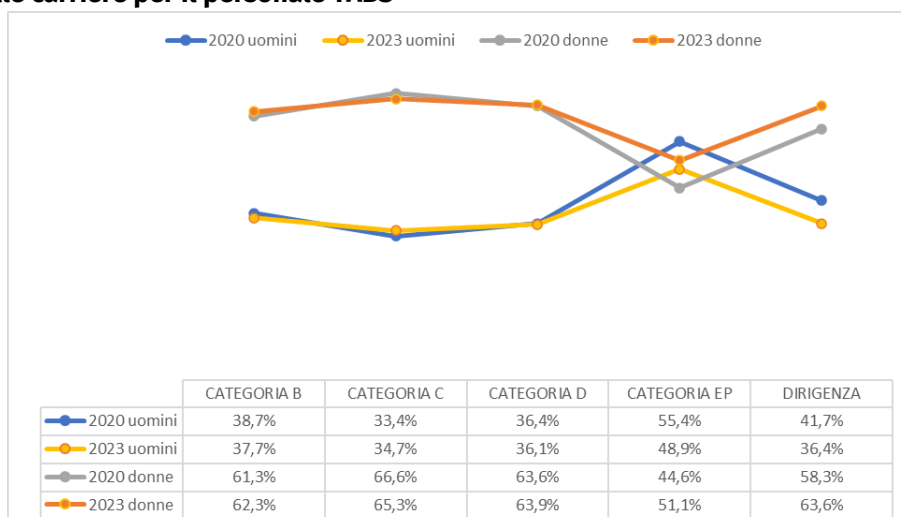
Come avviene anche nel contesto nazionale, le discipline STEM sembrano essere il vero punto debole della disparità tra ricercatori e docenti, e nel caso di UniGe soprattutto Scienze della Terra e Ingegneria industriale e dell'informazione.

Nel **personale TABS**, le donne sono il 64,2% e gli uomini il 35,8%, ma le donne raggiungono quasi l'80% nei ruoli amministrativi e sanitari.

Composizione di genere del personale TABS



In generale, la composizione risulta stabile e senza particolari oscillazioni per quanto riguarda il genere rispetto agli anni passati. Per quanto riguarda la segregazione verticale, è stato possibile osservare che le donne sono circa il 60% in tutte le categorie tranne la categoria EP, dove si attestano al 50% circa. Inoltre, il trend sembra essere stabile rispetto all'analisi degli anni precedenti.

Forbice delle carriere per il personale TABS

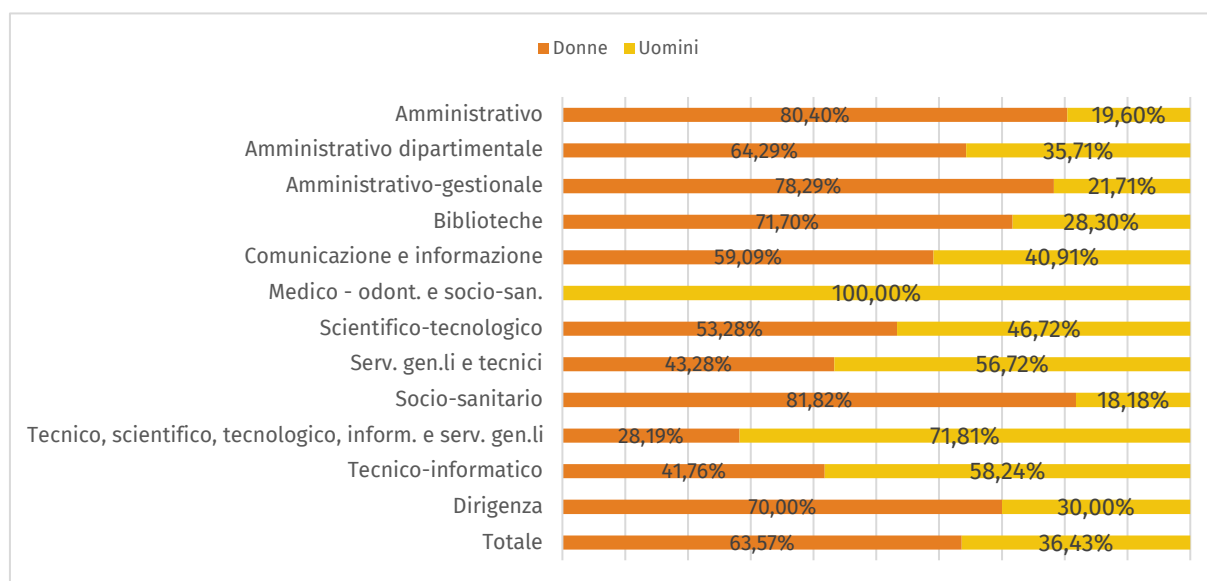
L'età media è piuttosto elevata (52 anni di media per gli uomini e 52,2 per le donne): questo sembrerebbe escludere una particolare incidenza di problematiche relative alla conciliazione nei primi anni di vita della prole. Tuttavia, questo non significa che la conciliazione non sia un problema in assoluto: infatti il part-time appare ancora come scelta privilegiata della componente femminile. Nel 2023 le lavoratrici con un contratto part-time sono il 23,7%, in confronto al circa il 5% dei lavoratori.

Nel 2023 le azioni del CPO si sono concentrate sull'attuazione dello smart-working in Ateneo, sulla conciliazione dei tempi di lavoro e di cura familiare e sul sostegno degli/delle studenti caregiver e neo-genitori (modifica al Regolamento contribuzioni studentesche che dall'a.a. 2022-23 prevede l'esonero parziale del 30% sulla terza rata universitaria). Il CPO ha inoltre partecipato al Gruppo di lavoro per la redazione delle Linee guida sul linguaggio inclusivo.

IL CUG, nell'ambito della propria Relazione Annuale, ha analizzato la composizione del personale tecnico-amministrativo al 31.12.2024.

Il personale TABS, al 31 dicembre 2024, è rappresentato al 63,57% da donne e al 36,43% da uomini.

A seguito dell'entrata in vigore del CCNL comparto "Istruzione e Ricerca - 2019-2021" nel gennaio del 2024 le aree sono state sostituite dai settori professionali. La suddivisione nei settori professionali evidenzia la prevalenza delle donne nei settori amministrativi, socio-sanitari e delle biblioteche. Prevala la presenza maschile nel settore tecnico, scientifico, tecnologico, informatico e dei servizi generali

Composizione di genere del personale TABS al 31 dicembre 2024 in base al settore professionale

Per quanto concerne l'inquadramento, gli uomini prevalgono nell'area delle elevate professionalità con una percentuale del 55,10% contro il 44,90% delle donne. Il 31.12.2024 gli incarichi dirigenziali sono affidati per il 70% a donne e per il 30% a uomini.

Inquadramento in base al genere del personale TABS - 2024

AREA	DONNE	UOMINI
ELEVATE PROFESSIONALITÀ	44,90%	55,10%
FUNZIONARI	65,21%	34,79%
COLLABORATORI	64,43%	35,57%
OPERATORI	60,80%	39,20%

L'età media è piuttosto elevata sia per le donne sia per gli uomini, la fascia maggiormente rappresentata è quella tra i 51 e i 60 anni.

Per quanto riguarda la conciliazione vita-lavoro, le lavoratrici con un contratto part-time, nell'anno 2024, sono circa l'8,98% e gli uomini il 5,42%. Tale dato conferma la tendenza alla diminuzione dell'utilizzo di tali forme contrattuali, già rilevata negli anni passati, presumibilmente a causa del ricorso al lavoro da remoto o al lavoro agile. Ricorrono a forme di lavoro da remoto e/o lavoro agile il 23,99% di uomini e il 51,70% di donne.

Il CUG ha collaborato con il CPO per la proposta e la realizzazione di iniziative per il contrasto alla violenza di genere e partecipa:

- all'Osservatorio di coordinamento delle attività per monitoraggio e valutazione del Gender Equality Plan e del Bilancio di Genere di Ateneo (GEP & BdG Team), nominato nel novembre 2021, che ha redatto e monitora il Gender Equality Plan dell'Università di Genova;
- al Gruppo di lavoro Linguaggio di genere e contrasto alla discriminazione e alla violenza, costituito nel settembre 2022, si segnala che tale gruppo di lavoro ha elaborato il documento Linee guida per l'utilizzo di un linguaggio inclusivo approvato dal Senato Accademico nella seduta del 27 febbraio 2023;

Inoltre, il CUG fa parte della Conferenza Nazionale degli Organismi di Parità delle Università Italiane.

L'analisi dei dati ha evidenziato che anche nel 2024 i carichi familiari (permessi Legge 104, permessi per assistenza) ricadono prevalentemente sulla componente di genere femminile del personale.

4.6 Il benessere organizzativo

4.6.1 Rilevazione

Dal 5 al 27 marzo 2025, è stato somministrato al personale tecnico-amministrativo un questionario sul benessere organizzativo, ripreso lo scorso anno dopo alcuni anni di interruzione.

La Direzione Generale ha ritenuto prioritario consolidare l'utilizzo di questo tipo di strumento, come anche richiesto dal Nucleo di Valutazione e dal Comitato Unico di Garanzia, in modo da avere consapevolezza della percezione dell'ambiente lavorativo da parte del personale nel suo complesso.

Il testo del questionario ricalca quello utilizzato nell'ambito del progetto Good Practice, che a sua volta deriva da quello predisposto dalla CIVIT nel 2013, e presenta 3 sezioni²⁵:

- Benessere Organizzativo;
- Grado di conoscenza del sistema di valutazione;
- Valutazione del superiore gerarchico.

La partecipazione a Good Practice consente di effettuare un benchmark con i risultati degli altri Atenei aderenti. È da notare tuttavia che i risultati rispetto ai quali è effettuato il benchmark presentato in questa relazione sono quelli del questionario somministrato dal progetto Good Practice nella prima metà del 2024, gli ultimi disponibili.

Come nel caso della rilevazione di customer satisfaction, la scala utilizzata per ciascuna domanda è da 1 a 6, dove 1 indica il completo disaccordo e 6 il completo accordo con le affermazioni previste dal questionario. È convenzionalmente considerato critico un valore medio di risposta inferiore a 3,75²⁶. È, tuttavia, da evidenziare che, data la natura delle domande, tale soglia rappresenta un livello più elevato rispetto a quello relativo alla soddisfazione per i servizi, per cui gli scostamenti devono essere interpretati con strumenti diversi.

4.6.2 Partecipazione

SEDE	N.	%
Amministrazione Centrale	265	45,53%
Strutture fondamentali (Scuole, Dipartimenti, Biblioteche e Centri)	317	54,47%
TOTALE COMPLESSIVO	582	100%
PERSONALE TABS IN SERVIZIO A CUI È STATO DISTRIBUITO IL SONDAGGIO	1275	
PARTECIPAZIONE (TOTALE PARTECIPANTI/PERSONALE TABS IN SERVIZIO)		45,65%

La partecipazione, superiore al 45% con predominanza di risposte da personale appartenente a Strutture fondamentali, si conferma comparabile a quella dell'anno precedente (43,53%).

²⁵ Il questionario prevede sottosezioni indicate con lettere da A a Q. Non è presente la sottosezione I relativa a "Immagine dell'Amministrazione" presente soltanto nel questionario originale CIVIT. È, tuttavia, stata mantenuta la sequenza delle sezioni del questionario originale CIVIT.

²⁶ Tale valore è quello utilizzato, a fronte della medesima scala, per la rilevazione della customer satisfaction nell'ambito del progetto Good Practice coordinato dal Politecnico di Milano, che coinvolge numerose Università e al quale l'Ateneo ha aderito nuovamente nel 2024 e 2025, dopo avervi preso parte in passato.

4.6.3 Risultati

Benessere Organizzativo

SOTTOSEZIONE	(1-6)
A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato *	4,20
B - Le discriminazioni	4,78
C - L'equità nella mia organizzazione	2,95
D - Carriera e sviluppo professionale	2,91
E - Il mio lavoro	4,44
F - I miei colleghi	4,55
G - Il contesto del mio lavoro	3,46
H - Il senso di appartenenza	4,11

* la polarità delle risposte ad alcune domande della Sezione A era invertita e, quindi, è stata adeguata alla polarità utilizzata per il resto del questionario (1: per nulla d'accordo, 6: completamente d'accordo)

Le uniche sottosezioni che presentano valori inferiori alla soglia di riferimento, pur registrando un miglioramento rispetto alla rilevazione precedente, sono:

- C - L'equità nella mia organizzazione;
- D - Carriera e sviluppo professionale;
- G - Il contesto del mio lavoro.

Le sottosezioni C e D hanno un punteggio medio inferiore a 3.

Nella sottosezione C, relativa all'equità, si riscontrano percezioni particolarmente negative in relazione all'equilibrio tra impegno richiesto e retribuzione, e alla differenziazione della stessa in rapporto alla qualità e quantità del lavoro svolto.

Nella sottosezione D, relativa alla carriera e allo sviluppo professionale, tutti gli item sono negativi, denotando una scarsa fiducia nei meccanismi di progressione di carriera.

Nel del questionario di rilevazione della customer satisfaction del personale tecnico-amministrativo sono state poste domande sul medesimo tema, nella sezione Sviluppo Organizzativo relativa alla carriera:

SVILUPPO ORGANIZZATIVO DAL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	(1-6)
Reclutamento e carriera del personale tecnico-amministrativo – le procedure di avanzamento di carriera del personale sono chiare	2,80
Reclutamento e carriera del personale tecnico-amministrativo – le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	2,91
Reclutamento e carriera del personale tecnico-amministrativo – le procedure di conferimento degli incarichi sono chiare	3,24
Reclutamento e carriera del personale tecnico-amministrativo – il processo di selezione del personale esterno è adeguato	3,23

I risultati dei due questionari sono sostanzialmente coerenti.

Per quanto riguarda la sottosezione G, è possibile rilevare una percezione negativa, in particolare, per la formazione del personale, la circolazione di informazioni e il cambiamento organizzativo.

Anche in questo caso è utile un confronto con i risultati della sezione Sviluppo Organizzativo del questionario di customer satisfaction del personale tecnico-amministrativo relativa alla formazione del personale:

SVILUPPO ORGANIZZATIVO DAL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	(1-6)
Formazione del personale - le procedure di accesso sono chiare	4,27
Formazione del personale - l'offerta formativa è ampia	3,88
Formazione del personale - la formazione effettuata ha ricadute positive sul proprio lavoro	3,59

Premesso che la domanda sulla formazione del personale del questionario sul benessere organizzativo ("L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione", con punteggio di 3,03) non è del tutto comparabile, in questo caso è possibile rilevare

discrasie nelle opinioni rilevate, in quanto il questionario di customer satisfaction presenta risultati significativamente più elevati.

Individuate le principali criticità a livello aggregato, è opportuno analizzare più in dettaglio la sottosezione A, dove l'analisi separata degli item pone in evidenza una valutazione notevolmente più alta dell'ambiente di lavoro domiciliare rispetto a quello del lavoro in presenza. Dal punto di vista dell'ambiente relazionale, la media delle risposte a quasi tutte le domande, che in questo caso hanno una polarità invertita rispetto alle altre sottosezioni, presenta valori inferiori alla soglia critica.

La sottosezione A presenta alcuni item critici, tra i quali spicca quello relativo alla percezione di svolgere mansioni superiori rispetto al proprio ruolo.

Infine, l'assenza di criticità relative alla sottosezione B, relativa alle discriminazioni, evidenzia come l'inclusione sia uno dei valori fondanti dell'Ateneo.

Grado di conoscenza del sistema di valutazione

SOTTOSEZIONE	(1-6)
L - La performance organizzativa	3,36
M - Le mie performance	3,76
N - Il funzionamento del sistema	3,58

I risultati delle sottosezioni sono sotto la soglia in due casi su tre, comunque superiori a 3,30.

Di seguito si riportano, per un confronto, gli item analoghi tratti dalla sezione Sviluppo Organizzativo del questionario di customer satisfaction:

SVILUPPO ORGANIZZATIVO DAL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	(1-6)
Processo di valutazione - valutati/e - le schede di valutazione utilizzate sono chiare	4,03
Processo di valutazione - valutati/e - il processo di valutazione è trasparente	3,87
Processo di valutazione - valutati/e - le azioni correttive post-valutazione sono adeguate	3,66
Processo di valutazione - valutati/e - i tempi del processo di valutazione sono adeguati	4,14

Questi item, quasi sovrapponibili alle sottosezioni M ed N del questionario sul benessere organizzativo, presentano valori mediamente più elevati.

L'item più critico di questa sezione è "L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano", il cui risultato è da correlare ai risultati delle sottosezioni C e D della sezione sul benessere organizzativo.

Valutazione del superiore gerarchico

SOTTOSEZIONE	(1-6)
O - Il mio responsabile e la mia crescita	4,34
P - Il mio responsabile e l'equità	4,23
Q - Il mio responsabile e il sistema di valutazione	4,15

Per questa sezione non si ravvisano sottosezioni sotto la soglia critica e anche i singoli item registrano valori superiori a 3,75, a differenza del valore della Sezione Sviluppo Organizzativo del questionario di customer satisfaction, la cui seguente domanda è già stata riportata per la precedente sottosezione.

SVILUPPO ORGANIZZATIVO DAL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION	(1-6)
Processo di valutazione - valutati/e - le azioni correttive post-valutazione sono adeguate	3,66

4.6.4 Confronto con il 2023

I dati 2024, se confrontati con il 2023, presentano un significativo miglioramento.

Benessere organizzativo

SOTTOSEZIONE	MEDIA 2023	MEDIA 2024	VARIAZIONE
A - Sicurezza/Salute/Stress	4,12	4,20	+0,08
B - Le discriminazioni	4,61	4,78	+0,17
C - L'equità nella mia organizzazione	2,73	2,95	+0,22
D - Carriera e sviluppo professionale	2,78	2,91	+0,13
E - Il mio lavoro	4,32	4,44	+0,12
F - I miei colleghi	4,39	4,55	+0,16
G - Il contesto del mio lavoro	3,21	3,46	+0,25
H - Il senso di appartenenza	3,95	4,11	+0,16

Tutte le sottosezioni presentano un miglioramento rispetto all'anno precedente.

Per la sottosezione relativa alla sicurezza, alla salute e allo stress, è da evidenziare, in particolare, il miglioramento dell'item sul malessere (3,31 nel 2023), che migliora a 3,54 nel 2024, avvicinandosi alla soglia. L'item sulle mansioni superiori, che ha polarità negativa, migliora leggermente (da 3,48 a 3,40).

Si conferma e rafforza come punto di eccellenza dell'Ateneo l'item relativo alle discriminazioni.

Rimane critica, anche se con un miglioramento significativo, la sottosezione relativa al contesto lavorativo.

Le altre sottosezioni si confermano quali punti di forza in ulteriore miglioramento.

Grado di conoscenza del sistema di valutazione

SOTTOSEZIONE	MEDIA 2023	MEDIA 2024	VARIAZIONE
L - La performance organizzativa	3,21	3,36	+0,15
M - Le mie performance	3,59	3,76	+0,17
N - Il funzionamento del sistema	3,23	3,58	+0,35

Le sottosezioni, pur presentando un miglioramento due di esse, tuttavia, restano sotto la soglia critica (3,75).

Per quanto riguarda la performance organizzativa rimane scarsa la conoscenza e la condivisione delle strategie e dei risultati.

Per quanto riguarda quella individuale, oltre al superamento della soglia per la sottosezione M è possibile rilevare un'indicazione positiva sulla percezione di equità e chiarezza individuale.

Il miglioramento più netto e significativo, pur rimanendo sotto la soglia critica (3,75) riguarda il funzionamento del sistema (N). In particolare, passa da 2,49 a 2,71 l'item relativo al riconoscimento del merito per la carriera, con un miglioramento apprezzabile, ma rimane un valore ancora estremamente basso e critico, che conferma il forte scollamento percepito tra performance e riconoscimento/carriera.

Valutazione del superiore gerarchico

SOTTOSEZIONE	MEDIA 2023	MEDIA 2024	VARIAZIONE
O - Il mio responsabile e la mia crescita	4,13	4,34	+0,21
P - Il mio responsabile e l'equità	4,06	4,23	+0,17
Q - Il mio responsabile e il sistema di valutazione	3,87	4,15	+0,28

Tutte le sottosezioni e gli item presentano un miglioramento confermando e rafforzando quella che già l'anno precedente era un'area di eccellenza.

4.6.5 Benchmark nazionale

Come per i questionari di customer satisfaction, si presenta il confronto con i risultati rilevati nel progetto Good Practice. In questo caso i dati sono comparabili perché i rispondenti sono tutti della stessa tipologia e il questionario è pressoché identico.

Benessere Organizzativo

SOTTOSEZIONE	UNIGE 2024	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" TUTTI I PARTECIPAN TI	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" GRANDI ATENEI
A - Sicurezza e salute sul luogo di lavoro e stress lavoro correlato *	4,20	4,00	3,96
B - Le discriminazioni	4,78	4,80	4,68
C - L'equità nella mia organizzazione	2,95	2,99	2,90
D - Carriera e sviluppo professionale	2,91	3,08	3,02
E - Il mio lavoro	4,44	4,41	4,42
F - I miei colleghi	4,55	4,44	4,39
G - Il contesto del mio lavoro	3,46	3,57	3,51
H - Il senso di appartenenza	4,11	4,25	4,21

* la polarità delle risposte ad alcune domande della Sezione A era invertita e, quindi, è stata adeguata alla polarità utilizzata per il resto del questionario (1: per nulla d'accordo, 6: completamente d'accordo)

La sottosezione A supera entrambi i benchmark, indicando un ambiente percepito come più sicuro e salubre della media, nonostante alcune criticità interne.

La sottosezione B è in linea con la media degli Atenei e superiore alla media dei grandi Atenei, confermandosi un punto di forza.

La sottosezione C sull'equità è a metà tra le medie di riferimento già basse, evidenziando una grave criticità nazionale.

La sottosezione D sulla carriera e sviluppo è significativamente inferiore a entrambe le medie, accentuando una critica nazionale.

La sottosezione E sul proprio lavoro è in linea con i benchmark, mentre la sottosezione F (i miei colleghi) ha valori superiori a entrambe, denotando relazioni professionali e personali rilevanti.

Le sottosezioni G (contesto di lavoro) e H (senso di appartenenza) sono sotto entrambe le medie di riferimento.

Grado di conoscenza del sistema di valutazione

SOTTOSEZIONE	UNIGE 2024	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" TUTTI I PARTECIPANTI	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" GRANDI ATENEI
L - La performance organizzativa	3,36	3,39	3,35
M - Le mie performance	3,76	3,89	3,94
N - Il funzionamento del sistema	3,58	3,30	3,25

La sottosezione L, relativa alla performance organizzativa, è allineata ai benchmark, mentre la sottosezione M, relativa alle mie performance, mostra valori inferiori. La sottosezione N sul funzionamento del sistema supera nettamente le medie di riferimento, indicando una valutazione migliore rispetto al personale degli altri Atenei.

Valutazione del superiore gerarchico

SOTTOSEZIONE	UNIGE 2024	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" TUTTI I PARTECIPANTI	BENCHMARK "GOOD PRACTICE" GRANDI ATENEI
O - Il mio responsabile e la mia crescita	4,34	4,28	4,12
P - Il mio responsabile e l'equità	4,23	4,24	4,07
Q - Il mio responsabile e il sistema di valutazione	4,15	4,12	4,06

Le sottosezioni superano entrambi i benchmark, tranne la sottosezione P, che è lievemente inferiore alla media generale.

4.6.6 Analisi dei risultati

Il confronto 2024 vs 2023 rivela un quadro incoraggiante sotto molti aspetti, ma che non può distogliere l'attenzione dalle criticità persistenti.

A fronte di miglioramenti particolarmente positivi in sicurezza/salute (A), contesto di lavoro (G), funzionamento sistema valutazione (N) e valutazione superiore (O, P, Q), permangono, infatti, criticità fondamentali nelle sottosezioni C (equità) e D (carriera e sviluppo), che trovano correlazione con item specifici delle altre sottosezioni, quali la percezione che l'organizzazione premi le persone capaci (item N.4/N.5).

Benessere organizzativo

La sezione relativa al benessere organizzativo, pur mostrando aree di generale soddisfazione e un importante punto di forza nell'assenza di discriminazioni percepite (sottosezione B, media 4,78), evidenzia criticità significative e prioritarie in tre aree chiave, tutte sotto la soglia di riferimento di 3,75 e con le medie più basse in assoluto:

Equità nell'organizzazione

(Sottosezione C, media 2,95)

È rilevabile una forte percezione di squilibrio tra impegno richiesto/retribuzione (item C.3 = 2,72) e, soprattutto, nella differenziazione della retribuzione basata su quantità/qualità del lavoro (item C.4 = 2,46, il valore più basso dell'intera sezione Benessere Organizzativo).

Questo suggerisce l'opportunità di rivedere le politiche retributive e di progressione economica, garantendo maggiori opportunità e correlazione percepita con il merito e il contributo individuale. È necessario anche intervenire sull'equità percepita nell'assegnazione dei carichi di lavoro (item C.1 = 3,26) e delle responsabilità (item C.2 = 3,37), seppur meno critici.

Il risultato appare principalmente imputabile all'assenza, nel quinquennio precedente, di procedure per le progressioni all'interno delle aree e tra aree.

Carriera e sviluppo professionale

(Sottosezione D, media 2,91)

L'area presenta i giudizi più negativi sulla chiarezza dei percorsi di sviluppo (item D.1 = 2,55) e sulle reali possibilità di carriera legate al merito (item D.2 = 2,41, altro valore estremamente basso). Si rileva una sfiducia diffusa nei meccanismi di progressione. Questo dato è coerente, sebbene con valori leggermente diversi, con i risultati del questionario di Customer Satisfaction relativi alla carriera. Anche in questo caso appare necessario garantire maggiori opportunità per i percorsi di carriera, chiare e trasparenti, basate su criteri meritocratici percepite come eque, e comunicarlo efficacemente. La soddisfazione per l'adeguatezza della posizione attuale (item D.4 = 3,52 nel testo, 3,59 nel file benchmark) e per il percorso interno (item D.5 = 3,34 nel testo, 3,43 nel file benchmark) mitiga, infatti, solo parzialmente il quadro.

Anche in questo caso, il risultato appare principalmente correlato all'assenza, nel quinquennio precedente, di procedure per le progressioni all'interno delle aree e tra aree.

Contesto del mio lavoro

(Sottosezione G, media 3,46)

Pur essendo sopra il 3, questa sezione scende sotto la soglia critica (3,75). Le criticità maggiori riguardano il coinvolgimento del personale nei cambiamenti organizzativi (item G.7 = 2,97) e l'investimento percepito nella formazione (item G.1 = 3,03). Quest'ultimo dato è in apparente contrasto con i risultati più positivi del questionario di Customer Satisfaction relativi alla formazione (accesso=4,27, ampiezza=3,88, ricadute=3,59), suggerendo che forse la percezione negativa riguarda più l'investimento strategico e il riconoscimento del valore della formazione, piuttosto che l'accessibilità o l'offerta in sé. È necessario migliorare la comunicazione interna, la gestione del cambiamento, coinvolgendo maggiormente il personale, e valorizzare la formazione come leva strategica di sviluppo.

Analizzate le precedenti aree di miglioramento, si rilevano ulteriori elementi di interesse.

Sicurezza/Salute/Stress

(Sottosezione A)

La media (4,20) è elevata, ma l'analisi dettagliata mostra una significativa differenza tra lavoro domiciliare (media 5,07) e in presenza (media 4,05). In presenza, la soddisfazione per le caratteristiche del luogo di lavoro (item A.1 = 3,99) e la percezione di malessere (item A.2 = 3,54, sotto soglia) richiedono attenzione specifica (microclima, spazi, ergonomia). L'item sulla percezione di svolgere mansioni superiori, con polarità invertita, (item A.4 Frequenza eventi negativi = 3,40) necessita di analisi qualitative per comprenderne le cause.

Senso di appartenenza

(Sottosezione H)

La media è buona (4,11), ma l'item sulla coerenza tra valori dichiarati e praticati (item H.1 = 3,73) è al limite della soglia e andrebbe monitorato.

Valutazione del personale

L'analisi della percezione del sistema di valutazione mostra un quadro con luci e ombre:

Conoscenza e funzionamento

(Sottosezioni L, N)

Le medie sono sotto la soglia (L=3,36, N=3,58), indicando una conoscenza non ottimale del sistema e delle sue logiche.

La criticità maggiore è la scarsa percezione che l'organizzazione premi le persone capaci e che si impegnano (item N.5 = 2,71), dato fortemente correlato alle criticità su equità e carriera (Sottosezioni C, D). Anche la chiarezza dei risultati organizzativi (item L3 = 3,18) e il coinvolgimento nella definizione degli obiettivi individuali (item N.1 = 3,26) sono bassi. Il rispetto della tempistica (item N.9 = 4,48) è invece percepito positivamente.

Performance individuale

(Sottosezione M)

La media è appena sopra la soglia (3,76), con giudizi sufficienti sull'equità dei criteri (item M.1 = 3,58) e sulla chiarezza degli obiettivi (item M.2 = 3,52), ma con una valutazione più positiva sull'informazione ricevuta (item M.3 = 4,20) e su come migliorare (item M.4 = 3,73).

Valutazione del superiore

(Sottosezioni O, P, Q)

Questa è un'area di forza, con medie elevate (Sottosezione O=4,34, P=4,23, Q=4,15). I superiori sono percepiti come capaci di motivare, ascoltare, agire e valutare con equità, e attenti al benessere del gruppo.

Il confronto con il questionario di Customer Satisfaction sulla valutazione mostra valori tendenzialmente più alti nell'indagine sulla Customer Satisfaction (es. chiarezza schede 4,03 vs N/A; trasparenza processo 3,87 vs N/A; tempi adeguati 4,14 vs N.8=3,85 / N.9=4,48), suggerendo che la percezione può variare o che le domande misuravano aspetti leggermente diversi. L'item sulle azioni correttive post-valutazione (3,66 nel questionario di Customer Satisfaction) è inferiore alla soglia, coerente con la percezione che i risultati della valutazione non sempre aiutino a migliorare (item N.4 = 3,29 nel questionario sul benessere organizzativo).

In conclusione, il 2024 mostra segnali di ripresa in diverse aree, ma le fondamenta della percezione di equità e meritocrazia rimangono fragili e rappresentano la sfida principale per il benessere organizzativo dell'Ateneo.

4.6.7 Interventi correttivi

Benessere organizzativo

Equità e Carriera

Nel 2024, con il raggiungimento dell'obiettivo INDDIR-08, è stato approvato il Regolamento per le progressioni tra le aree del personale tecnico-amministrativo - regime transitorio.

In applicazione di tale regolamento sono stati predisposti i bandi per le progressioni che, in prima applicazione, consentiranno la partecipazione anche del personale privo del titolo di studio. I bandi, non ancora pubblicati al momento della rilevazione, sono attualmente in fase di emanazione.

Inoltre, in data 10.4.2025, è stato sottoscritto l'accordo per le progressioni all'interno delle aree che consentirà di emanare i relativi bandi e di concludere le procedure entro l'anno. Anche in questo caso i bandi non erano pubblicati al momento della rilevazione.

Formazione e Cambiamento

Anche in collegamento con gli obiettivi individuali e di gruppo assegnati a tutto il personale tecnico-amministrativo nel PIAO 2025-2027, nel 2025 si sta potenziando la comunicazione sui piani formativi, collegandoli esplicitamente allo sviluppo professionale. Particolare attenzione è posta al personale neoassunto, per il quale è in corso una revisione del corso introduttivo, come previsto dal Piano di Comunicazione e dal Piano di Formazione 2025-2027.

L'attenzione posta alla formazione sulle competenze trasversali, a partire dai Dirigenti, potrà consentire di implementare strategie di change management che prevedano un maggiore coinvolgimento e ascolto del personale.

Ambiente di Lavoro

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro, saranno effettuate verifiche mirate sulle condizioni degli ambienti di lavoro in presenza, intervenendo su criticità specifiche (spazi, rumore, postazioni).

Valutazione del personale

Comunicazione e Trasparenza

In occasione del processo di valutazione 2024, è stata potenziata la comunicazione sul sistema di valutazione, con un corso specifico, previsto dal Piano di Formazione 2025-2027, rivolto a tutto il personale, con modalità sia sincrona che asincrona, che ne ha spiegato obiettivi, criteri e collegamento con lo sviluppo professionale, al fine di rendere più chiari i risultati organizzativi e il contributo individuale.

Oltre questo intervento, è da evidenziare la notevole modifica, che tiene conto dei feedback sindacali, del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2025.

Coinvolgimento e Feedback

Come gli anni precedenti, si è tenuto un evento formativo-informativo per i valutatori, valutatori intermedi e referenti, nell'ambito del quale è stata evidenziata la necessità di fornire feedback più efficaci e orientati al miglioramento ed esplicitare come i risultati della valutazione vengono utilizzati per pianificare lo sviluppo professionale.

Anche in questo caso, è anche da richiamare la notevole modifica, che tiene conto dei feedback sindacali, del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2025.

Responsabilizzazione dei dirigenti e dei quadri intermedi

Dal 2023 sono in corso percorsi di formazione alle competenze trasversali per i dirigenti e i quadri intermedi, che continueranno almeno fino al 2027, come previsto dal Piano di Formazione.

Grazie a questo tipo di formazione sarà possibile capitalizzare la percezione positiva del superiore gerarchico, che potrà, anche in questo caso, accompagnare il personale nel cambiamento organizzativo e culturale.

5. Le criticità e le ipotesi di miglioramento

In questa sezione conclusiva vengono avanzate alcune considerazioni sia sui risultati raggiunti sia, in generale, sul funzionamento del sistema di gestione e misurazione della performance implementato presso l'Ateneo, alla luce dell'attuazione del ciclo della performance 2024.

5.1 Risultati

L'analisi dei risultati 2024, pur evidenziando una performance complessiva molto positiva (93,49%) e in netto miglioramento, conferma la persistenza di alcune criticità significative emerse anche negli anni precedenti o specifiche dell'anno.

5.1.1 Valore Pubblico

A livello di Valore Pubblico, si segnalano il mancato raggiungimento del target sulla riduzione delle emissioni GHG (F_b) e una performance ancora debole nell'attrazione di dottorandi dall'estero (D_b).

Considerato che il riferimento è agli obiettivi strategici, le azioni correttive sono state definite nella Relazione del Rettore sui risultati dell'attività di ricerca, di formazione e di trasferimento tecnologico anno 2024, approvata dagli Organi di Governo nel mese di aprile 2025.

5.1.2 Ciclo della performance

Servizi

A livello di performance esecutiva, le principali aree di debolezza strutturale riguardano il supporto all'internazionalizzazione per gli studenti (SER-01-D parzialmente raggiunto).

Criticità contingenti hanno, invece, impattato l'efficacia della consulenza per la ricerca (SER-05-R).

Nel primo caso, saranno consolidati i risultati, non ancora sufficienti, degli interventi organizzativi attuati nel corso del 2024, verificandone gli esiti e rivedendo i flussi informativi con le Strutture Fondamentali, anche tramite il perseguimento dell'obiettivo del PIAO 2025-2027 SER-02-D Definire una policy di Ateneo per promuovere e gestire la mobilità internazionale.

Nel secondo caso, il risultato è stato condizionato dalla mancata emanazione di bandi PRIN.

Sono state, comunque, intensificate le attività volte a stimolare la partecipazione dei docenti dell'Ateneo con progetti di qualità.

Processi

I processi di reclutamento (PRO-01-H, PRO-02-H) sono stati rallentati a causa di vincoli esterni (FFO, bilancio, indicatore delle spese di personale).

Il minor numero di posizioni da reclutare per il 2025, certamente consentirà un risultato più elevato, ma non risolverà in alcun modo le problematiche relative alla sostenibilità dell'Ateneo e alla necessità di garantire almeno il turnover. A tal fine, sarà invece attuata una gestione ancora più attenta delle risorse disponibili, utilizzando anche gli strumenti di controllo di gestione già introdotti in via sperimentale.

Infrastrutture

Gli interventi previsti sono stati portati a termine (INF-01-A, seppure con ritardo rispetto alle previsioni, INF-02-A), consentendo un miglioramento della percezione degli studenti e del personale (INF-03-A), che rimane comunque ancora un'area di miglioramento.

In particolare, per quanto riguarda l'avvio dei lavori per il lotto B di Erzelli, l'avvio dei lavori è avvenuto nel mese di settembre, in quanto la SUAR ha stabilito di procedere a luglio a una consegna parziale dei lavori, su richiesta della ditta appaltatrice, al fine di approntare il cantiere, e solo successivamente alla consegna. Tale circostanza, puramente tecnica, non è dipesa in alcun modo dalla attività dell'Ateneo che ha svolto tutte le attività previste con largo anticipo rispetto alla scadenza, peraltro esclusivamente interna al Piano di Attività e Organizzazione, del 31 luglio.

L'approvazione nel 2024 del Piano di Conservazione e Sviluppo Edilizio 2024-2030 ha fornito uno strumento utile all'ulteriore miglioramento, prevedendo una programmazione edilizia di lungo termine.

Per quanto riguarda i servizi ICT, dopo la loro riconduzione a un'Area Dirigenziale, si è provveduto al reclutamento di un dirigente dall'esterno che potrà portare un'utile outsider knowledge all'Ateneo.

Risorse

La certificazione dei consumi energetici (RIS-04-S) non è stata completata in tempo utile per motivi non imputabili all'Ateneo.

Tuttavia, sono stati raggiunti completamente gli obiettivi propedeutici all'introduzione del controllo di gestione (RIS-03-P, RIS-06-S).

Comunicazione

Le indagini sugli stakeholder confermano criticità nella comunicazione istituzionale verso gli studenti.

Il Piano di Comunicazione 2025-2027 approvato nel 2024 potrà fornire un valido framework per ulteriori analisi e definizione di interventi correttivi.

Benessere organizzativo

Si confermano criticità per il personale tecnico-amministrativo, nelle aree dell'equità retributiva e delle opportunità di carriera e sviluppo professionale.

Oltre all'emanazione dei bandi per le progressioni all'interno delle aree e tra aree, si potrà valutare l'introduzione di rilevazioni infrannuali, anche informali, specifiche per misurare l'impatto delle politiche sul benessere organizzativo e individuare specifici interventi correttivi anche nel breve periodo.

5.2 Metodologia

La metodologia di misurazione e valutazione impiegata nel 2024 ha dimostrato solidità, integrando la BSC a livello strategico ed esecutivo e avviando la sperimentazione del controllo di gestione tramite ABC.

Si evidenziano tuttavia quali possibili interventi di miglioramento:

5.2.1 Valore Pubblico

Dopo il primo periodo di sperimentazione, si ritiene necessario definire il Valore Pubblico in senso stretto per l'Ateneo, individuando obiettivi specifici, collegati ma diversi da quelli strategici.

Il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance 2025 e il PIAO 2025-2027 hanno provveduto a tali definizioni.

5.2.2 Controllo di gestione

È necessario affinare ulteriormente la metodologia di allocazione dei costi indiretti per aumentarne l'accuratezza. L'intervento è già previsto dal PIAO 2025. Sarebbe anche auspicabile integrare più efficacemente i dati di benchmark esterni (Good Practice), pur con i limiti della metodologia utilizzata dal progetto.

5.2.3 Collegamento tra obiettivi e risorse

L'azione di cui al punto precedente consentirà anche di potenziare il collegamento tra obiettivi e risorse, particolarmente importante alla luce della situazione di sostenibilità del sistema universitario.

5.2.4 Monitoraggio in itinere

È necessario potenziare il sistema di monitoraggio in itinere, soprattutto per obiettivi misurabili tramite survey annuali.

Ciò avverrà con rilevazioni sintetiche a campione nell'ambito del monitoraggio in itinere del PAIO 2025-2027.

5.2.5 Rilevazione dei dati

Pur a fronte di una gestione della rilevazione dei dati, quindi della loro robustezza e affidabilità, significativamente migliorata, grazie all'utilizzo, per la maggior parte, di dati certificati esterni o rilevati dall'ufficio che presiede i processi di programmazione e controllo, è possibile migliorare la tempestività nella raccolta dei dati necessari per gli indicatori la cui rilevazione è a carico delle strutture.

A tal fine appare fondamentale migliorare la comunicazione, facendo meglio comprendere ai responsabili le finalità e l'utilizzo dei dati

6. Il riesame triennale

6.1 Analisi dei risultati in prospettiva diacronica e azioni di miglioramento

6.1.1 Risultati del triennio 2022-2024

Valore Pubblico

Considerando che l'introduzione del PIAO risale solo al 2022, per il primo anno non è stato possibile misurare un risultato complessivo di Valore Pubblico, in quanto non era stato definito un target per gli indicatori adottati. Per il 2022 l'unico dato disponibile è il numero di indicatori in miglioramento, mentre i risultati 2023 e 2024 sono comparabili.

	2022	2023	2024
FORMAZIONE E SERVIZI AGLI STUDENTI	-	98,87%	99,45%
RICERCA	-	100 %	93,33%
TERZA MISSIONE	-	100 %	93,26%
ORGANIZZAZIONE E RISORSE	-	100 %	100%
RISULTATO COMPLESSIVO VALORE PUBBLICO	7/12*	99,55%	96,43%

*N. indicatori in miglioramento sul totale

Le motivazioni di questo trend negativo sono imputabili ai periodi all'estero dei dottorandi, risultati inferiori rispetto ai riferimenti degli altri Atenei utilizzati come benchmark a livello di singolo corso. Un altro fattore è il risultato relativo alle emissioni di gas serra, condizionato dalle modifiche nelle specifiche di certificazione tra il valore iniziale e quello finale.

Anche in questo caso, dato che il riferimento è agli obiettivi strategici, le azioni correttive sono state definite nella Relazione del Rettore sui risultati dell'attività di ricerca, di formazione e di trasferimento tecnologico per l'anno 2024, approvata dagli Organi di Governo nel mese di aprile 2024.

Performance

Si presentano, di seguito i risultati relativi a ciascun anno del triennio, evidenziando un risultato della performance complessiva di Ateneo.

	2022	2023	2024
Performance organizzativa complessiva di Ateneo	79,14%	76,02%	93,49%

Il raffronto per prospettiva è possibile solo per l'ultimo biennio, in quanto la Balanced Scorecard è stata introdotta solo nel 2023.

PROSPETTIVA/AREA STRATEGICA	RISULTATO 2023	RISULTATO 2024
SERVIZI	65,97%	91,28%
PROCESSI	93,11%	97,15%
INFRASTRUTTURE	67,66%	98,75%
RISORSE	94,38%	80,00%
PERFORMANCE COMPLESSIVA DI ATENEO	76,02%	93,49%

L'andamento della performance organizzativa complessiva nel triennio 2022-2024 evidenzia un andamento non lineare.

In particolare, il valore 2023 ha mostrato una flessione (76,02%) rispetto al valore iniziale 2022 (79,14%), già non elevato, attribuibile a difficoltà nell'adeguamento iniziale alla nuova struttura organizzativa e a possibili fattori esterni, con impatti negativi soprattutto sulle prospettive Servizi e Infrastrutture.

Il 2024 segna un recupero notevole, raggiungendo il 93,49%. Questo miglioramento è attribuibile principalmente al consolidamento degli interventi organizzativi implementati nel 2023 e nel 2024, con performance eccellenti nelle prospettive Infrastrutture (98,75%) e Processi (97,15%) e un netto miglioramento nei Servizi (91,28%).

Tali performance sono state evidenziate dal miglioramento generalizzato nella percezione dei servizi da parte di studentesse e studenti e personale docente, rilevati attraverso i questionari.

La prospettiva Risorse, invece, pur partendo da livelli elevati nel 2023, scende all'80% nel 2024, riflettendo le difficoltà nel monitoraggio dei consumi energetici e, più in generale, le tensioni sul bilancio che hanno influenzato anche il reclutamento.

Il trend complessivo suggerisce che, superata la fase di assestamento organizzativo, l'Ateneo ha espresso un elevato potenziale di performance, pur rimanendo esposto a criticità sul fronte delle risorse.

6.1.2 Azioni di miglioramento

Alla luce dell'analisi dei risultati del triennio 2022-2024, pur rilevando una adeguata performance complessiva raggiunta nel 2024 (93,49%), che segna un deciso recupero rispetto alla flessione del 2023, emergono la necessità di consolidare i progressi e l'urgenza di intervenire sulle criticità persistenti o emerse.

Le azioni di miglioramento per il prossimo triennio dovranno quindi focalizzarsi sui seguenti aspetti chiave, derivati direttamente dall'analisi dei trend e delle singole prospettive:

Consolidamento della performance organizzativa

Mantenere e consolidare l'elevato standard raggiunto nel 2024 nelle prospettive Infrastrutture (98,75%) e Processi (97,15%), monitorando la sostenibilità degli interventi organizzativi (nuovo modello, Poli Territoriali, Area ICT) e tecnologici che hanno guidato il recupero, assicurando che diventino prassi consolidate e non risultati contingenti.

Miglioramento mirato dei Servizi

Proseguire nel miglioramento della prospettiva Servizi (passata da 65,97% a 91,28%), concentrando gli sforzi sulle aree ancora sotto target o percepite come critiche dagli utenti (come emerso anche dalla rilevazione 2024). In particolare:

- potenziare ulteriormente il supporto all'internazionalizzazione per gli studenti (collegato a SER-01-D), implementando anche dal punto di vista funzionale e di flussi informativi, gli interventi organizzativi già effettuati;
- ottimizzare l'efficacia della consulenza alla ricerca (collegato a SER-05-R), anche in relazione ai diversi cicli di bandi competitivi, aumentando il collegamento tra uffici centrali e Dipartimenti;
- affinare ulteriormente la comunicazione istituzionale verso gli studenti, al fine di far conoscere meglio i servizi offerti e le opportunità.

Gestione proattiva delle Risorse

Implementare azioni correttive mirate per invertire il trend negativo della prospettiva Risorse (scesa da 94,38% a 80,00%):

- verificare la possibilità di diverse modalità di monitoraggio dei consumi energetici (RIS-04-S) e definire piani di riduzione efficaci e misurabili;
- gestire proattivamente le criticità di bilancio (emerse anche in relazione al FFO 2024) per minimizzarne l'impatto sul reclutamento (PRO-01-H, PRO-02-H) e sulla sostenibilità finanziaria complessiva, anche alla luce dell'analisi previsionale pluriennale;
- continuare l'ottimizzazione dei costi unitari dei servizi (RIS-06-S) sulla base dei dati della contabilità analitica.

*Interventi su criticità specifiche:***Benessere Organizzativo**

È opportuno dare priorità agli interventi necessari a migliorare il benessere organizzativo del personale tecnico-amministrativo, con focus sulle criticità emerse in materia di equità (retributiva, carichi di lavoro) e di sviluppo professionale/carriera, implementando le azioni correttive definite nella sezione 4.6.7 e monitorando gli effetti delle nuove procedure per le progressioni, già programmate.

Queste azioni di miglioramento sono in parte già state integrate nel nuovo ciclo di programmazione 2025-2027, e saranno oggetto di un monitoraggio costante e un'allocazione coerente delle risorse disponibili, al fine di consolidare i punti di forza, mitigare le debolezze e promuovere un percorso di miglioramento continuo della performance dell'Ateneo.

6.2 Analisi del processo di programmazione in uso nel triennio 2022-2024 e azioni di miglioramento

6.2.1 Stato del sistema di programmazione e controllo

Ateneo

L'Ateneo ha avviato un percorso di cambiamento articolato in più fasi. La prima fase si è conclusa nel giugno 2021 con la riorganizzazione dei processi di pianificazione strategica e di programmazione operativa, attraverso l'approvazione di due documenti fondamentali:

- il Piano Strategico 2021-2026, documento di pianificazione con un orizzonte temporale esteso all'intera durata del mandato rettorale, contenente la vision, la mission, le linee strategiche e gli obiettivi strategici;
- il Programma Triennale 2022-2024, documento nel quale gli obiettivi strategici sono declinati in azioni, ossia obiettivi operativi di breve-medio termine per il triennio di riferimento.

Nonostante i progressi compiuti, nel corso del processo sono emerse alcune aree di miglioramento.

Il sistema di programmazione adottato nel triennio 2022-2024, basato sull'integrazione tra Piano Strategico (lungo termine) e Programma Triennale (medio termine), ha garantito un allineamento di fondo dell'azione amministrativa agli indirizzi della governance.

L'introduzione del PIAO a partire dal ciclo 2022 ha però richiesto un significativo sforzo di ulteriore integrazione, anche al fine di evitare duplicazioni con il Programma Triennale.

La definizione degli obiettivi strategici su un orizzonte sessennale si è dimostrata valida, ma la traduzione in azioni operative triennali e poi in obiettivi esecutivi annuali (PIAO/Performance) necessitava di un flusso più snello e integrato.

Il nuovo Sistema di Programmazione e Controllo, approvato a fine 2023 e operativo dal ciclo 2025, mira a superare queste criticità riunendo la programmazione strategica, operativa ed esecutiva in un unico processo coordinato, finalizzato alla creazione di Valore Pubblico.

In particolare, l'approvazione dell'Aggiornamento 2025-2027 del Piano Strategico 2021-2026 e del PIAO 2025-2027, tengono conto di queste modifiche.

6.2.2 Coerenza della Sezione “Organizzazione e capitale umano” con gli obiettivi di performance

Il collegamento tra la Sezione “Organizzazione e Capitale Umano” del PIAO e gli obiettivi di performance nel triennio 2022-2024 ha subito un progressivo affinamento.

In particolare, dal PIAO 2024-2026, per ciascun paragrafo della sezione “Organizzazione e Capitale Umano” del PIAO (Organizzazione, Lavoro Agile, Programmazione del Personale, Formazione del Personale) sono previsti obiettivi specifici dei quali è indicato il collegamento con gli obiettivi esecutivi (performance), strategici (Valore Pubblico) e operativi.

Inoltre, al fine di monitorarne il raggiungimento sono previsti specifici indicatori, con relativo target.

I risultati relativi a questi obiettivi sono riportati nella Relazione sulla performance.

Questo consente a chi analizza i documenti di verificare con facilità la coerenza tra le sezioni

Analisi

La coerenza in fase di attuazione è, invece, stata così perseguita nel triennio:

Organizzazione

La revisione dell'organizzazione strutturale e funzionale avvenuta nel 2023 e nel 2024, con:

- l'introduzione di un nuovo modello organizzativo per i servizi di supporto alla didattica;
- l'introduzione dei Poli territoriali di Facility management;
- il ripristino di un'Area Dirigenziale per le Strutture Fondamentali;
- la riconduzione a un'Area Dirigenziale dei servizi ICT;

e più in generale una maggiore responsabilizzazione dei dirigenti, considerati process owner delle attività sottese alle Aree di cui sono a capo, si è rivelata, anche in fase di applicazione, coerente con le strategie di Ateneo, portando, dopo a un periodo di consolidamento a un significativo miglioramento della performance, soprattutto per quanto riguarda i servizi agli studenti.

Tali progressi sono testimoniati dai risultati del monitoraggio. L'unico non soddisfacente è quello relativo all'obiettivo di consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca, monitorato attraverso l'obiettivo esecutivo SER-05-R. Le motivazioni, contingenti, sono discusse nella relativa scheda obiettivo.

Il risultato del monitoraggio della sottosezione è pari a 94,83%.

Lavoro agile

Il consolidamento, quale strumento ordinario di gestione del lavoro del lavoro a distanza, con requisiti tali da garantire l'invarianza dei servizi, ha consentito di mantenere gli elementi positivi emersi dal periodo pandemico.

Tali elementi hanno consentito di rilevare un elevato benessere organizzativo, seppure soltanto in relazione a questo aspetto.

In questo caso, l'unico risultato non soddisfacente riguarda la formazione del personale in lavoro agile. Pur a fronte di attività di formazione sulle competenze trasversali, sull'organizzazione del lavoro e sugli strumenti informatici utilizzati per il lavoro agile, questa formazione non ha avuto quali destinatari specifici i lavoratori agili, se non nel caso del personale neoassunto. Sarà necessario provvedere, soprattutto in relazione alla sicurezza informatica, nel corso del 2025.

Il risultato del monitoraggio della sottosezione è pari a 79,20%.

Politiche di reclutamento

La reintroduzione di politiche di reclutamento, con un processo strutturato che ricomprende l'analisi dei fabbisogni, allineate alle esigenze strategiche, si è rivelata un punto di forza, che ha consentito di riportare l'organico a un livello adeguato.

Tuttavia, tale azione è stata, nell'ultimo anno, fortemente condizionata da vincoli esterni (normativi, finanziari), limitando il raggiungimento degli obiettivi di performance correlati (PRO-01-H, PRO-02-H).

Un ulteriore elemento da considerare riguarda la percezione dei percorsi di carriera da parte del personale già in servizio, il quale in molti in casi non ritiene valorizzata la professionalità e il merito.

Pertanto, l'unico risultato non del tutto soddisfacente riguarda la conclusione delle procedure di reclutamento previste, avvenuta parzialmente per elementi sopravvenuti connessi alle risorse 2024, che si sono ridotte a causa dei finanziamenti statali.

Il risultato del monitoraggio della sottosezione è pari a 96,83%.

Formazione del personale

La formazione ha allineato la propria offerta alle competenze richieste (digitali, trasversali), solo a partire dal 2023, con ritardo rispetto al termine dell'emergenza sanitaria.

Il processo formativo, ora a regime, soprattutto con riferimento alle competenze trasversali, sta svolgendo un ruolo significativo nel supportare il cambiamento organizzativo.

Rimane ancora da migliorare l'aspetto organizzativo e operativo, con una strutturazione che consenta di implementare nei tempi i corsi programmati, circostanza che nel 2024 non si è verificata.

Le criticità sono soprattutto collegate all'implementazione di alcuni interventi specifici (es. lavoro agile) che potrebbero supportare meglio alcuni obiettivi, e dall'impossibilità, momentanea, di considerare la formazione in materia di competenze digitali sulla piattaforma Syllabus. La stessa piattaforma ha reso disponibile nel 2025 un corso specifico sul lavoro agile, la cui assegnazione, in corso, a tutto il personale interessato risolverà la criticità.

Il risultato del monitoraggio della sottosezione è pari a 79,48%.

Interventi correttivi

Il triennio evidenzia la necessità non solo di programmare le attività relative all'Organizzazione e al Capitale Umano, in coerenza con gli obiettivi di performance e di Valore Pubblico, ivi compresi quelli strategici, ma di garantire tale coerenza anche in fase di attuazione.

A tal fine sarà necessario:

- attuare una ancora più ampia responsabilizzazione dei dirigenti nella gestione delle risorse umane e delle condizioni organizzative, anche al fine del coinvolgimento del personale nelle attività necessarie al perseguimento degli obiettivi;
- migliorare i processi comunicativi e decisionali, soprattutto nei confronti delle Strutture Fondamentali, al fine di condividere le attività sottese al perseguimento degli obiettivi da parte delle Strutture Fondamentali, non solo in ambito accademico, come rilevato dal Nucleo di Valutazione, ma anche gestionale;
- portare a termine le attività previste e non concluse, soprattutto nell'ambito della gestione del personale, anche al fine di migliorare il clima organizzativo. In tale ambito si richiamano le attività formative, con riferimento esemplificativo ai lavoratori agili, e gli interventi collegati alle progressioni all'interno delle aree e tra aree, che sono ancora in fase iniziale.

6.3 Azioni di miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance

Sulla base dell'esperienza del triennio e delle analisi effettuate, si confermano le seguenti azioni prioritarie per il miglioramento del Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP), in parte già attuate con la revisione 2025:

6.3.1 Semplificazione e Integrazione

Dopo l'avvenuta approvazione dell'Aggiornamento 2025-2027 del Piano Strategico 2021-2026 e del PIAO 2025-2027, si può considerare conclusa l'applicazione dell'ultima fase di revisione del processo di programmazione.

Tuttavia, in attesa di potere rilevare i primi risultati del nuovo processo, è già possibile valutare ulteriori affinamenti al fine di semplificare e integrare ulteriormente i cicli di programmazione delle attività di missione (pianificazione strategica e programmazione operativa) e delle attività amministrative e tecniche (ciclo della performance).

In tale direzione sono già allo studio alcuni interventi, seppur di portata limitata, che si intende apportare già nel 2025.

6.3.2 Monitoraggio

Gli strumenti di monitoraggio in itinere, benché validi, presentavano una carenza relativa alla rilevazione della soddisfazione degli utenti, rilevata solo in fase consuntiva. Dal 2025 è stata prevista una rilevazione, a campione, semestrale, in modo tale da poter progettare interventi di miglioramento infrannuali.

6.3.3 Controllo di Gestione

Come approfondito nel paragrafo 2.3, si è giunti a una prima implementazione dell'utilizzo della contabilità analitica al fine del controllo di gestione. In tale occasione sono già emerse alcune esigenze di affinamento, in base alle quali sono stati definiti obiettivi nel PIAO 2025-2027.

L'implementazione di tali interventi consentirà di utilizzare i risultati per analisi di efficienza e supporto alle decisioni.

6.3.4 Comunicazione

Si ritiene necessario, anche alla luce dei risultati del questionario sul benessere organizzativo, migliorare la comunicazione interna ed esterna sul SMVP, sui risultati e sul loro utilizzo, nell'ottica di una maggiore condivisione e responsabilizzazione di tutte le componenti dell'Ateneo, come previsto dal Piano di Comunicazione.

In tale ambito, appare da continuare il percorso intrapreso per rafforzare il legame tra performance individuale, competenze e sviluppo professionale.

6.4 Possibili Azioni di miglioramento collegate ad altri ambiti

A seguito dell'analisi dei risultati raggiunti e dei processi correlati, è possibile evidenziare alcuni punti di forza e aree di miglioramento che si pongono a un livello ulteriore rispetto ai risultati delle attività amministrative e tecniche e al sistema di programmazione, riguardando il sistema di governo e il sistema di AQ.

Le considerazioni svolte in questa sede non possono, per questi due livelli, avere carattere esaustivo, essendo previste per ciascuno specifiche modalità di approfondimento.

Dal punto di vista metodologico, al fine di giungere a un riesame efficace di questi due sistemi, si intende effettuare un benchmarking con modelli di governance e i sistemi di AQ di università italiane e internazionali considerate best practice, al fine di individuare ulteriori aree di miglioramento e adottare soluzioni innovative.

6.4.1 Sistema di Governo

Organizzazione amministrativa e tecnica

Pur a fronte dei risultati positivi, come già previsto, si ritiene necessario applicare ogni triennio le procedure di riesame e revisione dell'organizzazione amministrativa e tecnica, coinvolgendo la governance, centrale e delle strutture, coerentemente con l'obiettivo strategico 10 dell'Aggiornamento 2025-2027 (obiettivo operativo 10.1) del Piano Strategico 2021-2026.

Analisi e semplificazione dei processi decisionali

Un'area di miglioramento che si ritiene da analizzare riguarda i flussi informativi, i ruoli degli uffici della Direzione Generale e delle strutture, nonché dei loro responsabili, valutandone una più efficace definizione e potenziando ulteriormente gli strumenti digitali per la gestione dei flussi documentali e la tracciabilità delle decisioni. Tale azione si collega all'obiettivo strategico 10 dell'Aggiornamento 2025-2027 (obiettivo operativo 10.2) del Piano Strategico 2021-2026.

Condivisione dei processi decisionali

Il processo che ha portato all'Aggiornamento 2025-2027 del Piano Strategico 2021-2026 ha attuato un coinvolgimento strutturato di tutta la governance e degli stakeholder esterni ed interni fin dalla fase di definizione degli obiettivi, consentendo di giungere a un Piano Strategico pienamente condiviso. Il coinvolgimento degli Organi di Governo nella definizione del PIAO 2025-2027 è stato, altresì, superiore agli scorsi anni, mentre quello degli stakeholder è avvenuto nell'ambito della rilevazione della loro soddisfazione.

Tale buona pratica, in collegamento all'obiettivo strategico 10 dell'Aggiornamento 2025-2027 del Piano Strategico 2021-2026, potrebbe essere estesa ad altri processi decisionali.

6.4.2 Sistema di AQ

Integrazione tra i Responsabili dei processi di AQ e i responsabili tecnico amministrativi

Può essere opportuno promuovere una maggiore integrazione tra i responsabili dei processi di AQ (Presidio per la Qualità di Ateneo, Nucleo di Valutazione, Commissioni) e i responsabili della gestione operativa e della performance (Dirigenti, Responsabili Amministrativi) per garantire coerenza ed efficacia delle azioni.

Supporto tecnico-amministrativo ai processi di AQ

È da valutare se il supporto offerto a corsi di studio e strutture per i processi di AQ è adeguato e di pari livello rispetto a quello offerto dalla Direzione Generale.

Nel caso di esito negativo dell'analisi sarà necessario migliorare tale supporto formando il personale già in servizio o assegnando nuovo personale, previa specifica formazione.

7. Conclusioni

Il triennio 2022-2024 è stato caratterizzato dall'implementazione di un nuovo sistema di programmazione rivisto in diverse occasioni nell'ottica del miglioramento continuo.

Tali interventi hanno consentito da una parte un monitoraggio dei processi e dei risultati dell'Ateneo, sia negli ambiti di missione, sia in quelli tecnico-amministrativi e di gestione delle risorse, dall'altra di acquisire e condividere nuove competenze che sono state utilizzate per pianificare il ciclo di programmazione 2025-2027.

Il nuovo ciclo di programmazione ha, quindi, potuto beneficiare di una progressiva razionalizzazione e integrazione che ha riguardato sia la pianificazione strategica, che la programmazione operativa e il ciclo della performance, nonché gli altri ambiti previsti dal PIAO.

Questi interventi si sono rivelati propedeutici a una prima forma strutturata di controllo di gestione, ossia una procedura diretta a verificare lo stato di attuazione degli obiettivi programmati e, attraverso l'analisi delle risorse acquisite e della comparazione tra i costi e la quantità e qualità dei servizi offerti, la funzionalità dell'organizzazione, l'efficacia, l'efficienza e il livello di economicità nell'attività di realizzazione dei menzionati obiettivi.

Le modifiche al processo di programmazione e controllo apportate si pongono nell'ambito dell'applicazione del ciclo di Deming. A una prima progettazione del sistema di programmazione (PLAN) è seguita la sua implementazione (DO) a seguito della quale è stato effettuato un riesame (CHECK), che ha condotto a modifiche della progettazione originaria (ACT).

La stessa logica PLAN, DO, CHECK, ACT (PDCA) viene applicata ai cicli di programmazione per migliorarne i risultati. Alla definizione degli obiettivi (PLAN) segue l'attuazione delle attività previste (DO), il loro monitoraggio (CHECK) e l'attuazione di interventi correttivi (ACT) a seguito di valutazione e riesame.

Pertanto, anche il PIAO 2025-2027, che costituisce, insieme al Piano Strategico 2021-2026, lo stato dell'arte della programmazione di Ateneo, già da quest'anno sarà oggetto di monitoraggio e di analisi al fine di individuare la necessità di integrazioni, interventi correttivi e modifiche di sistema, nell'ottica del miglioramento continuo.

UniGe

Relazione annuale sulla Performance 2024

**Allegato A - Risultati della performance
organizzativa**

1 Schede obiettivo

SER-01-D - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione*

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

I servizi offerti dall'Ateneo alle studentesse e agli studenti sono ampi e coprono tutte le pratiche amministrative di competenza dello studente.

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

Nel 2024, per ridurre i tempi di risposta alle esigenze di studentesse e studenti, l'orario di apertura dello Sportello Unico dello Studente, tenuto anche conto dei risultati della rilevazione di *customer satisfaction* 2023, sarà ampliato. Si procederà, altresì, a una verifica della necessità di adeguamento ai servizi on line, oltre agli interventi informativi previsti nell'obiettivo INF-07-I.

I miglioramenti che interverranno potranno essere misurati e valutati in base al questionario di *customer satisfaction* rivolto alle studentesse e agli studenti, che prevede distintamente i servizi di segreteria e quelli di internazionalizzazione. Tale questionario da quest'anno prevederà un'apposita sezione, fruibile anche in lingua inglese, destinata alle sole studentesse e studenti stranieri, di cui sarà separatamente misurato il grado di soddisfazione.

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

Al fine di adempiere, già dal 2024, a quanto previsto dal D. Lgs. n. 222/2023, nel questionario verrà inserita una domanda relativa all'accessibilità ai servizi rivolta agli utenti ultrasessantacinquenni e agli utenti con disabilità.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti

Obiettivi strategico

1 Allineare l'offerta formativa alle sfide future e alle esigenze della società, valorizzando la dimensione internazionale della didattica, 2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Azione

1.3 Promuovere la mobilità internazionale studentesca e del corpo docente

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

Scuole, Dipartimenti

Altre strutture coinvolte

Area ICT

Balanced Scorecard

Prospettiva

Servizi

Area Strategica

Supporto alla Didattica

Peso nella Prospettiva

20%

Risorse

Risorse umane

20 FTE

Risorse finanziarie

€ 1.275.000

Voce CO.AN.

diverse

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

*Descrizione dell'obiettivo modificata in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024

Indicatori

1 Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di Segreteria

Specifiche

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

2 Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di internazionalizzazione

Specifiche

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

3 Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti stranieri

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i Servizi di accoglienza agli studenti stranieri

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

40%

Valore iniziale (2023) - Baseline

3,66

Target 2024

3,85

Valore minimo

3,50

Target 2026

4,05

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

30%

Valore iniziale (2023) - Baseline

3,48

Target 2024

3,85

Valore minimo

3,50

Target 2026

4,05

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 3

Peso

30%

Valore iniziale (2023) - Baseline

N.D.

Target 2024

3,85

Valore minimo

3,50

Target 2026

4,05

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Tenuto conto dei risultati della customer satisfaction non positivi rilevati, nel corso del 2024 sono state attuate e progettate azioni per far fronte alle criticità emerse.

Per quanto riguarda lo Sportello Unico Studenti sono allo studio modalità atte ad ampliare l'orario di apertura, come richiesto dagli studenti, e per comunicare con maggiore chiarezza le competenze delle Unità di supporto alla Didattica di Scuole e Dipartimenti rispetto allo Sportello.

In particolare, è in fase di attivazione presso il Campus della Spezia una postazione del Servizio studenti, che garantirà un giorno alla settimana la presenza di una unità di personale del Settore Servizi agli studenti per la Scuola Politecnica, con ricevimento in presenza.

Nell'ottica del miglioramento dei servizi agli studenti è in corso di svolgimento una procedura per l'affidamento a Società con esperienza nel settore di un servizio di orientamento e supporto all'offerta abitativa per studenti. Si prevede che il servizio possa essere operativo già da settembre 2024 con conseguente disponibilità di circa 350 posti letto nel 2024 e 700 nel 2025.

È inoltre in via di implementazione la sperimentazione di un servizio di spedizione delle pergamene di laurea, attualmente limitato nei numeri ma con la prospettiva di una sua progressiva espansione.

In collaborazione tra il Servizio studenti e Area ICT sono proseguiti i lavori relativi allo sviluppo di un nuovo software per la gestione dei piani di studio, al fine di superare le attuali criticità determinate dalla compresenza di due diversi software obsoleti. Tale nuovo software è previsto sia pronto lato back office per dicembre 2024 e lato studente nei primi mesi del 2025, per essere completamente in linea nel corso del 2025.

Per quanto riguarda il supporto all' internazionalizzazione, le cui criticità erano emerse dai risultati della customer satisfaction 2023, è stata implementata e consolidata la significativa riorganizzazione del Servizio Internazionalizzazione, operativa dal 1° giugno 2024.

Per l'a.a. 2024/25 sono, inoltre, state introdotte modifiche nel sistema di preimmatricolazione, consentendo agli studenti internazionali di presentare la domanda in autonomia con successivo controllo da parte del Welcome Office e introduzione di un sistema automatico di riversamento dei dati. Questo ha consentito di ridurre notevolmente le tempistiche per la presentazione della domanda di preimmatricolazione da parte degli studenti e di conseguenza di presentazione della richiesta di borsa di studio ad Aliseo.

È, altresì, stato aggiornato, ampliandone le funzionalità, il programma Unigeapply, già utilizzato a partire dall'a.a. 2023/24 per la gestione delle candidature dei candidati extra UE residenti all'estero ai corsi di laurea magistrale in lingua inglese.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti – Servizi di segreteria

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti – Servizi di internazionalizzazione

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 3

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti stranieri

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

A partire dal mese di luglio 2024, sono state ulteriormente sviluppate le azioni già intraprese al momento del monitoraggio in itinere. Tali azioni, che tenevano già conto dei risultati della customer satisfaction, sono state finalizzate a migliorare la qualità dei servizi offerti alle studentesse e agli studenti e a rispondere più efficacemente alle loro esigenze.

A seguito di tali interventi, si è giunti all'attuale ampliamento degli orari dello Sportello Unico Studenti, che risponde alle richieste manifestate dagli studenti:

- Call center: attivo 3 giorni alla settimana, dalle ore 9:00 alle ore 11:00;
- Sportello in presenza: aperto 2 giorni alla settimana, dalle ore 9:00 alle ore 13:00, accessibile tramite appuntamento;
- Sportello virtuale (remoto): disponibile 3 giorni alla settimana, dalle ore 11:00 alle ore 13:00, con un'apertura aggiuntiva il martedì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 16:30, sempre tramite appuntamento.

È stata attivata con successo una postazione del Servizio Studenti presso il Campus della Spezia, garantendo la presenza settimanale (un giorno alla settimana) di personale dedicato per il ricevimento in presenza degli studenti della Scuola Politecnica.

Al fine di rendere chiari i servizi offerti, da una parte è stata aggiornata la Carta dei Servizi (obiettivo PRO-05-O), dall'altra sono state meglio chiarite le competenze specifiche dello Sportello rispetto a quelle delle Unità di supporto alla Didattica di Scuole e Dipartimenti (nell'ambito dell'obiettivo INDIR-03).

Per quanto riguarda il supporto all'internazionalizzazione, le cui criticità erano risultate evidenti dai risultati della customer satisfaction 2023, è stata implementata e consolidata la significativa riorganizzazione del Servizio Internazionalizzazione, operativa dal 1° giugno 2024. Nell'ambito di tale riorganizzazione, sono state introdotte, per l'anno accademico 2024/25, modifiche al sistema di pre-immatricolazione per studenti internazionali, semplificando le procedure a loro carico.

È altresì stato reso operativo il supporto alloggiativo da settembre 2024, mettendo a disposizione circa 350 posti letto nel 2024, con l'obiettivo di raggiungere i 700 posti nel 2025.

Infine, è stata portata a termine l'implementazione del nuovo software relativo ai Piani di Studio e l'aggiornamento del Programma Unigeapply (obiettivo INF-07-I).

Gli interventi descritti hanno complessivamente portato a un considerevole aumento della soddisfazione da parte dell'utenza studentesca, come riscontrato dalla rilevazione 2024. In particolare, le modifiche agli orari e la riorganizzazione di aree critiche hanno contribuito a migliorare l'efficienza e l'accessibilità dei servizi. Tuttavia, nonostante i miglioramenti e la riorganizzazione dedicata, il livello di soddisfazione specifico per i servizi legati all'internazionalizzazione risulta ancora inferiore rispetto ad altre aree, indicando la necessità di un ulteriore monitoraggio e di possibili affinamenti futuri in questo specifico settore.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti – servizi di segreteria

3,86

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti - servizi di internazionalizzazione

3,70

Valore indicatore 3

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti stranieri – servizi di accoglienza agli studenti stranieri

4,21

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

21 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 1.275.000,00	€ 31.266.631,14	€ 384.032,25	€ 32.925.663,39

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

87,14%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo non è stato completamente raggiunto, come dimostrato dal gradimento, in aumento ma non ancora adeguato, degli studenti per i servizi relativi al supporto all'internazionalizzazione. Il risultato è condizionato dalla tempistica della rilevazione, che non ha consentito il consolidamento delle modifiche organizzative introdotte dal 1.6.2024

Azioni di miglioramento

- Consolidare gli interventi organizzativi attuati nel corso del 2024 e verifica degli esiti
- Rivedere i flussi informativi con le Strutture Fondamentali (obiettivo SER-02-D Definire una policy di Ateneo per promuovere e gestire la mobilità internazionale del PIAO 2025-2027)
- Attuare le altre azioni previste dall'obiettivo SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione del PIAO 2025-2027

SER-02-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Le attività di orientamento e di placement dell'Ateneo hanno il compito di favorire l'entrata dei giovani nella comunità accademica, supportarli durante il percorso di studi e accompagnarli nel mondo del lavoro. Dal 1.1.2023 tutte queste attività sono in capo ad un unico servizio (Area Didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione - Servizio Orientamento, career service e inclusione).

Anche nel 2024, per quanto riguarda l'orientamento in entrata, è previsto il consolidamento delle seguenti azioni, come previsto in sede di Programma Triennale:

- incontri con le Scuole Superiori
- partecipazione a saloni di orientamento
- azioni di promozione dell'offerta formativa internazionale nei confronti di paesi esteri

Per quanto riguarda l'orientamento in itinere, è previsto:

- 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"

Infine, per quanto riguarda i servizi di placement e orientamento al lavoro, è previsto:

- 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

Saranno, altresì, incentivati e supportati i tirocini curriculari ed extracurriculari.

Il risultato di queste azioni, oltre che in sede di Programma Triennale con gli indicatori AVA relativi ad attrattività, percorso di studi e occupazione, sarà monitorato e valutato attraverso due indicatori che rilevano rispettivamente la soddisfazione delle studentesse e degli studenti per i servizi di orientamento in entrata (solo del I anno) e in itinere e per i servizi di tirocinio, orientamento al lavoro e placement (solo degli anni successivi al I anno).

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

Al fine di adempiere, già dal 2024, a quanto previsto dal D. Lgs. n. 222/2023, nel questionario verrà inserita una domanda relativa all'accessibilità ai servizi rivolta agli utenti ultrasessantacinquenni e agli utenti con disabilità.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti

Obiettivo strategico

3 Garantire la qualità e l'efficacia dei percorsi formativi, facilitando una scelta consapevole del percorso di studi.

Azione

3.1 Consolidare l'attività di orientamento a livello regionale, nazionale e internazionale, Azione 3.2 Favorire il successo formativo migliorando la qualità dei servizi di orientamento in itinere e potenziando il sostegno durante il percorso di studi, Azione 3.3 Favorire l'interazione col mondo del lavoro durante il percorso di studio, Azione 3.4 Consolidare le attività di orientamento in uscita

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Scuole, Dipartimenti, Centri

Balanced Scorecard

Prospettiva

Servizi

Area Strategica

Supporto alla Didattica

Peso nella Prospettiva

20%

Risorse

Risorse umane

20 FTE

Risorse finanziarie

€ 572.500

Voce CO.AN.

diverse

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore**1. Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti****Tipologia**

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di orientamento e tutorato

Specifiche

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di *customer satisfaction* somministrato alle studentesse e agli studenti

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

2. Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti**Tipologia**

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di orientamento al lavoro e placement

Specifiche

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di *customer satisfaction* somministrato alle studentesse e agli studenti

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Situazione iniziale e risultati attesi**Indicatore 1****Peso**

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,09

Target 2024

4,15

Valore minimo

3,60

Target 2026

4,35

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,05

Target 2024

4,10

Valore minimo

3,55

Target 2026

4,30

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

*Descrizione dell'obiettivo modificata in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Per quanto riguarda le attività di orientamento in entrata, nel primo semestre:

- nell'ambito del progetto PNRR Orientamento 2026 sono stati organizzati e svolti nel primo semestre 285 corsi di orientamento di 15 ore ciascuno, in 58 scuole secondarie di secondo grado, per un totale di 4.246 studenti partecipanti, con un gradimento eccellente rilevato tramite appositi questionari;

- oltre ai corsi PNRR, sono stati organizzati e svolti circa 50 laboratori di presentazione dell'offerta formativa presso circa 30 scuole secondarie di secondo grado, con un totale di incontri superiore a quello dello scorso periodo dello scorso anno e il coinvolgimento degli studenti in esercitazioni laboratoriali a scopo orientativo e somministrazione di un test per valutare le abilità di studio, degli stili cognitivi e delle componenti emotive e motivazionali dell'apprendimento e avviare percorsi mirati a promuovere metodi efficaci;
- è avvenuta la partecipazione a saloni in 28 località fuori regione (Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Toscana, Lazio, Puglia, Sicilia, Calabria, Sardegna, Abruzzo, Marche, Emilia-Romagna, Valle D'Aosta, Friuli-Venezia Giulia), con un numero di visitatori medio di circa 2.000 studenti. Inoltre, sono stati organizzati 8 saloni in Liguria, di cui 3 nei Campus di Imperia, La Spezia e Savona e 1 a Genova.

Per quanto riguarda l'orientamento in itinere, il progetto Matricole è continuato con azioni mirate e specifiche per il contrasto agli abbandoni. In particolare, tra gennaio e giugno 2024, a seguito delle risposte al questionario proposto alle matricole al termine della sessione invernale degli esami e tenendo conto di quanto emerso negli incontri di coordinamento con i docenti delegati, sono state proposte e realizzate le seguenti attività:

- riformulazione del bando tutor con una descrizione del ruolo del tutor PM più articolata;
- contatto degli studenti a rischio abbandono attraverso un numero in chiaro e/o un cellulare in modo da facilitare la risposta;
- organizzazione di incontri e laboratori sul metodo di studio, proposti trasversalmente a tutte le matricole che non hanno sostenuto esami nella prima sessione e che hanno risposto al questionario evidenziando questa difficoltà;
- organizzazione di incontri e laboratori sulla gestione dell'ansia da esame, proposti trasversalmente a tutte le matricole che non hanno sostenuto esami nella prima sessione e che hanno risposto al questionario evidenziando questa difficoltà;
- organizzazione di un incontro diretto con i coordinatori sulla situazione delle matricole e per interventi specifici e mirati, anche individuali;
- programmazione di un primo ciclo di contatti telefonici alla luce dei dati di carriera inviati a tutti i coordinatori e di una lettura incrociata dei dati a disposizione.

Ulteriori azioni hanno riguardato:

- azioni specifiche secondo i diversi contesti dipartimentali o di scuola, elaborando un quadro di sintesi delle attività proposte agli studenti del primo anno;
- potenziamento delle attività di supporto metodologico e didattico per studenti con OFA;
- pianificazione dell'apertura quotidiana di uno sportello virtuale quotidiano ad accesso libero sulla piattaforma Teams, finalizzato a:
 - o offrire uno spazio consulenziale per porre domande e dubbi sul percorso universitario avviato
 - o esplorare i bisogni delle matricole a un punto dell'anno accademico avanzato, per strutturare mini-sessioni di tutorato didattico e/o di organizzazione dello studio
 - o fornire indicazioni su come riorientarsi, nel caso si fosse intenzionati/e a cambiare corso di studio.

Grazie alle attività pianificate e realizzate, il numero di matricole coinvolte in azioni mirate di contrasto agli abbandoni è significativamente aumentato. Così come è aumentato il loro coinvolgimento in attività di tutorato didattico, in particolare quando è stato rilevato un rischio abbandono dovuto a carenze disciplinari o a difficoltà nel superare esami considerati critici.

È stato potenziato ulteriormente il Progetto Insieme, servizio di counseling di Ateneo, per far fronte dell'aumento delle richieste di presa in carico, con l'incarico di una terza professionista, di supporto alle due psicologhe già presenti che ha consentito dal mese di marzo 2024 l'avvio di una nuova modalità operativa che prevede un primo incontro conoscitivo, in pratica un colloquio di analisi della domanda, con gli studenti richiedenti l'intervento.

Per quanto riguarda i servizi di *placement* e orientamento al lavoro, sono state potenziate ulteriormente le iniziative di incrocio domanda/offerta: gli eventi organizzati tra gennaio e giugno 2024 sono stati 22. In particolare, il Career Day di Ateneo, svoltosi dal 14 al 17 giugno 2024 ha avuto un grande successo con il coinvolgimento di oltre 85 aziende e lo svolgimento di 62 presentazioni aziendali e più di 500 colloqui al giorno. I questionari di *customer satisfaction* somministrati a studenti e aziende hanno restituito *feedback* eccellenti in entrambi i casi.

L'aumento del numero di iniziative e di conseguenza dei soggetti coinvolti procede di pari passo alla particolare attenzione data alle tipologie di soggetti (offerta di profili provenienti da diversi settori del mondo della produzione e dei servizi) e alla qualità delle offerte messe a disposizione. Sono state inoltre siglate convenzioni con aziende interessate ad attivare collaborazioni e, in taluni casi, rapporti di lavoro con i laureati UniGe, come ad esempio Dedalus, Samsung, BPM.

È stato ideato e realizzato il Progetto Esplora, un bando per l'assegnazione di 25 posti per la partecipazione ad un percorso di orientamento al lavoro riservato a studentesse e studenti e laureati del settore umanistico e sociale che risultano maggiormente penalizzati dalle aziende. Il progetto ha lo scopo di fornire informazioni e strumenti utili ad

affrontare con maggiore consapevolezza l'inserimento nel mondo del lavoro. I partecipanti, supportati da orientatori e professionisti del mondo del lavoro, hanno potuto riflettere sulle conoscenze e competenze acquisite; conoscere le opportunità che il mercato del lavoro offre; incontrare professionisti; definire un progetto professionale; individuare strategie utili a proporsi efficacemente sul mercato del lavoro. Le attività previste sono state seminari informativi; consulenze individuali; attività laboratoriali; incontri di testimonianza e confronto con professionisti. Al termine del percorso è stato rilasciato un *Open Badge*. I questionari di *customer satisfaction* somministrati hanno restituito feedback eccellenti.

Nel primo semestre 2024 sono stati attivati 1641 tirocini curriculari, 32 extracurriculari e 480 nuove convenzioni. La promozione della Piattaforma è proseguita attraverso gli eventi organizzati con le aziende, in collaborazione con il settore Placement. La Piattaforma è stata implementata con la valutazione del tirocinio e il riversamento in carriera.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti – Servizi di orientamento e tutorato

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti – Servizi di orientamento al lavoro e placement

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel 2024, l'Ateneo ha potenziato significativamente le attività di orientamento e supporto agli studenti su più fronti, come già indicato in sede di monitoraggio in itinere.

La prosecuzione di tali attività ha portato ai seguenti risultati.

Per l'orientamento in ingresso, si è consolidata la presenza a saloni nazionali, implementato il progetto PNRR "Progetto Futuro" (coinvolgendo 4.366 studenti in 58 scuole con 293 corsi su competenze chiave), rafforzata la collaborazione con le scuole liguri (Progetto USR-SCUOLE), potenziati Open Day e presentazioni informative nelle scuole locali ed extra-liguri, supportati i progetti POT/PLS/PCTO e offerto simulazioni di test. Fondamentale è stato l'approccio inclusivo per studenti con disabilità/DSA, con informazioni e supporto dedicati.

L'orientamento in itinere si è focalizzato sui progetti "Matricole" e "Counseling Insieme", garantendo monitoraggio costante dei nuovi iscritti tramite incontri con docenti e coordinatori, tutoraggio didattico mirato, contatto proattivo anti-dispersione, revisione degli strumenti di supporto (questionario piano studi), laboratori su competenze trasversali (metodo di studio, gestione stress) e attivando percorsi di counseling psicologico di gruppo (novembre 2024).

Infine, per l'allineamento con il mondo del lavoro, si è proseguito nell'adeguamento dell'offerta formativa, ampliando e consolidando i tirocini aziendali. Ciò è stato possibile grazie all'aumento delle partnership con le aziende, al potenziamento della piattaforma di gestione dedicata e alla valorizzazione del tirocinio come esperienza orientativa cruciale per le scelte future e primo contatto con il mondo professionale.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti – servizi di orientamento al tutorato

4,17

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti - servizi di orientamento al lavoro e placement

4,03

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

20 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 572.500,00	€ 5.063.234,95	€ 172.438,01	€ 5.808.172,96

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

93,64%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato superiore al 90%, pertanto non si ravvisano specifiche motivazioni che abbiano inciso sul risultato

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dagli obiettivi del PIAO 2025-2027 per l'obiettivo SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione

SER-03-D - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Il supporto amministrativo ai docenti per la didattica è interessato in misura significativa dal modello organizzativo introdotto dal 1.1.2023 e, soprattutto in relazione alle esigenze del contesto, 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 2024, nell'ambito del supporto fornito ai docenti, si provvederà anche come previsto dall'azione 1.2 del Programma Triennale 2022-2024, 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.

Tramite il questionario unico di *customer satisfaction* rivolto al personale docente si intende misurare e valutare, dopo due anni di consolidamento, i miglioramenti intervenuti nel supporto amministrativo fornito ai docenti. Tale questionario prevede un'apposita sezione destinata ai soli Coordinatori dei Corsi di Studio e Direttori di Dipartimento di cui sarà separatamente misurato il grado di soddisfazione.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti

Obiettivo strategico

2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Azione

2.1 Sviluppare e promuovere strategie e tecnologie innovative nella didattica

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

Scuole, Dipartimenti

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Servizi

Area Strategica

Supporto alla didattica

Peso nella Prospettiva

15%

Risorse

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di supporto amministrativo alla didattica

Specifiche

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

2. Grado di soddisfazione dei Direttori di Dipartimento, dei Coordinatori di Corso di Studio, dei Coordinatori di Corso di Dottorato

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di supporto amministrativo alla didattica

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

50%

Valore iniziale (2023) – Baseline

5,02

Target 2024

4,70

Valore minimo

4,10

Target 2026

4,70

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

50%

Valore iniziale (2023) – Baseline

4,76

Target 2024

4,55

Valore minimo

3,95

Target 2026

4,55

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nei primi sei mesi dell'anno in corso, le attività più significative svolte nell'ambito del supporto alla didattica sono state le seguenti:

- organizzazione di incontri individuali, attualmente in corso di svolgimento, con i responsabili delle unità di supporto alla didattica al fine di individuare le esigenze peculiari di ciascun Dipartimento e Scuola con la finalità di ascoltare e comprendere le necessità specifiche al fine di proporre soluzioni concrete e condivise;
- incontri periodici, nell'ambito della Comunità didattica, con tutti i Referenti su tematiche di interesse comuni;
- potenziamento e ottimizzazione della Comunità di Pratica "Didattica", riconosciuta dal Piano di Formazione 2024-2026 quale Comunità Professionale, finalizzata ad abbattere le asimmetrie informative e velocizzare lo scambio delle informazioni come richiesto dai Referenti della didattica stessi per migliorare il supporto amministrativo ai Coordinatori e Direttori;
- sviluppo e implementazione di modelli e procedure uniformi per standardizzare e ottimizzare i processi amministrativi mantenendo le singole specificità;
- analisi dei fabbisogni formativi e predisposizione di momenti di formazione mirati per il personale coinvolto nelle Scuole e Dipartimenti al fine di migliorare il supporto ai coordinatori sulla redazione dei documenti (per eventuali nuove istituzioni, per l'adeguamento degli ordinamenti didattici anche in vista delle nuove Classi di laurea ex D.M. n. 1648 e 1649 del 2023, per l'autovalutazione dei Corsi di Studio e le attività propedeutiche all'accreditamento periodico, etc.);
- monitoraggio continuo sull'aggiornamento delle pagine web dei CdS in coordinamento con il Settore Web e Redazione web per migliorare il servizio;
- organizzazione di un corso per formare i referenti della menzionata Comunità Professionale, in collegamento con l'obiettivo INDDIR-03- Implementare la Comunità Professionale "Didattica e Servizi agli studenti" prevista dal Piano di Formazione del dirigente dell'Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione;
- organizzazione di un corso di formazione destinato al personale di Scuole e Dipartimenti che si occupa di didattica sulla progettazione e gestione dei Corsi di Studio con i requisiti AVA3, erogato dalla Fondazione CRUI;

- avvio del progetto per l'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 da tabella A del D.D. 2711 del 22 novembre 2021. Sulla base dell'elenco dei corsi di studio erogati in lingua straniera e dell'elenco dei docenti di riferimento che vi insegnano, la Dirigente ha avviato un colloquio di confronto con gli opportuni interlocutori;
- supporto fornito al Comitato per l'innovazione didattica di Ateneo (CIDA) per lo sviluppo delle attività rivolte a docenti e Corsi di Studio, in particolare per la realizzazione di progetti sperimentali di innovazione didattica, corsi di formazione, seminari e workshop destinati allo sviluppo delle competenze del personale docente; la riprogettazione degli insegnamenti coinvolti o parti di essi; la formazione dei docenti sulle strategie didattiche e valutative prescelte; il supporto ai docenti nella realizzazione dei materiali didattici e valutativi; il supporto ai docenti nella implementazione delle metodologie didattiche e valutative in aula;
- supporto al Gruppo di lavoro sulle tecniche di insegnamento e di apprendimento (GLIA) nel sostegno e sviluppo alle Comunità di Pratica dei docenti di Ateneo e interateneo, sulla riflessione e condivisione di buone pratiche ed esperienze didattiche per favorire lo sviluppo di strategie formative e metodi di valutazione validi ed efficaci.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione dei Direttori di Dipartimento, dei Coordinatori di Corso di Studio, dei Coordinatori di Corso di Dottorato

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Successivamente al monitoraggio in itinere, le attività di supporto alla didattica sono proseguite, consolidando le iniziative già avviate per migliorare i servizi al personale docente, integrare le funzioni e rispondere alle esigenze specifiche di Dipartimenti e Scuole. Le principali aree di intervento hanno incluso:

- Coordinamento e sviluppo procedurale tramite la "Comunità professionale didattica e servizi agli studenti" che integra referenti chiave da Scuole, Dipartimenti, Sportelli Unici e Coordinamento Didattica, in collegamento con l'obiettivo individuale del dirigente dell'Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione. La finalità principale della Comunità è quella di diffondere conoscenze, rafforzare l'interazione tra uffici e uniformare i servizi offerti al personale docente dal personale delle Unità didattiche di Scuole e Dipartimenti. Dopo l'avvio, si sono tenuti incontri tematici (ad es. nel novembre e dicembre 2024) focalizzati su argomenti cruciali come: il nuovo software per i piani di studio, la gestione degli studenti internazionali ed Erasmus, l'iscrivibilità, la verifica dei requisiti per la laurea (check lauree) e la definizione di schemi procedurali uniformi (es. delibere per riconoscimenti carriere, passaggi, piani individuali, equipollenze). Gli incontri della comunità sono proseguiti nei primi mesi del 2025 e continuano periodicamente per affrontare problematiche specifiche e condividere buone pratiche. Vengono mantenuti anche gli incontri individuali con le singole unità di supporto;
- formazione mirata: per quanto riguarda il personale tecnico-amministrativo, si è continuato ad agire sui fabbisogni formativi, predisponendo o erogando formazione specifica su documentazione per corsi (inclusi adeguamenti a DM 1648/1649 del 2023), autovalutazione, accreditamento (requisiti AVA3, con corso CRUI dedicato), e per i referenti della Comunità Professionale stessa;
- internazionalizzazione e web: è stato avviato il progetto per la certificazione linguistica C1 dei docenti dei corsi internazionali (DD 2711 del 2021), e presumibilmente in fase di sviluppo. Prosegue il monitoraggio continuo per l'aggiornamento delle pagine web dei Corsi di Studio;
- innovazione didattica: è stato fornito supporto continuo ai comitati CIDA (innovazione didattica) e GLIA (tecniche di insegnamento e apprendimento) per promuovere progetti sperimentali innovativi, la formazione dei docenti, lo sviluppo di materiali didattici e la condivisione di buone pratiche;
- formazione del personale docente in vista della visita di accreditamento periodico: sono state organizzate due edizioni del corso di formazione "Progettazione e accreditamento dei corsi di studio alla luce dei nuovi requisiti AVA3: aspetti metodologici e di qualità" e una edizione del corso "AVA3: AQ del dottorato di ricerca", erogato dalla Fondazione CRUI, rivolti ai coordinatori dei CDS o loro delegati all'AQ, da svolgersi tra gennaio e marzo 2025.

Queste azioni stanno proseguendo nel 2025 e sono volte a ottimizzare il supporto amministrativo e didattico, migliorare la comunicazione interna ed esterna e favorire lo sviluppo continuo delle competenze del personale docente e tecnico-amministrativo coinvolto nei processi didattici.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi di supporto amministrativo alla didattica

5,16

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione dei Direttori di Dipartimento, dei Coordinatori di Corso di Studio, dei Coordinatori di Corso di Dottorato - servizi di supporto amministrativo alla didattica

5,14

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione del PIAO 2025-2027

SER-04-D – Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario*

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Nel corso del 2024 proseguiranno le iniziative finalizzate a migliorare i servizi offerti dal Sistema Bibliotecario alle studentesse e agli studenti, quali la promozione e il consolidamento dell'utilizzo delle risorse informative digitali di tipo innovativo a supporto della didattica e la riqualificazione di alcuni spazi dedicati allo studio e della loro relativa fruibilità. Per i docenti, gli interventi riguarderanno sia la promozione delle risorse informative per la ricerca, sia l'ampliamento della possibilità di pubblicazione di articoli in open access su riviste di grandi editori, consolidando e ampliando il ricorso a contratti di tipo trasformativo e/o *full open*.

Si intende misurare e valutare i miglioramenti che interverranno nei servizi offerti dal Sistema Bibliotecario a studenti, studentesse 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.

Al fine di adempiere, già dal 2024, a quanto previsto dal D. Lgs. n. 222/2023, nel questionario verrà inserita una domanda relativa all'accessibilità ai servizi rivolta agli utenti ultrasessantacinquenni e agli utenti con disabilità.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti

Obiettivo strategico

2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Azione

2.3 Riqualificare gli spazi per la didattica e lo studio

Strutture

Principale struttura responsabile

Area per le Strutture fondamentali (Biblioteche)

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Servizi

Area Strategica

Supporto alla Didattica

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

15 FTE

Risorse finanziarie

€ 393.800

Voce CO.AN

Progetto 04.01.01.07.03.02 Altri Progetti amministrazione centrale già avviati-COAN 04.01.02.07.01.09 – Utenze e canoni per periodici elettronici e banche dati

Progetto 04.01.01.07.03.02 Altri Progetti amministrazione centrale già avviati-COAN 04.01.02.07.01.10 Altre Utenze e canoni

Investimenti

*Descrizione dell'obiettivo modificata in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi bibliotecari

Specifiche

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

[2. Grado di soddisfazione del personale docente](#)

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi bibliotecari

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

[Indicatore 1](#)

Peso

70%

Valore iniziale (2023) – Baseline: 4,71

Target 2024

4,60

Valore minimo

4,00

Target 2026

4,60

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

30%

Valore iniziale (2023) – Baseline

5,14

Target 2024

4,85

Valore minimo

4,25

Target 2026

4,85

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nell'ambito del miglioramento dei servizi bibliotecari, che presentano già un'elevata soddisfazione da parte di studenti e docenti, si sono attuate le seguenti azioni mirate:

- inaugurazione presso la Biblioteca di Giurisprudenza di una sala configurata come *learning space*, funzionale allo studio di gruppo, dotata di sedute informali, e presso la Biblioteca di Medicina avvio dei lavori per l'allestimento di una sala simile, che si prevede di inaugurare entro ottobre;
- riapertura al pubblico della terrazza di via Balbi 4, accessibile dalla Biblioteca Umanistica ed arredamento della stessa con tavoli, sedute informali e ombrelloni, per favorire lo studio all'aria aperta;
- lancio dell'applicazione "Library APP", per facilitare l'accesso al catalogo, all'edicola digitale e agli eventi;
- incremento delle basi dati disponibili per l'area scientifica e per l'area umanistica e acquisto di e-book.

È inoltre prevista nel mese di agosto l'apertura di due ulteriori aule studio presso la Biblioteca Umanistica e la Biblioteca di Giurisprudenza.

Per quanto riguarda l'Open Science, sono stati sottoscritti nuovi contratti, anche con editori internazionali di rilievo, aumentando le possibilità di pubblicazione in accesso aperto.

Le azioni realizzate e progettate sono influenzate dal budget 2024, in particolare per quanto riguarda le aperture serali e durante il fine settimana, non ancora tornate ai livelli precedenti all'emergenza sanitaria.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nell'ambito del miglioramento dei servizi bibliotecari, che presentano già un'elevata soddisfazione da parte di studenti e docenti, si sono attuate le seguenti azioni mirate:

- inaugurazione presso la Biblioteca di Giurisprudenza una sala configurata come learning space, funzionale allo studio di gruppo, dotata di sedute informali;
- inaugurazione e apertura sala "Giubox" in data 19.2.2024: <https://life.unige.it/giubox>;
- allestimento saletta presso la Biblioteca di Medicina concluso il 22.12.2024, nuovo spazio reso disponibile a partire dal 15.1. 2025;
- https://biblioteche.unige.it/Learningspace_med;
- riapertura al pubblico della terrazza di via Balbi 4, accessibile dalla Biblioteca Umanistica ed arredamento della stessa con tavoli, sedute informali e ombrelloni, per favorire lo studio all'aria aperta; ombrelloni installati in data 24.4.2024;
- lancio dell'applicazione "Library APP", per facilitare l'accesso al catalogo, all'edicola digitale e agli eventi. Implementata, personalizzata e lanciata in data 25.10.2024, è stato realizzato anche un video promozionale <https://life.unige.it/library-mobile>;
- incremento delle basi dati disponibili per l'area scientifica e per l'area umanistica e acquisto di e-book;
- è stata aperta una ulteriore saletta per lo studio di gruppo, con annessa terrazza, disponibile su prenotazione, presso la Biblioteca di Architettura.

Per quanto riguarda l'Open Science, si conferma che sono stati sottoscritti nuovi contratti, anche con editori internazionali di rilievo, aumentando le possibilità di pubblicazione in accesso aperto.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti - soddisfazione complessiva per i servizi bibliotecari

4,76

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente - soddisfazione complessiva per i servizi bibliotecari

5,22

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

15 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 393.800,00	€ 0,00	€ 118.613,26	€ 512.413,26

Voce CO.AN

- progetto 04.01.01.07.03.02 Altri Progetti amministrazione centrale già avviati-COAN 04.01.02.07.01.09 – Utenze e canoni per periodici elettronici e banche dati
- progetto 04.01.01.07.03.02 Altri Progetti amministrazione centrale già avviati-COAN 04.01.02.07.01.10 Altre Utenze e canoni
- investimenti

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste per SER-03-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi bibliotecari del PIAO 2025-2027

SER-05-R – Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Nell'ambito dell'organizzazione vigente, 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, a partire dal 2023 è stato introdotto il monitoraggio dell'attività di consulenza degli uffici centrali ai docenti dei Dipartimenti. Oltre a rilevare la soddisfazione dei docenti per il supporto, viene inoltre monitorata l'efficacia di questo processo tramite un indicatore che rileva la percentuale di progetti finanziati su quelli presentati.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Ricerca

Obiettivo strategico

4 Potenziare l'attività di ricerca di base in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, rafforzando la ricerca interdisciplinare e la contaminazione di competenze

Azione

4.1 Incentivare la ricerca e la partecipazione a progetti nazionali, europei e internazionali, 4.2 Migliorare la comunicazione delle opportunità di finanziamento e aumentare il tasso di partecipazione e successo a bandi competitivi per la ricerca, nazionali e internazionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Dipartimenti, Centri

Balanced Scorecard

Prospettiva

Servizi

Area Strategica

Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione

Peso nella Prospettiva

15%

Risorse

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

€ 279.720

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

Tasso di successo per partecipazione a bandi competitivi

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero di progetti finanziati nell'anno n / Numero di progetti presentati nell'anno n-1

Specifiche

Numeratore: numero di progetti presentati nell'anno (n-1) finanziati per i programmi H2020/Horizon Europe, PRIN, INTERREG e LIFE

Denominatore: Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) per i programmi H2020/Horizon Europe, PRIN, INTERREG e LIFE

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Database interno – Area Ricerca, Trasferimento Tecnologico e Terza Missione

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) – Baseline: 36%

Target 2024

33%

Target 2026

38%

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel 2024 sono proseguite e si sono intensificate le attività volte a stimolare la partecipazione dei docenti dell'Ateneo ai principali programmi di finanziamento per ricerca e innovazione comunitari, internazionali e nazionali. Con i fondi messi a disposizione dal Consiglio di amministrazione sul Bilancio di Ateneo 2024, sono state intraprese le seguenti iniziative:

- bando a sportello per l'erogazione di contributi per l'organizzazione di convegni, seminari, conferenze, scuole e workshop internazionali a carattere scientifico da svolgersi nel territorio ligure;
- bando per l'erogazione di contributi per lo svolgimento di periodi di attività di ricerca all'estero;
- bando Boosting Excellence 2024 per l'assegnazione ad ogni PI di un contributo per rafforzare la propria preparazione in vista dell'intervista ERC presso la Commissione europea;
- call "Visiting Researcher 2024" per l'assegnazione di un co-finanziamento di Ateneo per posizioni da visiting researcher;
- accesso alla piattaforma *Research Professional, per tutto il personale docente di Ateneo al fine di consentire a tutte le ricercatrici e i ricercatori di consultare autonomamente con filtri personalizzati la banca dati nazionale e internazionale delle opportunità di finanziamento.

Allo stesso tempo sono proseguite le iniziative messe in atto per aumentare il tasso di successo della partecipazione dell'Ateneo a bandi competitivi per la ricerca, nazionali e internazionali. Si segnala che nel 2023, i bandi PRIN non sono stati emanati dal MUR. Ciò nonostante, obiettivo della strategia intrapresa è stato il miglioramento della performance di Ateneo nella presentazione di proposte progettuali non solo sotto il profilo quantitativo, ma soprattutto, sotto il profilo della qualità. Con riferimento all'attività di supporto alla progettazione, è stato rinnovato l'impulso e l'affiancamento nelle fasi pre-award fornito al personale, docente e non, dei Dipartimenti per lo sviluppo di nuove proposte e la creazione di nuovi partenariati. In parallelo, sono stati realizzati degli eventi specifici di formazione e informazione per stimolare la partecipazione della comunità scientifica del nostro Ateneo. Di seguito alcune iniziative attuate:

- MSCA Masterclass @UniGe 2024 su due giornate, per rafforzare la partecipazione dell'Università di Genova al pilastro dell'eccellenza di Horizon Europe aumentando l'attrattività nei confronti di ricercatori promettenti provenienti da tutto il mondo;
- Masterclass ERC 2024 @UniGe su due giornate, dedicata a ricercatrici e ricercatori intenzionati a presentare una proposta ERC nel 2024;
- 4 Mock interview per ERC Grant, con la partecipazione di esperti interni ed esterni all'Ateneo, al fine di supportare Principal Investigator (PI) dell'Ateneo che abbiano superato la prima fase di selezione e siano stati invitati a sostenere l'intervista nell'ambito di progetti ERC Starting, Consolidator, Advanced o Synergy Grant;
- Cabina di Regia nell'ambito della Programmazioni 2021-2027 INTERREG e LIFE verso gli interlocutori istituzionali pubblici e privati esterni, locali o stranieri (Regioni, Comuni e Collettività territoriali, Camere di commercio, Poli di innovazione, Autorità portuali, Università e centri di ricerca, ecc.), coordinando di volta in volta la partecipazione dell'Ateneo ai numerosi tavoli di progettazione specifica.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Tasso di successo per partecipazione a bandi competitivi

22,28%

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

Il trend del tasso di successo nell'ambito Horizon Europe si è rivelato costante mentre è addirittura migliorato nell'ambito INTERREG e LIFE. Si segnala tuttavia che nel 2023 il MUR non ha emanato alcun bando PRIN, tipologia di progetti per la quale, nella precedente rilevazione, il tasso di successo rilevato era pari al 24% (giugno 2023) e 42% (dicembre 2023). Inoltre, come segnalato in precedenza in diverse occasioni, l'andamento del tasso di successo risente dell'assenza di un processo di valutazione interna preliminare delle proposte progettuali all'Ateneo, volto ad escludere o quanto meno rinviare la presentazione di progetti non "maturi". Infine, è da considerare quale ulteriore motivazione dello scostamento, il notevole impegno profuso dai ricercatori UniGE nella realizzazione dei progetti PNRR, attualmente in pieno svolgimento, non monitorati dal tasso di successo.

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Nonostante il tasso di successo sia condizionato dall'emanazione o meno di call relative alla tipologia degli strumenti di finanziamento monitorati (vedi assenza bandi PRIN nel 2023) sono state intensificate le attività volte a stimolare la partecipazione dei docenti dell'Ateneo con progetti di qualità.

Risultato finale previsto

67%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel 2024 sono proseguite le iniziative messe in atto per aumentare il tasso di successo della partecipazione dell'Ateneo a bandi competitivi per la ricerca, nazionali e internazionali. Obiettivo della strategia intrapresa è stato il miglioramento della performance di Ateneo nella presentazione di proposte progettuali non solo sotto il profilo quantitativo, ma soprattutto, sotto il profilo della qualità. Con riferimento all'attività di supporto alla progettazione, è stato rinnovato l'impulso e l'affiancamento nelle fasi preaward fornito al personale, docente e no, dei Dipartimenti per lo sviluppo di nuove proposte e la creazione di nuovi partenariati. In parallelo, sono stati realizzati degli eventi specifici di formazione e informazione per stimolare la partecipazione della comunità scientifica del nostro Ateneo. Di seguito alcune iniziative realizzate:

- masterclass MSCA Postdoctoral Fellowship per rafforzare la partecipazione dell'Università di Genova al pilastro dell'eccellenza di Horizon Europe aumentando l'attrattività nei confronti di ricercatori promettenti provenienti da tutto il mondo;
- masterclass ERC dedicata a ricercatrici e ricercatori intenzionati a presentare una proposta ERC nel 2024;

- mock interview per ERC Grant, con la partecipazione di esperti interni ed esterni all'Ateneo, al fine di supportare Principal Investigator (PI) dell'Ateneo che abbiano superato la prima fase di selezione e siano stati invitati a sostenere l'intervista nell'ambito di progetti ERC Starting, Consolidator, Advanced o Synergy Grant;
- cabina di Regia nell'ambito della Programmazioni 2021-2027 INTERREG e LIFE verso gli interlocutori istituzionali pubblici e privati esterni, locali o stranieri (Regioni, Comuni e Collettività territoriali, Camere di commercio, Poli di innovazione, Autorità portuali, Università e centri di ricerca, ecc.), coordinando di volta in volta la partecipazione dell'Ateneo ai numerosi tavoli di progettazione specifica;
- momenti di formazione dedicati con responsabili scientifici e gruppi amministrativi delle strutture fondamentali in materia di monitoraggio, rendicontazione e audit;
- partecipazione alla Conferenza annuale e all'Assemblea generale dell'Associazione di Alumni Marie Curie (MCAA), tenutasi a Milano dal 14 al 16.3.2024, con uno spazio dedicato e la possibilità di diffondere un video di presentazione di UniGE nella veste di Host Institution tra i membri della MCAA;
- partecipazione alla MSCA European Researcher's Night, sessione dedicata ai fellow Marie Curie di UniGe;
- seminari sulle azioni per i giovani ricercatori (MSCA ed ERC principalmente) rivolti a dottorandi;
- incontri con Delegazioni internazionali al fine di esplorare possibilità di collaborazione nei diversi ambiti scientifico-disciplinari;
- attività di raccordo inerente alle opportunità di finanziamento legate alla New European Bauhaus in ambito Ricerca.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Tasso di successo per partecipazione a bandi competitivi

22,28

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 279.720,00	€ 2.473.865,64	€ 84.252,16	€ 2.837.837,80

Documentazione a supporto

Data base Servizio ricerca

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

67,52%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Premesso che il target definito per il 2024, seppur basato sulla serie storica, era estremamente sfidante, il tasso di successo è stato condizionato dall'assenza di bandi PRIN nel 2023, la partecipazione ai quali presenta storicamente il maggior tasso di successo.

Azioni di miglioramento

- Intensificare le attività volte a stimolare la partecipazione dei docenti dell'Ateneo con progetti di qualità.
- Attuare le azioni previste dall'obiettivo SER-05-R Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione del PIAO 2025-2027

SER-06-R – Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Nell'ambito dell'organizzazione vigente, 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 in fase di nomina.

Al fine di monitorare l'efficacia del supporto fornito dall'Area Dirigenziale preposta si ritiene necessario, oltre ad utilizzare indicatori di efficacia oggettiva (obiettivo "Consolidare l'efficacia dell'informazione e della consulenza in materia di ricerca") rilevare la qualità percepita attraverso la somministrazione di un questionario al personale docente, focalizzandosi in particolare sui responsabili dei progetti di ricerca, in quanto maggiormente in possesso di specifiche esperienze.

Il questionario di *customer satisfaction* rivolto al personale docente e la sezione dello stesso rivolta ai soli responsabili di progetti e Direttori di Dipartimento consentono di misurare e valutare i miglioramenti intervenuti, di progettarne ulteriori e di rilevare il contributo fornito dai Dipartimenti e dai Centri nell'erogazione di questi servizi.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Ricerca

Obiettivo strategico

4 Potenziare l'attività di ricerca di base in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, rafforzando la ricerca interdisciplinare e la contaminazione di competenze

Azione

4.3 Potenziare le infrastrutture e gli strumenti a supporto della ricerca

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

Area per le Strutture Fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Servizi

Area Strategica

Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

20 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva dei servizi amministrativi di supporto alla ricerca

Specifiche

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

2. Grado di soddisfazione dei responsabili di progetto

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva dei servizi amministrativi di supporto alla ricerca.

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,61

Target 2024

4,50

Valore minimo

3,90

Target 2026

4,50

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,56

Target 2024

4,45

Valore minimo

3,85

Target 2026

4,65

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Il supporto alla ricerca in UniGe si esplica attraverso lo sviluppo di attività specifiche e la valorizzazione di strumenti messi a disposizione dei ricercatori. Di seguito una breve e schematica presentazione.

Attività Pre Award: volta a sostenere la presentazione di proposte progettuali di qualità, mediante azioni di monitoraggio e comunicazione delle opportunità di finanziamento, con modalità tradizionali e innovative (*Research Professional), di orientamento, revisione bozze progettuali e consulenza per l'elaborazione del budget e gli aspetti finanziari. Particolare attenzione è stata rivolta alla creazione di gruppi interdisciplinari universitari ovvero alla ricerca di partner idonei per massimizzare le possibilità di successo delle proposte.

Attività Post Award: volta a coordinare e integrare, in collaborazione con i dipartimenti, gli aspetti di gestione, con particolare riferimento alla revisione dei Consortium Agreement e Partnership Agreement (in collaborazione con l'Ufficio Trasferimento Tecnologico e IP), agli adempimenti finanziari, alle attività di monitoraggio e reporting e all'interlocuzione con l'ente finanziatore in caso di audit finanziari.

Sono state sviluppate iniziative di carattere trasversale al fine di arricchire il contesto in cui operano i ricercatori dell'Ateneo:

- eventi di informazione e approfondimento sui programmi di finanziamento con National Contact Point;
- formazione specifica per i dottorandi su progettazione nazionale, europea e internazionale;
- supporto alle politiche di incentivazione alla progettazione di Ateneo;
- valorizzazione del principio dell'Open Science, fondamentale in Horizon, in sinergia con il Sistema bibliotecario di Ateneo (GenOA Open Access Week);
- supporto e assistenza a soggetti pubblici e privati del territorio ligure, attraverso la promozione e diffusione a livello regionale della conoscenza dei programmi UE di ricerca - Sportello APRE LIGURIA;
- conferimento di posizioni di Visiting Researcher;
- conferimento di Borse di ricerca post lauream;
- supporto agli OOAA per l'approvazione di accordi di Ateneo in materia di ricerca, su proposta dei Dipartimenti o della Governance di Ateneo;

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione dei responsabili di progetto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Il supporto alla ricerca in UniGe si esplica attraverso lo sviluppo di attività specifiche e la valorizzazione di strumenti messi a disposizione dei ricercatori. Di seguito una breve e schematica presentazione.

Attività Pre Award: volta a sostenere la presentazione di proposte progettuali di qualità, mediante azioni di monitoraggio e comunicazione delle opportunità di finanziamento, con modalità tradizionali e innovative (*Research Professional), di orientamento, revisione bozze progettuali e consulenza per l'elaborazione del budget e gli aspetti finanziari. Particolare attenzione è stata rivolta alla creazione di gruppi interdisciplinari universitari ovvero alla ricerca di partner idonei per massimizzare le possibilità di successo delle proposte.

Attività Post Award: volta a coordinare e integrare, in collaborazione con i dipartimenti, gli aspetti di gestione, con particolare riferimento alla revisione dei Consortium Agreement e Partnership Agreement (in collaborazione con l'Ufficio Trasferimento Tecnologico e IP), agli adempimenti finanziari, alle attività di monitoraggio e reporting e all'interlocuzione con l'ente finanziatore in caso di audit finanziari.

Sono state sviluppate iniziative di carattere trasversale al fine di arricchire il contesto in cui operano i ricercatori dell'Ateneo:

- eventi di informazione e approfondimento sui programmi di finanziamento con National Contact Point;
- formazione specifica per i dottorandi su progettazione nazionale, europea e internazionale;
- supporto alle politiche di incentivazione alla progettazione di Ateneo;
- valorizzazione del principio dell'Open Science, fondamentale in Horizon, in sinergia con il Sistema bibliotecario di Ateneo (GenOA Open Access Week);
- supporto e assistenza a soggetti pubblici e privati del territorio ligure, attraverso la promozione e diffusione a livello regionale della conoscenza dei programmi UE di ricerca - Sportello APRE LIGURIA;
- conferimento di posizioni di Visiting Researcher;
- conferimento di Borse di ricerca post lauream;
- supporto agli OOAA per l'approvazione di accordi di Ateneo in materia di ricerca, su proposta dei Dipartimenti o della Governance di Ateneo.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi amministrativi di supporto alla ricerca

4,66

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione dei responsabili di progetto - servizi amministrativi di supporto alla ricerca.

4,53

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

20 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo SER-06-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca del PIAO 2025-2027

SER-07-R - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

A partire dal 2023 le attività di Terza Missione sono coordinate da tre 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, tra le quali la divulgazione scientifica e il *public engagement*.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Terza Missione

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,

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

Azione

7.1 Supportare la nascita di spin-off e di imprese sul territorio, 7.2 Rafforzare la capacità brevettuale dei gruppi di ricerca di Ateneo anche in collaborazione con altri atenei e centri di ricerca, 8.1 Promuovere eventi di public engagement, divulgazione scientifica e culturale

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

Area per le Strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Servizi

Area Strategica

Supporto alla Ricerca e alla Terza Missione

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

12 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i Servizi di supporto alla terza missione

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,72

Target 2024

4,60

Valore minimo

4,00

Target 2026

4,60

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel corso del primo semestre 2024, il supporto fornito al personale docente e ai Dipartimenti per le attività di Terza Missione, si è svolto su numerose direttrici, in coordinamento con i relativi Prorettori e Delegati del Rettore, anche in vista della VQR 2020-2024, con la presentazione di case studies, e la prossima visita di accreditamento, che utilizzerà una rilevazione quantitativa.

A tal fine, è da ricordare il supporto fornito per rilevazione per le attività di missione e l'implementazione, in atto, della relativa piattaforma di cui all'obiettivo esecutivo INF-08-I Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione.

Per quanto riguarda la valorizzazione dei risultati della ricerca, oltre a incontri con gruppi di ricerca e potenziali startupper, è stata costituita una nuova start up, nata dalla ricerca in ambito ingegneristico, che ha portato il numero complessivo di spin UniGe a 24. Si è, altresì, conclusa la competizione "Premio Start Cup Umanistica-Sociale dell'Università degli Studi di Genova 2023" con l'individuazione dei primi tre classificati cui è stata conferita dotazione complessiva pari a 25.000,00 euro.

Per facilitare la trasformazione delle idee innovative in start up, è proseguita la collaborazione con FILSE per la gestione del COWORKING UNIGE al BIC di Genova (l'incubatore di imprese di FILSE), uno spazio che l'Ateneo offre agli aspiranti imprenditori provenienti dall'Università di Genova perché possano sviluppare idee innovative, con cui inserirsi nel mondo imprenditoriale, avviando nuove start up. Sono, inoltre, in corso di definizione le procedure per la pubblicazione del bando "Start cup dell'Università degli Studi di Genova 2024".

Una significativa attività è stata dedicata anche nel primo semestre 2024 al monitoraggio e scouting delle attività scientifiche dei progetti PNRR e PNC, con particolare riferimento allo Spoke 5 del progetto RAISE.

Sono, altresì, stati supportati ulteriori progetti che coinvolgono la azione del territorio ed è, infine, in corso, la revisione del Regolamento in materia di proprietà intellettuale e industriale, a seguito delle modifiche delle disposizioni legislative in materia, contestualmente all'analisi del portafoglio brevettuale al fine di predisporre Linee guida per l'acquisizione della titolarità e la valorizzazione dei brevetti UniGe.

In ambito sociale e culturale, è proseguito il supporto al Polo Universitario Penitenziario, i cui servizi verranno ampliati alla Casa di Reclusione di Chiavari, ai progetti di servizio civile universale e a UnigeSenior.

Nell'ambito delle attività della Genova University Press per la terza missione, la promozione delle pubblicazioni è stata realizzata con la partecipazione alle fiere del settore editoriale e attraverso l'organizzazione di presentazioni e laboratori per le scuole.

Nell'ambito dell'apprendimento permanente è continuata l'attività di supporto ai Dipartimenti per l'attivazione di corsi di perfezionamento e master.

Nell'ambito della valorizzazione del supporto al sistema museale, oltre alle consuete attività di digitalizzazione dei contenuti, sono state organizzate iniziative di divulgazione quali la mostra 'Chronos' a Palazzo Ducale e, nell'ambito del Festival della Scienza, è stato realizzato un laboratorio dal titolo "Tesori reali, tesori virtuali". focalizzato sul confronto tra beni reali e beni virtuali.

Nell'ambito del public engagement, oltre agli eventi organizzati direttamente, è stato fornito, come di consueto supporto alle Strutture Fondamentali

Infine, per quanto riguarda la sostenibilità, oltre a eventi divulgativi, è stato fornito supporto alla Commissione per la Sostenibilità di Ateneo, costituita a marzo.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Per quanto riguarda la valorizzazione dei risultati della ricerca, oltre a incontri con gruppi di ricerca e potenziali startupper, è stata costituita una nuova start up, nata dalla ricerca in ambito ingegneristico, che ha portato il numero complessivo di spin off UniGe a 24. Si è, altresì, conclusa la competizione “Premio Start Cup Umanistica-Sociale dell’Università degli Studi di Genova 2023” con l’individuazione dei primi tre classificati cui è stata conferita dotazione complessiva pari a 25.000 € ed è stato pubblicato il nuovo bando “Premio Start Cup Umanistica-Sociale dell’Università degli Studi di Genova 2024”. Si è fornito supporto ai tre gruppi vincitori per affinare il business plan e favorire la costituzione dell’azienda.

Inoltre, nel secondo semestre, si è svolta la Smart Cup Liguria 2024, alla quale l’Ateneo ha aderito con la Sezione speciale “Start Cup dell’Università degli Studi di Genova 2024”, con l’individuazione dei primi tre classificati cui è stata conferita dotazione complessiva pari a 20.000 €.

Per facilitare la trasformazione delle idee innovative in start up, è proseguita la collaborazione con FILSE per la gestione del COWORKING UNIGE al BIC di Genova (l’incubatore di imprese di FILSE), uno spazio che l’Ateneo offre agli aspiranti imprenditori provenienti dall’Università di Genova perché possano sviluppare idee innovative, con cui inserirsi nel mondo imprenditoriale, avviando nuove start up.

Una significativa attività è stata dedicata anche nel 2024 al monitoraggio e scouting delle attività scientifiche dei progetti PNRR e PNC, con particolare riferimento al progetto MNESYS e allo Spoke 5 del progetto RAISE.

Sono, altresì, stati supportati ulteriori progetti per attività di ricerca in collaborazione con le imprese e per la valorizzazione dei risultati della ricerca e il trasferimento al mondo industriale.

Infine, è stata effettuata la revisione del Regolamento in materia di proprietà intellettuale e industriale, a seguito delle modifiche delle disposizioni legislative in materia, contestualmente all’analisi del portafoglio brevettuale al fine di predisporre Linee guida per l’acquisizione della titolarità e la valorizzazione dei brevetti UniGe.

La seconda parte dell’anno ha visto anche la partecipazione ad eventi che favoriscono il contatto tra il mondo della ricerca universitaria e il mondo imprenditoriale presentando le tecnologie sviluppate all’interno dei dipartimenti UniGe.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi di supporto alla terza missione

4,76

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

12 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo SER-07-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività di terza missione del PIAO 2025-2027

PRO-01-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

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

La diminuzione dei tempi di conclusione delle procedure consentirà un pieno utilizzo dei punti organico che il Consiglio di Amministrazione ha destinato al reclutamento del personale e contribuirà a facilitare il turn over necessario a far fronte alle cessazioni.

In collegamento con l'obiettivo PRO-02-H, 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 per il personale docente, omologo a quello utilizzato per l'obiettivo relativo al personale tecnico-amministrativo, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto al fine di definire il risultato.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

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

Azione

12.1 Ottimizzare le politiche di reclutamento

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Personale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Dipartimenti e Scuole

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Capitale Umano

Peso nella Prospettiva

15%

Risorse

Risorse umane

8 FTE

Risorse finanziarie

PO attribuiti dal CdA sulla base delle assegnazioni ministeriali

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

$$\text{N. procedure avviate nell'anno di riferimento} / \text{n. procedure previste per l'anno di riferimento}$$

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

ND

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

A seguito delle delibere di attivazione delle procedure di reclutamento da parte del Consiglio di Amministrazione, gli uffici hanno provveduto, come negli anni passati, a predisporre tempestivamente i bandi (per ciascuna tipologia concorsuale) e ai conseguenti adempimenti per la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

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

78%

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

Con D.M. n. 639 del 2.5.2024 sono stati definiti e introdotti i Gruppi Scientifico Disciplinari (GSD), in sostituzione dei settori concorsuali e dei macrosettori concorsuali. Sono state pertanto sospese le attivazioni delle procedure di reclutamento nelle more di un riscontro da parte del Ministero ad un quesito posto dal nostro Ateneo in tema di applicazione dei precedenti macrosettori concorsuali e del conseguente adeguamento regolamentare (Regolamento

per la disciplina della chiamata dei professori di prima e seconda fascia, Regolamento per la disciplina dei ricercatori a tempo determinato).

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Nelle sedute degli Organi di Governo di luglio 2024 verranno portate in approvazione le modifiche regolamentari necessarie all'adeguamento alle disposizioni di cui al D.M. n. 639/2024.

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Fino alla seduta del Consiglio di Amministrazione del settembre 2024 compresa, a seguito delle delibere di attivazione delle procedure di reclutamento da parte del Consiglio di Amministrazione, gli uffici hanno provveduto, come negli anni passati, a predisporre tempestivamente i bandi per ciascuna tipologia concorsuale e ai conseguenti eventuali adempimenti per la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale (le procedure valutative non vengono pubblicate in GU bensì soltanto sul sito istituzionale dell'Ateneo). Successivamente, a seguito della pubblicazione del DM 1170/2024 sono state trasmesse in GU esclusivamente le procedure autofinanziate non gravanti sul bilancio di Ateneo e le procedure valutative di seconda fascia, rispondenti ad un obbligo di legge.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

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

94,03% (189/201)

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

8 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Data base Area Personale – file riepilogo

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

94,03%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato superiore al 90%. L'assegnazione del FFO 2024 e le modalità di utilizzo delle risorse dedicate previste nell'ambito dello stesso hanno reso necessaria la sospensione di alcune procedure al fine di garantire la sostenibilità di bilancio, motivando lo scostamento rispetto ai risultati attesi.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni relative alla sostenibilità previste in sede di Bilancio Unico di Previsione 2025-2027
- Attuare le azioni previste dagli obiettivi PRO-01-H Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale e RIS-03-P Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione del PIAO 2025-2027

PRO-02-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo*

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

La programmazione del personale tecnico-amministrativo, a partire dal 2022, è inserita nel PIAO. Inoltre, a decorrere dal 25.10.2023 è entrato in vigore il nuovo Regolamento di assunzione del personale tecnico-amministrativo e dirigente, che definisce nuove modalità di assunzione, volte a consentire di individuare le professionalità necessarie nel minor tempo possibile e ridurre i tempi di conclusione delle procedure concorsuali.

La diminuzione dei tempi di conclusione delle procedure consentirà un pieno utilizzo dei punti organico che il Consiglio di Amministrazione ha destinato al reclutamento del personale e contribuirà a facilitare il turn over necessario a far fronte alle cessazioni.

In collegamento con l'obiettivo PRO-01-H, 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 per il personale tecnico-amministrativo, omologo a quello dell'obiettivo relativo al personale docente, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto al fine di definire il risultato.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

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

Azione

12.1 Ottimizzare le politiche di reclutamento

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Personale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Altre Aree Dirigenziali, Dipartimenti, Scuole

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Capitale Umano

Peso nella Prospettiva

15%

Risorse

Risorse umane

8 FTE

Risorse finanziarie

PO attribuiti dal CdA sulla base delle assegnazioni ministeriali

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

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

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

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

ND

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

*Specifica modificata in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

A seguito dell'approvazione del PIAO, sono state avviate le procedure di reclutamento mediante procedure selettive pubbliche e scorrimento di graduatorie esistenti per soddisfare il fabbisogno di personale indicato nella relativa programmazione.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

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

86%

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Superiore alle attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

A seguito dell'approvazione del PIAO, sono state avviate le procedure di reclutamento mediante procedure selettive pubbliche e scorrimento di graduatorie esistenti per soddisfare il fabbisogno di personale indicato nella relativa programmazione.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

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

86,96% (120/138)

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

8 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Estratti delibere CdA del 24.01.2024 e del 30.04.2024; prospetto relativo alle procedure avviate nel 2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

86,96%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'assegnazione del FFO 2024 e le modalità di utilizzo delle risorse dedicate previste nell'ambito dello stesso hanno reso necessaria la sospensione di alcune procedure al fine di garantire la sostenibilità di bilancio, motivando lo scostamento rispetto ai risultati attesi.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni relative alla sostenibilità previste in sede di Bilancio Unico di Previsione 2025-2027
- Attuare le azioni previste dagli obiettivi PRO-01-H Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale e RIS-03-P Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione del PIAO 2025-2027

PRO-03-H - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi amministrativi al personale

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

I servizi resi al personale docente e tecnico-amministrativo sono ampi. In particolare, quelli 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).

I livelli di servizio potranno essere misurati e valutati in base al questionario di *customer satisfaction* al personale tecnico-amministrativo. Ugualmente si monitorerà con lo stesso strumento la soddisfazione del personale docente.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Personale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Capitale Umano

Peso nella Prospettiva

5%

Risorse

Risorse umane

20 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi amministrativi al personale

Specifiche

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

2. Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi amministrativi al personale

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,73

Target 2024

4,65

Valore minimo

4,05

Target 2026

4,65

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,61

Target 2024

4,50

Valore minimo

3,90

Target 2026

4,50

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Per quanto riguarda i servizi al personale docente, nel primo semestre 2024, sono da evidenziare le seguenti attività:

- adozione di una procedura informatizzata per la presentazione delle domande di attribuzione degli scatti stipendiali;
- supporto alle strutture dipartimentali in tema di reclutamento di posizioni di personale docente e ricercatore mediante autofinanziamento/cofinanziamento, personalizzato in ragione delle specificità di ciascuna pratica.

È altresì allo studio l'adozione di Linee Guida/Istruzioni operative in tema di incarichi extraistituzionali al personale docente.

Per quanto riguarda i servizi al personale tecnico-amministrativo, nel primo semestre 2024 sono da evidenziare le seguenti attività:

- anticipazione ad aprile del pagamento della quota del salario accessorio 2023 non dipendente dalla validazione della Relazione sulla Performance 2023;
- incremento dell'offerta formativa per il personale TA (tra cui l'edizione 2024 del corso in presenza per il personale neoassunto), in attuazione del Piano di Formazione;
- attivazione, per l'anno 2024, della Piattaforma Edenred per personale TA destinata alla gestione dei contributi di welfare;
- anticipazione procedura di attribuzione sussidi per il personale TA;
- assistenza e supporto mirato a ciascun dipendente nell'utilizzo della Piattaforma Edenred e Insieme Salute (Polizza sanitaria).

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Oltre alla prosecuzione delle attività evidenziate in sede di monitoraggio in itinere, e in particolare quelle relative alla formazione del personale, è da evidenziare l'attivazione dello Sportello di ascolto per offrire sostegno e informazioni in seguito a episodi di violenza, con orientamento legale e supporto per rivolgersi alle Autorità competenti e ai Servizi Territoriali.

È, tuttavia, da segnalare che non risultano adottate Linee Guida/Istruzioni operative in tema di incarichi extraistituzionali per alcuna tipologia di personale, al contrario di quanto previsto in sede di monitoraggio in itinere.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi amministrativi al personale

4,93

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo - servizi amministrativi al personale

4,76

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

20 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo PRO-02-H Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale del PIAO 2025-2027

PRO-04-H - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

I servizi resi al personale docente e tecnico-amministrativo riguardano anche la corresponsione del trattamento economico.

I miglioramenti che interverranno potranno essere misurati e valutati in base al questionario di *customer satisfaction* al personale docente e tecnico-amministrativo. Ugualmente si monitorerà con lo stesso strumento la soddisfazione del personale docente.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Risorse e bilancio

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Capitale Umano

Peso nella Prospettiva

5%

Risorse

Risorse umane

6 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi economici al personale

Specifiche

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

2. Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi economici al personale

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,82

Target 2024

4,60

Valore minimo

4,00

Target 2026

4,60

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,79

Target 2024

4,60

Valore minimo

4,00

Target 2026

4,60

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Anche nel corso del primo semestre 2024 è stato fornito supporto informativo al personale docente e al personale tecnico-amministrativo relativamente al pagamento degli stipendi e degli altri emolumenti, con le seguenti modalità:

- pubblicazione nella sezione dedicata dell'area intranet di note esplicative ai cedolini;
- pubblicazione nella sezione dedicata dell'area intranet di informative in relazione a modifiche normative d'interesse comune (previo invio ai soggetti interessati di apposita comunicazione esplicativa contenente anche il link della pagina intranet di riferimento);
- risposte a singole richieste di chiarimenti e di supporto relativamente all'applicazione di specifiche normative (ad es. rientro dei cervelli, ...).

Inoltre, con riferimento al rimborso missioni si è provveduto alla tempestiva liquidazione in presenza della documentazione completa e dato il necessario supporto qualora richiesto.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel 2024 è stato fornito supporto informativo al personale docente e al personale tecnico-amministrativo relativamente al pagamento degli stipendi e degli altri emolumenti, con le seguenti modalità:

- pubblicazione nella sezione dedicata dell'area intranet di note esplicative ai cedolini;
- pubblicazione nella sezione dedicata dell'area intranet di informative in relazione a modifiche normative d'interesse comune (previo invio ai soggetti interessati di apposita comunicazione esplicativa contenente anche il link della pagina intranet di riferimento, ad esempio esonero contributivo per lavoratrici madri, assegno al nucleo familiare);
- risposte a singole richieste di chiarimenti e di supporto relativamente all'applicazione di specifiche normative (ad es. rientro dei cervelli, applicazione convenzioni per evitare le doppie imposizioni, tracciabilità spese di missione ecc.).

Inoltre, con riferimento al rimborso missioni si è provveduto alla tempestiva liquidazione in presenza della documentazione completa e fornito il necessario supporto qualora richiesto.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi economici al personale

4,91

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo - servizi economici al personale

4,68

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

6 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo PRO-02-H Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi al personale del PIAO 2025-2027

PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo*

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

L'Ateneo, nel corso del 2022, a seguito di una approfondita analisi, ha profondamente rivisto, con decorrenza dal 1.1.2023, il proprio modello organizzativo, ponendo una particolare attenzione alle Strutture Fondamentali, di cui la Direzione Generale è al servizio. Ulteriori interventi organizzativi, con particolare riferimento ai servizi ICT, sono stati progettati nel corso del 2023 con decorrenza dal 1.1.2024.

Alla luce delle considerevoli modifiche effettuate, è stato necessario, nel corso del 2023, aggiornare e completare la ricognizione dei processi, in accordo alle modifiche dell'organizzazione. Tale ricognizione, oggetto di uno specifico obiettivo dell'Area Direzionale nel PIAO 2023-2025, ha portato all'individuazione dei processi attivi in Ateneo a livello meso-organizzativo, e ha posto la base per una serie di attività ulteriori, tra cui l'aggiornamento della carta dei servizi. Infatti, nella ricognizione è stata data evidenza ai meso-processi la cui realizzazione comporta l'erogazione di servizi e che è, quindi, opportuno inserire nella carta dei servizi. Grazie a queste informazioni la carta dei servizi sarà estesa agli altri utenti, a partire dal personale e le strutture, fino a ricomprendere i seguenti servizi:

Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, Orientamento in entrata, Orientamento in itinere, Inclusione, Orientamento in uscita e placement, Gestione carriera studenti, Diritto allo studio, Mobilità internazionale in uscita, Mobilità internazionale in entrata, Accoglienza studenti stranieri, Organizzazione e gestione patrimonio librario, Consultazione, prestito e fornitura documentazione, Gestione risorse elettroniche, Qualità della didattica e dei servizi agli studenti, Erogazione dei corsi di studio, Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi, Gestione dei progetti finanziati, Rendicontazione dei progetti finanziati, Pubblicazione dei risultati della ricerca, Creazione spin off, Gestione brevetti, Progetti di ricerca industriale, Partenariati per l'innovazione PNRR/PNC, Ricerca finanziata da privati, Corsi di perfezionamento e formazione, UnigeSenior, Gestione del patrimonio culturale e museale, Gestione portierato e custodia, Traslochi, Sviluppo e gestione applicativi in house, Gestione applicativi di terzi, Infrastrutture e reti, Gestione del sito web, Acquisizione di beni e servizi, Gestione contabile, Gestione della carriera, Cessazione, Interventi di manutenzione ordinaria, Manutenzione straordinaria.

Con l'occasione si provvederà anche a rivedere le modalità di presentazione on line della carta dei servizi. Per ciascun servizio verranno individuati: Descrizione del servizio, Destinatari, Ufficio di riferimento, Responsabile, Accessibilità (modalità di erogazione e contatti), Tempestività (tempo di erogazione), Trasparenza (modalità di pubblicazione dei contenuti), Efficacia (soddisfazione degli utenti), modalità di reclamo.

Per ciascun servizio, ai fini di adempiere, già dal 2024, a quanto previsto dal D. Lgs. n. 222/2023 ed estenderlo ai servizi al personale, si provvederà, inoltre, ad indicare i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando, per gli utenti esterni, quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte.

Al fine di misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo si ritiene necessario monitorare l'effettivo inserimento nella carta dei servizi dei 39 processi individuati come tali, attraverso un apposito indicatore, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto (pari alla totalità dei 39 servizi).

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Direzionale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Tutte le Strutture

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Organizzazione

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

*Descrizione dell'obiettivo modificata in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

servizi indicati/servizi previsti

Specifiche

Numeratore: sono considerati i servizi indicati in “Descrizione e Finalità”. I servizi si considerano integrati quando disponibili nella Carta dei Servizi online

Denominatore: 39 (totale servizi indicati in “Descrizione e finalità”)

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

carta dei servizi online (attualmente cartaservizi.unige.it)

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

0

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Come comunicato agli Organi di Governo nelle sedute del 27 e 28 febbraio 2024, il D. Lgs. n. 222/2023 prevede alcuni nuovi obblighi collegati all'accessibilità dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità, collegati al PIAO e alla carta dei servizi sui quali, benché vigenti dal 2025, l'Amministrazione si è impegnata a intervenire già in sede di monitoraggio in itinere del PIAO 2024-2026, con contestuale ampliamento di questo obiettivo.

In attesa di tale ampliamento, le attività svolte hanno riguardato:

- l'analisi di tutte le carte dei servizi degli altri Atenei statali pubblicate;
- la redazione un modello omogeneo di scheda per ciascun servizio con i campi necessari;
- la definizione dei servizi da inserire nella carta.

Il lavoro preliminare verrà condiviso con i Dirigenti, insieme ai testi dei questionari di customer satisfaction anch'essi da adeguare al D. Lgs. n. 222/2023, subito dopo il monitoraggio in itinere, in modo tale da giungere alla definizione della carta dei servizi nel mese di settembre.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

0%

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

In data 18.12.2024 si sono concluse le attività previste in sede di monitoraggio in itinere ed è stata resa disponibile a studentesse, studenti e personale la nuova versione online, navigabile, della Carta dei Servizi dell'Ateneo (<https://cartaservizi.unige.it/>).

La Carta, disponibile anche in lingua inglese, descrive i principali servizi offerti dall'Ateneo alle Studentesse e Studenti e al Personale e i relativi standard di qualità, coprendo tutti i servizi presenti nella sezione "Descrizione e finalità" della scheda del presente obiettivo.

Per tutti i servizi presenti, aggregati per destinatari, sono indicati gli uffici di riferimento, il responsabile, le modalità di erogazione e i contatti, il tempo di erogazione, le modalità di pubblicazione dei contenuti, la soddisfazione degli utenti e le modalità di reclamo.

Inoltre, come previsto dal D. Lgs. n. 222/2023, per ogni servizio sono riportati i livelli di qualità relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, nonché i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti esterni possono esigere e le relative modalità.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

30 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto € 0,00	Costo indiretto specifico € 0,00	Costo indiretto generale € 0,00	Costo pieno € 0,00
--------------------------------	--	---	------------------------------

Documentazione a supporto

E-mail del Direttore Generale agli studenti e al personale in data 18.12.2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo SER-04-D Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità del PIAO 2025-2027

PRO-06-O – Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Il processo di approvvigionamento è stato normato a livello interno attraverso l'approvazione del Manuale di Contabilità (approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22.12.2022).

Una novità introdotta dal 1.1.2023 dal modello organizzativo riguarda i "Poli Territoriali di Facility Management" che, tuttavia, sono coinvolti nelle procedure relative agli interventi edili e alla sicurezza e forniscono supporto agli acquisti effettuati dai Centri Autonomi di Gestione senza che l'Area Negoziale agisca direttamente se non per l'acquisto di grandi attrezzature scientifiche.

Inoltre, nel corso del 2023 è entrato in vigore del D.Lgs. n. 36/2023, il nuovo Codice dei Contratti Pubblici, con il quale sono state introdotte numerose novità e sul quale nel corso del 2023 si è proceduto a una ampia formazione.

In questo ambito è fondamentale anche il supporto che l'Area fornisce a tutti i RUP dell'Ateneo.

L'Area Negoziale, tuttavia, procede all'approvvigionamento dei beni e dei servizi comuni e, su richiesta, di acquisti specifici per le altre Aree Dirigenziali.

Al fine di monitorare l'efficacia del processo, oltre alla tempestività dell'evasione delle richieste (obiettivo "Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento"), si ritiene necessario misurare la qualità percepita dagli utenti.

Questo avviene tramite il questionario rivolto a chi rivesta posizioni organizzative nelle Aree Dirigenziali. A ciò si aggiunge la rilevazione separata della soddisfazione dei RUP per il supporto ricevuto, sempre tramite questionario.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Negoziale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Dipartimenti, Centri

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Organizzazione

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

9 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di supporto agli acquisti

Specifiche

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

[2. Grado di soddisfazione dei RUP](#)

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di supporto al RUP

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

[Indicatore 1](#)

Peso:

50

Valore iniziale (2023) – Baseline

4,05

Target 2024

4,10

Valore minimo

3,55

Target 2026

4,30

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

50%

Valore iniziale (2023) – Baseline

3,91

Target 2024

4,00

Valore minimo

3,50

Target 2026

4,20

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

In continuità con l'anno 2023 proseguono le attività di supporto alle strutture, da parte del Settore negoziale per i Poli Territoriali di Facility Management, attraverso incontri con i vari responsabili amministrativi per esaminare specifiche procedure, risolvere eventuali criticità, supportare nella compilazione delle check list richieste nell'ambito di procedure PNRR, revisionare documenti di gara. Prosegue l'attività di informazione e aggiornamento sul team dedicato Comunità pratiche negoziale, soprattutto nell'ambito delle novità operative sull'utilizzo della piattaforma MEPA. Il settore, inoltre, ha organizzato incontri individuali di specifica formazione sul negoziale per nuovi assunti assegnati ai Dipartimenti. Prosegue, altresì, l'attività di supporto ai RUP da parte di tutti i settori dell'area negoziale, in particolar modo per quanto riguarda la predisposizione di capitolati, con riferimento alle novità introdotte dal nuovo codice riguardo al calcolo dei costi della manodopera, all'applicazione dei contratti Collettivi e delle misure introdotte per garantire la stabilità occupazionale e parità di genere. In considerazione, poi, delle nuove modalità di accesso alle piattaforme di negoziazione da parte dei RUP tramite SPID, che ha visto maggiormente coinvolti tali figure anche da un punto di vista strettamente operativo, è stata garantito affiancamento nella configurazione delle procedure.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione dei RUP

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

In continuità con le attività di supporto alle strutture, da parte del Settore negoziale per i Poli Territoriali di Facility Management, attraverso incontri con i vari responsabili amministrativi, per esaminare specifiche procedure, risolvere eventuali criticità, supportare nella compilazione delle check list richieste nell'ambito di procedure PNRR, revisionare documenti di gara, e di attività di informazione e aggiornamento sul team dedicato Comunità pratiche negoziale, soprattutto nell'ambito delle novità operative sull'utilizzo della piattaforma MEPA, si evidenziano, in particolare, alcune ulteriori azioni: venerdì 12 luglio 2024 si è tenuto sul gruppo Teams Comunità di pratiche - negoziale un incontro avente ad oggetto le modalità di espletamento delle procedure di affidamento diretto su piattaforma Mepa a seguito dei rilevanti interventi di aggiornamento operati sulla stessa piattaforma nelle settimane immediatamente precedenti; sempre sul gruppo Teams Comunità di pratiche - negoziale sono stati forniti:

- ulteriori aggiornamenti operati sulla piattaforma MePA (nuove modalità acquisizione CIG, 02.08.2024, nuove modalità di gestione del FVOE, 09.09.2024);
- informazioni su iniziative formative disponibili (percorso FAD sul nuovo codice appalti D. Lgs 36/23 - UNIT 1, del Piano nazionale di formazione per l'aggiornamento professionale realizzata da MIT- SNA-ITACA-IFEL, 06.08.2024);
- pubblicazione di comunicazioni ufficiali e materiali sul sito Anac (vademecum affidamenti diretti, 09.09.2024, comunicato Presidente Anac estensione utilizzo PCP, 31.12.2024).

Inoltre, è stato predisposto un aggiornamento della modulistica elaborata dall'Area Negoziale, pubblicata sulla sezione Intranet del sito di Ateneo (moduli di autocertificazione, tracciabilità flussi, in italiano e in inglese, 18.12.2024) e della modulistica messa a disposizione sulla piattaforma di rendicontazione PNRR AtWork (08.11.2024).

Il settore, inoltre, ha organizzato ulteriori incontri individuali di specifica formazione sul negoziale per nuovi assunti o per personale già presente presso le strutture, in particolare area ICT, GBH&HBG, che ha segnalato necessità di formazione.

Supporto ai colleghi delle strutture fondamentali in relazione alla nuova gestione dei contributi Anac anno 2024, a seguito dell'emissione di avvisi di pagamento per importi errati, periodo gennaio-ottobre 2024 (assistenza individuale su Teams ai singoli segretari, predisposizione e condivisione note di contestazione, monitoraggio gestione avvisi su piattaforma Anac: ottobre-dicembre 2024).

Attività di monitoraggio sulle procedure negoziali svolte dalle strutture fondamentali su fondi PNRR-PNC, su richiesta dell'Area Ricerca, con successivo incontro di condivisione degli esiti del monitoraggio in data 05.12.2024 con il personale dell'Area Ricerca.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo - servizi di supporto agli acquisti

4,21

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione dei RUP - servizi di supporto al RUP

4,32

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

9 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo INF-02-A Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici del PIAO 2025-2027

PRO-07-O – Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Il processo di approvvigionamento è stato normato a livello interno attraverso l'approvazione del Manuale di Contabilità (approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22.12.2022).

Una novità introdotta dal 1.1.2023 con il modello organizzativo riguarda i "Poli Territoriali di Facility Management" che sono coinvolti nelle procedure relative agli interventi edilizi e relativi alla sicurezza e forniscono supporto agli acquisti effettuati dai Centri Autonomi di Gestione senza che l'Area Negoziale agisca direttamente se non per acquisti di grandi attrezzature scientifiche.

Inoltre, nel corso del 2023 è entrato in vigore del D.Lgs. n. 36/2023, il nuovo Codice dei Contratti Pubblici, con il quale sono state introdotte numerose novità e sul quale nel corso del 2023 si è proceduto a una ampia formazione.

L'Area Negoziale, tuttavia, procede, all'approvvigionamento dei beni e dei servizi comuni e, su richiesta, di acquisti specifici per le altre Aree Dirigenziali.

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.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Negoziale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Dipartimenti, Centri

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Organizzazione

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

14 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Tempo medio evasione richieste

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche

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)

Per procedure di acquisto di beni e servizi, al minor prezzo e/o ad offerta economicamente più vantaggiosa, di importo inferiore alla soglia comunitaria vigente Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Database interno – Area Negoziale

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) – Baseline: 54 giorni

Target 2024

54 giorni

Target 2026

50 giorni

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Dal 01.01.2024 al 30.06.2024 sono state svolte, complessivamente, n. 32 procedure; giorni totali tra data determina di avvio della procedura o Richiesta di acquisto (RDA/data aggiudicazione/affidamento bene o servizio richiesto: 1502 giorni. Media: 46,94

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Tempo medio evasione richieste

46,94

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel corso del 2024, sono proseguite le attività di supporto per l'ambito negoziale e per i Responsabili Unici del Procedimento (RUP), avviate già nella prima parte dell'anno.

Particolare rilevanza ha assunto la Comunità Professionale “Negoziale” , che rappresenta un’evoluzione della precedente Comunità di Pratica. Questa iniziativa ha favorito la formazione, il confronto e l’individuazione di soluzioni a problematiche comuni nella gestione delle procedure negoziali. Attualmente, il team associato alla Comunità conta oltre 150 dipendenti iscritti.

Oltre a queste attività di supporto alle strutture, sul piano più strettamente operativo, l’Area Negoziale ha gestito un totale di 70 procedure nel periodo dal 1° gennaio 2024 al 31 dicembre 2024. Il tempo complessivo intercorso tra la data della determina di avvio (o della Richiesta di Acquisto - RDA) e la data di aggiudicazione/affidamento del bene o servizio è stato di 3775 giorni, risultando in una media di 53,93 giorni per procedura.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Tempo medio evasione richieste

53,93 giorni

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

14 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Disponibile presso l'area negoziale

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo PRO-03-O Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento del PIAO 2025-2027

PRO-08-O – Consolidare la tempestività della consulenza giuridica

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

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.

Per questo motivo appare opportuno individuare i soggetti abilitati a formulare la richiesta, formalizzarne le modalità e definire le caratteristiche dell'output del processo. 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.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Legale e generale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Organizzazione

Peso nella Prospettiva

5%

Risorse

Risorse umane

2 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Tempo medio rilascio pareri

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Media (data rilascio parere risolutivo – data richiesta parere)

Specifiche:

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

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Database interno – Area Legale e Generale

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) – Baseline:

14 giorni

Target 2024

14 giorni

Target 2026

16 giorni

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Si è provveduto alla registrazione sullo scadenario del Settore Ufficio Legale di Ateneo delle richieste di parere pervenute sia tramite OTRS sia alla casella di posta elettronica del Settore, annotando l'oggetto della richiesta, la data di arrivo della richiesta e la data di rilascio del parere. In base a tale rilevazione, alla data del monitoraggio sono pervenute all'ufficio n. 26 richieste quasi tutte a bassa complessità.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Tempo medio rilascio pareri

7 giorni

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Superiore alle attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Si prevede di consolidare la tempistica nel rilascio dei pareri come proposta dall'obiettivo.

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

È proseguita l'attività di rilascio di pareri legali da parte del Settore Ufficio Legale di Ateneo, sia tramite il sistema OTRS sia tramite e-mail. Rispetto alla rilevazione intermedia, alla fine del secondo semestre l'ufficio ha rilasciato un maggior numero di pareri di complessità medio-elevata.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Tempo medio rilascio pareri

10,40 giorni

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

2 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Dati rilevabili dal sistema OTRS nonché dal database interno all'Ufficio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo PRO-03-O Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento del PIAO 2025-2027-

PRO-09-O – Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management*

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Una delle maggiori modifiche introdotte con il modello organizzativo vigente dal 1.1.2023, è stata la creazione dei “Poli Territoriali di Facility Management”, presidi funzionali volti ad assicurare, in maniera aggregata e come unica interfaccia, i servizi strumentali alle Strutture Fondamentali: manutenzione edilizia e impiantistica, negoziale e ICT.

Nel corso del 2023, la progressiva implementazione dei Poli, che opereranno a pieno regime dal 2024, ha posto in evidenza la necessità di regolamentare la gestione e il supporto degli interventi, al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili e garantire l'esecuzione dei servizi nel minor tempo possibile.

L'obiettivo prevede la definizione di linee guida per il processo di gestione degli interventi, a partire dalle richieste e dalla programmazione e fino all'esecuzione, nonché la definizione di modalità di supporto agli acquisti offerto in questo ambito dall'Area Negoziale.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area per le strutture fondamentali

Altre strutture responsabili

Area Tecnica, Area Negoziale, Area ICT

Altre strutture coinvolte

Scuole, Dipartimenti, Centri

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Organizzazione

Peso nella Prospettiva

15%

Risorse

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Approvazione di Linee Guida per la richiesta, la programmazione e la gestione degli interventi, nonché per la definizione del supporto negoziale agli acquisti per i Poli Territoriali di Facility Management

Specifiche

Le Linee Guida sono emanate con Decreto del Direttore Generale

Fonte

Titulus/Albo di Ateneo

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.10.2024*

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 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

*Termine modificato in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23-7-2024

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

È stata svolta l'attività propedeutica alla predisposizione delle Linee Guida e, in particolare:

- riesame del lavoro già svolto in relazione all'obiettivo del PIAO 2022-2024, INDDIR2 Analizzare l'efficacia dei processi a valle della riorganizzazione, che conteneva una prima analisi del possibile funzionamento dei Poli Territoriali di Facility Management;
- esame delle competenze dei Poli Territoriali di Facility Management indicate dall'Atto di Organizzazione Amministrativa e Tecnica vigente;
- esame dei questionari di customer satisfaction 2023, al fine di evidenziare le possibili criticità per i servizi erogati dai Poli Territoriali di Facility Management;
- incontri tra i dirigenti coinvolti e i Delegati di Polo.

Al fine di giungere alla stesura definitiva del documento si coinvolgeranno le Strutture Fondamentali, destinatarie dei servizi.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Analisi preliminare della documentazione disponibile

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Con decreto del Direttore generale Rep. 5293 del 31.10.2024 sono state emanate le “Linee guida per la gestione degli interventi dei Poli territoriali di Facility Management”. Tale documento è stato predisposto, con il coinvolgimento del Dirigente dell’Area tecnica e dell’Area ICT e del Capo settore acquisti per i poli territoriali di Facility Management dell’Area negoziale; è stato altresì condiviso con i Delegati dei Poli territoriali

Cronoprogramma

Percentuale di conclusione delle attività previste dal cronoprogramma

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Le linee guida sono disponibili al seguente link: <https://intranet.unige.it/per-le-strutture/poli-territoriali-facility-management>

Grado di raggiungimento dell’obiettivo

100%

Motivazione dell’eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Verificare l’applicazione e l’efficacia della normativa emanata al fine di un eventuale riesame

PRO-10-O - Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

La sezione Amministrazione Trasparente del sito web di Ateneo, benché completa, aggiornata e rispettosa degli obblighi di pubblicazione, richiede numerosi interventi manuali per la pubblicazione dei documenti.

L'ERP documentale di Ateneo implementato alla fine del 2023, Titulus di CINECA, dispone di un modulo per automatizzare il processo di pubblicazione dei documenti nella sezione trasparenza.

L'obiettivo prevede l'acquisto, la configurazione, l'implementazione in produzione di tale modulo e la formazione del personale all'utilizzo, in modo tale che il sistema sia pienamente operativo a partire dal 1° gennaio 2025.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Legale e Generale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Area ICT

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Organizzazione

Peso nella Prospettiva

5%

Risorse

Risorse umane

5 FTE

Risorse finanziarie

€ 30.000

Voce CO.AN.

CO.04.01.01.07.02.14

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Implementazione del modulo di Titulus relativo alla trasparenza

Specifiche

Piena operatività del modulo di Titulus 5 relativo alla trasparenza

Fonte

Sezione amministrazione trasparente del sito web di Ateneo (<https://unige.it/trasparenza>)

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.12.2024

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Come previsto nella descrizione dell'obiettivo, si è provveduto a richiedere all'Area ICT l'acquisto del modulo PAT di CINECA per la gestione della sezione Amministrazione trasparente del sito di Ateneo, secondo la valutazione tecnica già compiuta a monte dell'assegnazione dell'obiettivo.

Le attività ad oggi svolte, nel rispetto della pianificazione prevista, hanno consentito la configurazione base della piattaforma e delle utenze, la predisposizione grafica e la consegna del front end.

Tali attività costituiscono la fase più onerosa in quanto le sezioni che acquisiranno le informazioni in modo automatico, per le quali andranno attentamente verificati i trasferimenti di dati, potrebbero risultare alquanto limitate rispetto alla finalità dell'obiettivo.

Nel mese di luglio CINECA inizierà le attività di informazione e formazione a partire dagli amministratori di sistema.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Fase di implementazione della piattaforma con predisposizione delle utenze e della grafica, nel rispetto della pianificazione delle attività indicate nella Proposta tecnica e del Piano di progetto redatti da CINECA e condivisi con Area ICT

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Il modulo Pat di CINECA è on line dal 27.12.2024 come da mail allegata; è stata effettuata la formazione agli amministratori e in data 9.12.2024 agli utenti delle aree dirigenziali e delle strutture fondamentali, individuati dai

rispettivi dirigenti. La formazione è stata integrata tramite l'invio, il 24.12.2024, di apposite istruzioni redatte dal settore trasparenza, anticorruzione e privacy. Sono stati riportati tutti i contenuti presenti in Amministrazione Trasparente precedentemente caricati.

Cronoprogramma

Percentuale di conclusione delle attività previste dal cronoprogramma

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

5 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 30.000,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 9.036,05

Costo pieno
€ 39.036,05

Documentazione a supporto

Mail in data 27.12.2024 – Portale Amministrazione Trasparente al link <https://trasparenza.unige.it/>

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Monitorare la pubblicazione dei contenuti sulla piattaforma

PRO-11-O - Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Il sistema antiriciclaggio persegue l'obiettivo di prevenire l'ingresso nel sistema legale di risorse di origine criminale. L'ordinamento italiano in materia si è sviluppato in coerenza con gli standard internazionali e le direttive europee. La cornice legislativa antiriciclaggio è rappresentata dal decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e, da ultimo, dal decreto legislativo 4 ottobre 2019, n. 125.

È stata recentemente nominato il Responsabile della funzione antiriciclaggio ai sensi del D. Lgs. N. 231/2007.

Al fine di applicare efficacemente la normativa in materia di antiriciclaggio, oltre agli obiettivi individuali assegnati al Responsabile della funzione antiriciclaggio e al Responsabile della prevenzione della corruzione e della Trasparenza, si rende necessario ampliare la valutazione del rischio a tale normativa, come prevede questo obiettivo.

Le Aree Dirigenziali procederanno, quindi, alla mappatura dei processi per individuare e presidiare le aree di attività maggiormente esposte al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, anche in via potenziale, procedendo ad una analisi basata sulla lettura coordinata delle Aree di rischio corruttivo indicati da ANAC nel PNA 2022 e degli indicatori di anomalia elaborati dalla UIF (Istruzioni aprile 2018), in attesa dell'emanazione, da parte del Comitato di sicurezza finanziaria, delle linee guida per la mappatura e la valutazione dei rischi di riciclaggio, ai sensi dell'articolo 10, comma 3 del d.lgs. n. 231/2007 e s.m.i.

L'obiettivo prevede la conclusione di tale attività entro il 31.12.2024

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Legale e Generale

Altre strutture responsabili

Tutte le Aree dirigenziali

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Processi

Area Strategica

Organizzazione

Peso nella Prospettiva

5%

Risorse

Risorse umane

2 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN

-

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Aggiornamento della mappatura dei processi e della valutazione del rischio alla normativa antiriciclaggio

Specifiche

Aggiornamento della mappatura, analisi, valutazione dei rischi e delle misure alternative in relazione ai processi già mappati per ciascuna area dirigenziale

Il risultato verrà rilevato separatamente per ciascuna struttura

Fonte

Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.12.2024

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Al fine di procedere alla valutazione del rischio riciclaggio nei processi di competenza di ciascuna struttura di Ateneo, è stato predisposto un documento con l'indicazione dei processi da mappare a tale scopo e le modalità da seguire.

Tale documento è stato trasmesso al Gestore in quanto costituirà una sezione del Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore, dei dirigenti e del RPCT, di cui agli obiettivi individuali INDDIR-02 e INDDIR-04, che hanno come termine di fine lavori il 31.07.2024 per il raggiungimento al 100%.

Si rappresenta, a tale riguardo, la stretta correlazione tra la diffusione del Disciplinare citato, il cui termine di emanazione è il 31.07.2024, e la realizzazione della successiva fase di rielaborazione e armonizzazione delle mappature trasmesse dai responsabili dei processi, da svolgersi entro il 31.12.2024 successivamente alla diffusione e condivisione con tutti i Dirigenti.

Si evidenzia, pertanto, la propedeuticità dell'emanazione del Disciplinare rispetto all'inizio dei lavori relativi a questo obiettivo e le eventuali criticità derivanti dal mancato rispetto dei termini previsti per i menzionati obiettivi.

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Predisposizione della documentazione di rilevazione dei dati presso le singole strutture di Ateneo

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

È pervenuto il riscontro da parte di tutte le aree dal quale emerge che la maggior parte dei processi non rilevano ai fini del contrasto al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo. I residuali processi per i quali è emerso un potenziale rischio sono stati raggruppati in un apposito prospetto da sottoporre all'esame del Gestore e del RPCT.

Cronoprogramma

Percentuale di conclusione delle attività previste dal cronoprogramma

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

2 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Nota del Dirigente dell'Area Legale e Generale

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Verificare l'applicazione e l'efficacia della normativa emanata al fine di un eventuale riesame

INF-01-A - Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Il progetto di Erzelli ha avuto nel 2020 una rivalutazione economica importante rispetto agli importi iniziali, la quale ha imposto una riprogrammazione dell'intervento, fattibile ad oggi esclusivamente con l'accesso ai fondi del Recovery Plan. Con l'insediamento della nuova *governance* è stato riavviato il procedimento di approvazione del progetto da parte del Consiglio dei Lavori Pubblici, a valle del quale è stato possibile avviare il procedimento autorizzativo unico regionale (PAUR), che si è concluso alla fine del 2022.

Sempre nel 2022 sono proseguite le attività di monitoraggio dei finanziamenti derivanti dai progetti PNRR, per ottenere dal MUR e da Regione Liguria gli atti amministrativi necessari all'iscrizione dei crediti a bilancio e sono, altresì, stati studiati i profili di commercialità connessi a parte delle realizzazioni.

L'esito di tali attività ha consentito l'assegnazione di risorse pari a 150 milioni, di cui alla legge n. 234 del 30.12.2021, con Decreto ministeriale MUR n. 119 del 2.03.2023, di cui 30 milioni relativi al 2022 assegnati prioritariamente per il completamento del lotto B, per la realizzazione del quale è stato dato avvio alle procedure di gara con Decreto Rettorale del 23.3.2023.

La procedura di gara si è conclusa nel novembre 2023 e, previo espletamento dei necessari adempimenti amministrativi, nel 2024 sarà possibile iniziare i lavori che dovrebbero concludersi entro due anni e mezzo.

Benché la legge di bilancio per il 2024 abbia previsto uno stanziamento di 20 milioni dal 2024 al 2029 complessivi per l'intero progetto del Parco degli Erzelli, al momento non è possibile conoscere come la Regione destinerà i fondi, considerato che nel progetto è ricompresa la costruzione dell'Ospedale,

Per questo motivo non è attualmente possibile programmare eventuali attività relative al lotto A.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

11 Riqualficare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi

Azione

11.2 Sviluppare spazi e infrastrutture

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Tecnica

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Ambienti e attrezzature

Peso nella Prospettiva

25%

Risorse

Risorse umane

5 FTE

Risorse finanziarie

€ 117.683.293,5

Voce CO.AN.

05.01.02.03.01.01

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Verbale di consegna lavori Lotto B.

Specifiche

Il verbale sarà a firma del RUP della SUAR ed inviato al RUP UniGE (Dirigente dell'Area Tecnica)

Fonte

Nota di invio a protocollo

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.7.2024

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 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel corso del primo semestre 2024 sono stati portati a termine tutte le attività relative all'avvio dei lavori per la realizzazione del Lotto B- laboratori.

Il 13.03.2024 è stato firmato il contratto d'affidamento del servizio di direzione lavori e coordinamento della Sicurezza.

Il 14.06.2024 sono stati firmati i contratti d'affidamento del servizio di collaudo in corso d'opera e d'affidamento dei lavori.

Il data 26.06.2024 con nota prot. N° 59661/2024, a valle della stipula dei suddetti contratti, abbiamo comunicato al RUP SUAR la disponibilità delle aree invitandola alla consegna dei lavori.

Il verbale di consegna dei lavori sarà sottoscritto nel mese di luglio.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Attività indicate nella descrizione

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

La consegna delle aree da parte della SUAR ai fini dell'avvio dei lavori è datata dal verbale di consegna parziale dei lavori 29.07.2024 mentre l'effettivo inizio dei lavori è di settembre con verbale di consegna dei lavori datato 12.09.2024.

Successivamente, al fine di avviare i lavori del Lotto A, è stata avviata ad agosto l'aggiornamento dei prezzi conclusosi il 23.12.2024.

In data 30.12.2024 il CdA riunito in seduta straordinaria in data 30.12.2024 (prat. n° 280) ha approvato l'avvio delle procedure di gara per l'affidamento dei lavori anche del Lotto A.

Cronoprogramma

Percentuale di conclusione delle attività previste dal cronoprogramma

90%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

5 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 117.683.293,50	€ 0,00	€ 35.446.415,72	€ 153.129.709,22

Documentazione a supporto

Verbali consegna dei lavori

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

90%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto al 90%, in quanto l'avvio dei lavori è avvenuto nel mese di settembre 2024, a fronte di un termine previsto del 31 luglio, molto sfidante. La consegna del deliverable nel mese di settembre è dovuta alla scelta della SUAR di procedere a luglio alla consegna parziale dei lavori, per consentire alla ditta appaltatrice di svolgere le opere necessarie all'accesso al cantiere, che prevedevano modifiche alla viabilità.

Tale circostanza, puramente tecnica, non è dipesa in alcun modo dalle attività dell'Ateneo che ha svolto tutte le attività previste con largo anticipo rispetto alla scadenza del 31 luglio, scadenza peraltro esclusivamente interna e riferita al solo Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

Azioni di miglioramento

- Attuare le ulteriori azioni previste dall'obiettivo INF-04-A Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli del PIAO 2025-2027

INF-02-A - Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

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 2024 sono previsti, oltre alla prosecuzione del Progetto Erzelli, le procedure di affidamento di numerosi interventi tra cui:

- adeguamento delle uscite di emergenza del IV piano della sede centrale, Via Balbi 5, consolidamento di una porzione di muro di sostegno dell'Orto Botanico e rimozione della passerella in metallo di collegamento con l'Orto Botanico;
- manutenzione straordinaria e nuove realizzazioni presso il Centro Sportivo Universitario di Valletta Puggia, in Via Dodecaneso, per la realizzazione di un campo di arrampicata sportiva, palestra callistenica con riqualificazione di un'area verde, nuovo campo da padel, nuove coperture dei campi da tennis e rifacimento della loro pavimentazione;
- realizzazione di un nuovo gruppo di refrigerazione per servizi degli studenti presso il Polo dell'Albergo dei Poveri
- accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di manutenzione, negli edifici di proprietà, o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OS3 di cui al D.P.R. 207/2010;
- rifunionalizzazione di parte della Palazzina Delfino, in Via Magliotto 2, con interventi di consolidamento e adeguamento impiantistico per un nuovo Data Center;
- accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di adeguamento impiantistico antincendio, negli edifici di proprietà, o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OG11 di cui al D.P.R. 207/2010;
- restauro e risanamento conservativo di una porzione della manica sud dell'Albergo dei Poveri, al piano terra, per la realizzazione di una palestra di circa 500 mq
adeguamento antincendio del II piano della Clinica Oculistica, in Viale Benedetto XV, con la realizzazione di un nuovo spazio per la didattica.

Tali interventi sono previsti dal Programma Triennale dei Lavori Pubblici 2024/2026 approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25.10.2023 tra gli interventi inseriti nell'elenco annuale dei lavori per il 2024 e costituiscono un coerente prologo all'approvazione di un Piano edilizio di ampio orizzonte temporale che verrà approvato nel corso del 2024.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

11 Riqualificare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi

Azione

11.2 Sviluppare spazi e infrastrutture

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Tecnica

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Ambienti e attrezzature

Peso nella Prospettiva

15%

Risorse

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

€ 8.014.476,48

Voce CO.AN.

04.01.01.07.03.01.

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

$\Sigma (\text{intervento avviato}_n * \text{priorità}_n) / \Sigma (\text{intervento previsto nell'elenco annuale dei lavori}_n * \text{priorità}_n)$

Specifiche:

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

Misura: percentuale

Periodo di rilevazione annuale

Fonte

Elenco annuale dei lavori

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

ND

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

31.12.2023 (Valore iniziale) 31.12 anno di riferimento (Target)

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel primo semestre del 2024 sono stati avviati 5 interventi rispetto agli 8 previsti dall'elenco annuale del Programma triennale dei lavori pubblici 2024-2026.

In particolare, si sono concluse le procedure di affidamento e sono stati avviati i lavori per i seguenti interventi:

- progetto per la realizzazione di servizi degli studenti al Polo dell'Albergo dei Poveri - nuova palestra (Opere di restauro e risanamento conservativo in porzione manica sud Albergo dei Poveri, al piano terra, finalizzate alla realizzazione di una palestra - CUP D35F21000590005). Procedure di affidamento concluse con delibera CdA del 29.02.2024, verbale consegna lavori del 18.06.2024;
- manutenzione straordinaria e nuove realizzazioni presso il centro sportivo universitario di Valletta Puggia (CUP D31B21005380001). Procedure di affidamento concluse con delibera CdA del 28.03.2024, verbale consegna lavori del 20.06.2024;
- adeguamento delle uscite di emergenza di via Balbi 5, IV piano (nuova passerella uscita Aula Pellitteri e creazione di rampa al posto dei gradini in altra uscita), consolidamento di porzione di muro di sostegno dell'Orto Botanico e rimozione passerella in metallo di collegamento con Orto Botanico (CUP D38H22001110005, verbale consegna lavori del 18.06.2024).

Si sono concluse le procedure di affidamento per:

- adeguamento antincendio del piano 2 della Clinica Oculistica in Viale Benedetto XV, con realizzazione di un nuovo spazio didattico (CUP: D39I23000600001). Contratto firmato in data 17.06.2024;
- accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di adeguamento impiantistico antincendio, negli edifici di proprietà, o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova (CUP: D39I23000600001). Approvazione del CdA in data 19.06.2024.

Si prevede l'avvio, nella seconda parte dell'anno, per i seguenti interventi:

- palazzina Delfino via Magliotto 2 Savona: rifunionalizzazione di parte della palazzina con interventi di consolidamento e adeguamento impiantistico per nuovo Data Center (CUP D52B23000950001);
- progetto per la realizzazione di servizi degli studenti al Polo dell'Albergo dei Poveri - nuovo gruppo di refrigerazione (CUP D39I22000350001);
- accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di manutenzione, negli edifici di proprietà, o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OS3.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati

63%

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel corso del secondo semestre 2024 sono state avviate tutte le procedure rimanenti, rispetto a quelle monitorate a giugno 2024, dell'elenco annuale del programma triennale 2024-2026. È opportuno segnalare che rispetto alla prima formulazione del piano, a seguito di successivi aggiornamenti per richieste di interventi e necessità di nuovi accordi quadro per lavori di manutenzione, gli iniziali 8 interventi previsti a settembre 2024 sono diventati ben 15.

Riassumendo pertanto:

- affidamenti già monitorati al 30.06.2024:
 1. progetto per la realizzazione di servizi degli studenti al Polo dell'Albergo dei Poveri - nuova palestra (Opere di restauro e risanamento conservativo in porzione manica sud Albergo dei Poveri, al piano terra, finalizzate alla realizzazione di una palestra - CUP D35F21000590005). Procedure di affidamento concluse con delibera CdA del 29.02.2024, verbale consegna lavori del 18.06.2024 (€ 2.115.123,80);
 2. manutenzione straordinaria e nuove realizzazioni presso il centro sportivo universitario di Valletta Puggia (CUP D31B21005380001). Procedure di affidamento concluse con delibera CdA del 28.03.2024, verbale consegna lavori del 20.06.2024 (€ 1.695.382,27);
 3. adeguamento delle uscite di emergenza di via Balbi 5, IV piano (nuova passerella uscita Aula Pellitteri e creazione di rampa al posto dei gradini in altra uscita), consolidamento di porzione di muro di sostegno dell'Orto Botanico e rimozione passerella in metallo di collegamento con Orto Botanico (CUP D38H22001110005, verbale consegna lavori del 18.06.2024) (€ 393.098,57);
 4. adeguamento antincendio del piano 2 della Clinica Oculistica in Viale Benedetto XV, con realizzazione di un nuovo spazio didattico (CUP: D39I23000600001) (€ 1.307.267,00) Contratto firmato in data 17.06.2024;
 5. accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di adeguamento impiantistico antincendio, negli edifici di proprietà, o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova (CUP: D39I23000600001). Approvazione del CdA in data 19.06.2024 n° 140° (€ 496.000,00).
- affidamenti avviati successivamente al monitoraggio del 30/06/2024 (o non monitorati in allora x errore):
 6. accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di manutenzione, negli edifici di proprietà o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OG2 CdA 29.02.2024 prat. n° 23 (€ 558.000,00)
 7. accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di manutenzione, negli edifici di proprietà o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OS6 -(Determina Dirigenziale del 28.11.2024 -prot. n° 0121370) (€ 124.000,00);
 8. accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di manutenzione, negli edifici di proprietà o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OG1 - CdA 25.09.2024 prat. n° 169 (€ 558.000,00);
 9. installazione degli impianti di videosorveglianza presso edifici vari dell'Università degli Studi di Genova (CUP: D32B24002230005) – CdA del 23.10.2024 prat. n° 196 (€ 829.969,00);
 10. palazzina Delfino via Magliotto 2 Savona: rifunzionalizzazione di parte della palazzina con interventi di consolidamento e adeguamento impiantistico per nuovo Data Center (CUP D52B23000950001) – CdA del 23.10.2024 prat. n° 197 (€ 829.969,00);
 11. realizzazione di un nuovo gruppo di refrigerazione per servizi degli studenti presso l'Albergo dei Poveri (CUP: D39I22000350001) – CdA del 22.11.2024 prat. n° 226 - (€ 1.482.572,39);
 12. accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di manutenzione, negli edifici di proprietà, o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OS3 – (Richiesta Dirigenziale d'Acquisto Lavori del novembre 2024 -RDO MEPA del 25/11/2024 - € 284.000,00);

13. nuovo impianto di rivelazione incendi (IRA) presso l'intero complesso del Palazzo dell'Università e la Palazzina Economato, siti in Genova – Via Balbi, 5 (CUP: D38H24001170001) – CdA 22.11.2024 prat. n° 227 (€ 610.000,00);
14. accordo quadro, ai sensi dell'art.59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di smaltimento e/o bonifica di materiali contenenti amianto e/o materiali classificati come rifiuti speciali pericolosi in genere, negli edifici di proprietà o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, riconducibili alla categoria OG12 di cui al D.P.R. 207/2010 (Richiesta Dirigenziale d'Acquisto Lavori del 14.05.2024) - € 82.666,67;
15. accordo quadro, ai sensi dell'art. 59 del D. Lgs. 36/2023 avente in oggetto l'affidamento di lavori di manutenzione, negli edifici di proprietà o in uso a qualsiasi titolo, dell'Università degli Studi di Genova, da eseguirsi esclusivamente su corda con tecnica alpinistica (Richiesta Dirigenziale d'Acquisto Lavori del 04.11.2024) - € 82.666,67.

Valore indicatore

Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 8.014.476,48	€ 0,00	€ 2.413.974,46	€ 10.428.450,94

Documentazione a supporto

Verbalì CdA – Determine Dirigenziali

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo INF-01-A Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente del PIAO 2025-2027

INF-03-A - Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Come rilevato dalla CEV in sede di visita di accreditamento l'Ateneo presentava criticità relative alle infrastrutture di cui l'Ateneo dispone per le attività di missione.

Successivamente sono stati operati interventi che hanno consentito il miglioramento della situazione e nel corso del 2024 verrà approvato un Piano Edilizio di ampio orizzonte temporale. Già prima dell'approvazione di detto Piano, per il 2024 sono stati previsti interventi di diversa natura tesi a:

- monitorare l'effettivo stato di aule e uffici;
- effettuare interventi immediati nelle aree per le quali sono note criticità;
- 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 l'organizzazione (ad esempio gli orari delle lezioni).

Tali interventi saranno facilitati dalla piena implementazione dei Poli Territoriali di Facility Management, garantendo un migliore collegamento con le Strutture Fondamentali.

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.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti

Obiettivo strategico

2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Azione

2.3 Riqualficare gli spazi per la didattica e lo studio

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Tecnica

Altre strutture responsabili

Area Legale e generale, Area Negoziale, Area per le Strutture Fondamentali (Scuole, Dipartimenti, Centri, Biblioteche)

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Ambienti e attrezzature

Peso nella Prospettiva

15%

Risorse

Risorse umane

30 FTE

Risorse finanziarie

€ 50.000

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi generali e logistici

Specifiche

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

2. Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i Servizi generali e logistici

Specifiche

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

3. Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i Servizi generali e logistici.

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

60%

Valore iniziale (2023) - Baseline

3,76

Target 2024

3,85

Valore minimo

3,50

Target 2026

4,05

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

25%

Valore iniziale (2023) - Baseline

3,69

Target 2024

3,85

Valore minimo

3,50

Target 2026

4,05

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 3

Peso

15%

Valore iniziale (2023) - Baseline

3,81

Target 2024

3,90

Valore minimo

3,40

Target 2026

4,10

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Il 14.5.2024 è stato approvato dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione il Piano di conservazione e sviluppo edilizio di Ateneo 2024-2030, fondamentale per la riduzione delle criticità relative alle infrastrutture dell'Ateneo.

Per tutto il primo semestre sono inoltre proseguite le attività di monitoraggio dello stato di aule e uffici, in stretto coordinamento con i Poli Territoriali di Facility Management, e sono stati avviati diversi interventi di manutenzione e riqualificazione degli ambienti, volti a migliorare la sicurezza e la qualità degli spazi, tra cui:

- sostituzione delle pareti divisorie di diverse aule presso l'Albergo dei Poveri;
- riqualificazione della sala lettura al terzo piano di via Balbi 4, mediante sostituzione delle sedute e rifacimento degli impianti elettrici;
- incremento di prese elettriche negli spazi dedicati alla didattica e studio;
- rinnovo degli impianti speciali antincendio.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 3

Grado di soddisfazione del personale tecnico amministrativo

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel corso del 2024, oltre ad approvare il Piano di Conservazione e Sviluppo Edilizio 2024-2030, che prevede una pianificazione edilizia di lungo termine, come richiesto dal Nucleo di Valutazione, l'Ateneo ha realizzato diverse azioni significative per la riqualificazione degli spazi dedicati alla didattica e allo studio, focalizzandosi su:

- nuovi servizi per studentesse e studenti presso il polo Albergo dei Poveri, tra cui una nuova palestra;
- manutenzione straordinaria del centro sportivo Valletta Puggia con interventi di manutenzione e nuove realizzazioni presso il centro sportivo universitario;
- adeguamento delle uscite di emergenza di Via Balbi 5, con miglioramento della sicurezza delle uscite di emergenza del IV piano (passerella Aula Pellitteri, rampa);
- adeguamento antincendio della Clinica Oculistica: intervento antincendio al Piano 2 e realizzazione di un nuovo spazio didattico (Viale Benedetto XV);
- installazione di impianti di videosorveglianza in diversi edifici universitari;
- rifunzionalizzazione della Palazzina Delfino presso il Campus di Savona: consolidamento e adeguamento impiantistico per Data Center;
- realizzazione di un nuovo gruppo refrigerazione presso l'Albergo dei Poveri.

In sintesi, nel corso del 2024, l'Ateneo ha investito significativamente nella programmazione a lungo termine delle attività edilizie e nella riqualificazione e nell'adeguamento degli spazi dedicati alla didattica e ai servizi per studentesse e studenti. Dalla realizzazione di nuove infrastrutture sportive e didattiche, agli interventi di manutenzione e adeguamento normativo, fino all'implementazione di sistemi tecnologici avanzati, le azioni intraprese testimoniano l'impegno dell'Ateneo nel migliorare la qualità degli ambienti di studio e di vita universitaria e hanno consentito, come verificato dal Nucleo di Valutazione, il superamento della raccomandazione della CEV formulata a seguito della visita di accreditamento periodico nel 2018.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti - servizi generali e logistici

3,95

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi generali e logistici

3,85

Valore indicatore 3

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo - servizi generali e logistici

3,94

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

30 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 50.000,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 15.060,09

Costo pieno
€ 65.060,09

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo INF-02-A Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi generali e logistici del PIAO 2025-2027

INF-04-A - Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Nell'ambito del supporto alla didattica assume una specifica importanza la strumentazione messa a disposizione di studenti, studentesse e docenti per le lezioni e i servizi, nonché a questi ultimi, per la ricerca.

Considerato anche il ritorno in presenza e tenuto conto che, con la riorganizzazione in vigore dal 1.1.2024, un ulteriore supporto verrà fornito centralmente dall'Area ICT, con nuove modalità, si ritiene necessario misurare il grado di soddisfazione di studenti e studentesse per il supporto tecnico alla didattica, per quanto riguarda il funzionamento della dotazione tecnica delle aule e dei laboratori didattici, e dei docenti anche per quanto riguarda il supporto ai laboratori di ricerca nell'ambito dei Dipartimenti.

I miglioramenti saranno misurati separatamente e valutati in base al questionario di *customer satisfaction* rivolto agli studenti e al personale docente.

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

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti

Obiettivo strategico

2 Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti

Azione

2.3 Riqualificare gli spazi per la didattica e lo studio

Strutture

Principale struttura responsabile

Area per le Strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Area ICT

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Ambienti e attrezzature

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di supporto tecnico alla didattica

Specifiche

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

2. Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi di supporto tecnico alla didattica e alla ricerca

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

3,90

Target 2024

4,00

Valore minimo

3,50

Target 2026

4,20

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,34

Target 2024

4,35

Valore minimo

3,75

Target 2026

4,55

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Per quanto riguarda la strumentazione messa disposizione di studenti, studentesse e docenti, per quanto riguarda i Dipartimenti di medicina:

- aggiornamento dei sistemi audio/video delle aule con sistemi fissi (extron) o mobili (polycom);
- installazione nuovo sistema audio/video Aula Magna Monoblocco chirurgico;
- reazione di un'aula nuova (dalla fusione di due aule al Polo Biomedico) per gli studenti di Medicina (o per corsi di 250 studenti);
- elettrificazione delle sedute dell'aula 2 del Polo Biomedico (in fase di attuazione);
- aggiornamento di tutti i pc delle cattedre con computer di ultima generazione;
- aggiornamento impianti audio/video aula 1 e 2 del Polo Alberti (in fase di attuazione);
- aggiornamento di videoproiettori obsoleti con videoproiettori nuovi;
- installazione di visual-presenter nelle aule;
- sostituzione dei teli obsoleti o fatiscenti.

Per quanto riguarda scienze umanistiche e sociali, è da segnalare che il DISFOR ha concluso da poco una procedura negoziale che prevede implementazione delle strumentazioni per le due aule informatiche, che ospitano le prove di specializzazione di medicina, oltre a loro corsi di studio.

Ulteriore implementazione è in corso, per l'aggiornamento del laboratorio di Savona, per il quale sono previsti nuovi acquisti, oltre a strumentazione per due aule collegate per un progetto laboratoriale di psicologia, nell'ambito del precedente progetto di innovazione didattica vinto da una docente del DISFOR.

Per quanto riguarda le aule di Ingegneria si segnalano i seguenti interventi di miglioria:

- condizionamento dell'aula B16 presso il secondo piano del Pad B di via Opera Pia 15/A;
- installazione di pellicole anti riflesso per permettere alle studentesse e agli studenti di avere una proiezione migliore nelle aule B8-B9-B10-B11 ubicate al terzo piano del Pad B di via Opera Pia 15/A;
- elettrificazione delle aule G3A e G3B capienza cadauna di 132 posti presso il secondo piano del Pad G di via Opera Pia 15/A;
- ampliamento dei tavoli studio dotati di ombrellone presso l'area esterna del Pad B di via Opera Pia 15/A.

Inoltre, si è provveduto a dotare di un nuovo arredo la Sala Capocaccia, ubicata all'interno di Villa Cambiaso, spazio prima adibito a sala di lettura della biblioteca politecnica e attualmente utilizzata come sala di studio per gli studenti di ingegneria. Infatti, presso questa, erano presenti 5 tavoli (di dimensione 210 x 123 cm) e 26 sedie, che sono stati

trasferiti alla biblioteca di Architettura. A seguito di questo trasferimento, si è deciso, appunto, di riarredare la sala per renderla fruibile agli studenti, con la collocazione di 5 tavoli di dimensioni e caratteristiche simili a quelle dell'arredamento presente e 30 sedie (6 per ogni tavolo), con una scelta nell'arredo che ha privilegiato sia il confort degli studenti che l'aspetto estetico in modo tale da valorizzare al meglio l'integrazione con l'ambiente storico.

Tra i principali interventi, che hanno coinvolto, tramite i Poli Territoriali di Facility Management, l'Area ICT è da evidenziare la configurazione di 40 PC nell'Aula INFAL 2 (40) presso il polo di ingegneria.

È, inoltre, in corso, da parte dell'Area Tecnica, nell'ambito dell'attività dei Poli Territoriali di Facility Management, la verifica per una più adeguata installazione dei pc dal punto di vista delle prese, che consentirà l'installazione in tempi brevi, mantenendo anche la possibilità residuale di collegamento di propri dispositivi (ad esempio tablet o smartphone) sul banco in quanto l'impianto dell'aula ha capienza di carico elettrico.

Dopo il completamento dell'installazione di apparati per la didattica a distanza (DDI): concluse le aule magne dell'Albergo dei Poveri, di Balbi 5 e di Medicina; l'aula AT.02 (alias AT.03), la sala lettura di Palazzo Serra e il salone nobile di Villa Cambiaso nel 2023, sono in corso interventi in ulteriori aule.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Per quanto riguarda scienze umanistiche e sociali, è da segnalare che presso il DISFOR sono state attuate le seguenti azioni:

- realizzazione del 'Salottino dell'allattamento', destinato ai genitori studenti: angolo allattamento dotato di due poltrone e n. due fasciatoi; il percorso è pubblicizzato sul sito e divulgato su media locali e tramite locandine con QC presso il DISFOR;
- acquisto, in attesa di installazione, di nuovi monitor e cavi di collegamento destinati all'aula informatica 1A2;
- acquisto e installazione delle apparecchiature tecnico informatiche delle aule 8 e 10, destinate al progetto "Innovazione didattica": proiettori e telecamere gestite da software per laboratori di psicologia;
- acquisto e attesa di fornitura e installazione di teli per aule didattiche e alcuni PC e monitor di cattedra;
- acquisto e messa in opera di tutte le nuove postazioni del laboratorio di informatica del CCS Media e Comunicazione;
- acquisto di nuove panche per allestimento spazio esterno studenti;
- sono in atto lavori di ristrutturazione dello spazio studenti, la cui conclusione è prevista per la fine del mese di marzo 2025: successivamente, lo spazio sarà rinnovato con arredi e possibilità di utilizzo di nuovi punti luce per notebook e altri dispositivi;
- sono state ordinate le nuove tende per lo spazio studenti; inoltre stanno predisponendo pellicole antiriflesso per i vetri più alti.

Presso il DISPI (piano terra rialzato) è stata allestita la "Ludoteca di Ateneo", che si configura come luogo finalizzato alla promozione e alla diffusione della cultura del gioco inteso come strumento di crescita e sviluppo delle competenze trasversali.

Presso il Dipartimento di Economia sono stati realizzati interventi presso le aule del polo didattico di Via Vivaldi 5, nell'intento di upgradarne le attrezzature e, in generale, per migliorarne la fruizione da parte degli studenti.

In particolare, sono stati acquisiti ed installati nuovi pc:

- Aula Genovino: 30 PC Desktop; Aula Mandracchio: n. 30 PC Desktop. Nei PC di entrambe le aule sopra indicate, è stato installato il software Veroni che permette, fra le altre funzioni, il monitoraggio in tempo reale degli schermi degli studenti dal monitor del docente e la trasmissione di file da parte del docente agli studenti; inoltre, su tali PC è stato generato un profilo No Proxy, utile per gli esami su Aulaweb, che permette la navigazione solo nell'ambito UNIGE e blocca la navigazione internet verso l'esterno;
- Aula Caffa: n. 4 Notebook DELL Vostro 15 con tale intervento è stata completata la dotazione di notebook presso l'aula, che quindi ora dispone di n. 42 postazioni.

Sono stati, altresì, acquistati ed installati, in altrettante aule, n. 7 Videoproiettori Epson EB-L210W laser a ottica fissa con luminosità pari a 7.000 lumen. Tale tipologia di videoproiettore presenta il vantaggio di disporre di un'autonomia decisamente più longeva rispetto a quella dei videoproiettori a lampade fluorescente che, tra l'altro, comportava la necessità di ricorrere a ditta esterna per la sostituzione.

Per migliorare la fruizione delle aule Fieschi e Spinola, particolarmente esposte al surriscaldamento da irraggiamento solare (le aule hanno una copertura in plexiglass che provoca un "effetto serra", soprattutto nel periodo primavera-estate), sono stati acquisiti e installati 28 teli fissi in tessuto tecnico, indicato per il filtraggio della luce, dei raggi ultravioletti, fonoassorbente e con una buona riduzione del calore)

Il supporto alla ricerca è stato garantito, oltre con la messa a disposizione di strumentazione, anche mediante l'acquisto delle seguenti banche dati: AUDIT ANALYTICS, OXFORD - By Country Industry Forecast, ALPHALINER monthly monitor, DATSTREAM-EIKON, OSSERVATORI.net DIGITAL INNOVATIO full premium pass.

Per quanto riguarda l'ambito delle Scuole di Scienze MFN e Politecnica, si segnala:

- completata la sostituzione delle prese in INFAL2 (così ci sono prese sia per pc installati che per pc propri) su fondi scuola;
- riparazione di 3 banchi rotti in aula B5 su fondi della scuola;
- si sta procedendo a sostituire la lavagna in aula A12 (dove c'è stato un intervento di imbiancatura) su fondi scuola e all'acquisto di lavagne per le aule studio di Opera Pia su fondi scuola;
- sostituito Extron switcher in aula B1, acquisto fatto dalla scuola con fondi area ICT;

- acquistato e sostituito video proiettore nel salone nobile di Villa Cambiaso, acquisto fatto dalla scuola con fondi area ICT;
- espletata gara da Area Negoziale per rinnovo concessione bar presso Via all'Opera Pia;
- in via di espletamento procedura per riparazione sedute in varie aule di scienze MFN e Ingegneria.

Per quanto riguarda Scienze Mediche e Farmaceutiche, si segnala:

- Aule Polo Alberti (1,2,3,5,7, B) sostituzione PC; Aula 3 Polo Alberti ripristino lavagna in ardesia; Aula 7 Polo Alberti sostituzione videoproiettore;
- Aula 5 Polo Alberti sostituzione videoproiettore; Aula Teledidattica Polo Biomedico sostituzione videoproiettore; Aula 34 Polo Biomedico sostituzione videoproiettore;
- Auletta Anfiteatro Anatomia Patologica, installazione PC, videoproiettore, polycom studio e cablaggio HDMI;
- Aula Padiglione 1 sostituzione videoproiettore; Aula Fieschi (DIMI) acquisto e installazione lavagna, installazione polycom studio;
- Aula Antognetti (DIMI) acquisto e installazione lavagna, installazione polycom studio;
- Contratto di manutenzione ordinaria sistema audio/video Scuola (quota annuale);
- Fornitura di materiale vario (pennarelli, cavi audio, cavi rete, cavi HDMI, microfoni, etc., tastiere, mouse) per tutte le aule della scuola.

Nel 2024 sono stati fatti ordini per: l'aggiornamento dell'aula A DIMI, dell'Auletta Chirurgica e l'aula 1 e 2 del Polo Alberti e pc/notebook per aule ma i lavori/acquisti saranno effettuati/consegnati nel 2025 in dettaglio:

- Installazione sistema Extron (comprensivo di rack, casse, cablaggio, configurazione) per l'aula 1 e aula 2 del Polo Alberti;
- Installazione tavolo vetri + monitor + upgrade sistema audio video per l'auletta Chirurgica e l'aula A DIMI;
- Notebook e pc per le aule Fieschi, Aula A DIMI, Fisiologia, Anatomia Patologica, Anfiteatro Anatomico, Pad. 1, Patologia generale.

Per quanto riguarda l'ambito bibliotecario, a far data da giugno 2024 è stato aperto il servizio "PC TO GO", che prevede il prestito di Pc portatili, ad uso degli studenti, all'interno delle Biblioteche Unige. Il prestito PC è di due tipi: a lungo termine (4 mesi, rinnovabile) o giornaliero, ed è riservato alle studentesse e agli studenti regolarmente iscritti. Il prestito avviene tramite il gestionale del prestito libri. In totale i pc a disposizione sono attualmente 120, distribuiti in tutte le biblioteche, incluse quelle presso i poli di Savona e Imperia (info: <https://biblioteche.unige.it/prestitopc>)

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti -servizi di supporto tecnico alla didattica

4,08

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi di supporto tecnico alla didattica e alla ricerca

4,52

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

10 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dagli obiettivi SER-01-D Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi di supporto alla formazione e SER-06-R Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alla ricerca del PIAO 2025-2027

INF-05-A - Monitorare le locazioni attive al fine di pianificare il miglior utilizzo degli spazi dell'Ateneo

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

L'Ateneo dispone di patrimonio immobiliare ampio, ricco anche di edifici storici. Alcuni degli immobili sono di proprietà, altri in locazione passiva. Nel corso del 2023, si è proceduto alla ricognizione delle locazioni passive in atto, al fine di una ulteriore razionalizzazione.

Considerato che numerosi spazi di proprietà dell'Ateneo sono concessi in locazione attiva, nel corso del 2024 si procederà ad una analoga ricognizione per le locazioni attive, con particolare riferimento a:

- superficie e natura degli immobili;
- dati catastali;
- contratti di locazione;
- canoni di locazione.

I risultati della ricognizione consentiranno di:

- valutare la convenienza economica dei contratti, anche al fine di eventuali disdette;
- verificare le interazioni tributarie;
- giungere a un ottimale utilizzo degli spazi a disposizione.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

11 Riqualificare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi

Azione

11.2 Sviluppare spazi e infrastrutture

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Legale e Generale

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Area Risorse e Bilancio

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Ambienti e Attrezzature

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

4 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Report al Consiglio di Amministrazione sulle locazioni attive in essere.

Specifiche

Il report conterrà informazioni relative a:

- superficie e alla natura degli immobili;
- dati catastali;
- contratti di locazione;
- canoni di locazione;

e dovrà essere presentato al Consiglio di Amministrazione come comunicazione o istruttoria.

Fonte

Verbali del Consiglio di Amministrazione

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.12.2024

Livello di performance

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Il percorso, finalizzato alla rassegna del primo rapporto sulle locazioni attive dell'Ente, il quale fa seguito a quello sulle locazioni passive presentato al Consiglio di Amministrazione, al momento del monitoraggio ha condotto alla raccolta di tutti i dati necessari e al successivo approfondimento giurisprudenziale e tecnico.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Analisi catastale dei beni e verifica compatibilità con destinazione d'uso in atto

La verifica si è resa necessaria in quanto la categoria catastale incide direttamente sulla dimensione tributaria del bene, essendo la TARI e l'IMU direttamente connesse all'allibrazione censuaria. Va poi osservato come la categoria catastale ha riflessi diretti anche sullo stato conduttivo e sulle certificazioni ad esso connesse, come ad esempio, a titolo esemplificativo il medesimo decreto di agibilità. La ricerca catastale si è quindi indirizzata anche nella verifica di compatibilità con il DPR 151/2011.

Analisi dei contratti di locazione con evidenziazione delle incongruità giuridiche

I testi contrattuali attualmente vigenti sono stati analizzati nella loro compatibilità con la normativa di riferimento e ogni articolo è stato sovrapposto a quanto disciplinato dalla L. 392/1978 e dalla L. 431/1998.

L'analisi dei testi contrattuali vigenti ha evidenziato lievi difformità da quanto dottrinalmente suggeribile. Tuttavia, trattasi di difformità ammesse dalla giurisprudenza e quindi, quanto rimarcato verrà tenuto in debita considerazione alla scadenza contrattuale naturale.

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Redazione del report sulle locazioni attive di Ateneo sulla base dei dati raccolti e degli approfondimenti tecnico-giuridici effettuati. Presentazione della pratica al Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29.10.2024 per l'approvazione del report e delle proposte operative in esso contenute.

Cronoprogramma

Percentuale di conclusione delle attività previste dal cronoprogramma

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

4 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

- Verbale del Consiglio di Amministrazione del 29.10.2024 – pratica n. 203 “Rapporto ricognitivo sulle locazioni attive dell’Ateneo”;
- Allegato 1 alla pratica CdA n. 203 del 29.10.2024 Report locazioni attive 2024.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le proposte operative contenute nel report

INF-06-I - Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

I servizi ICT a livello di Ateneo dal 1.1.2024 sono erogati dall'Area ICT. La riconduzione dei servizi ICT a un'Area Dirigenziale è volta a rendere più trasparente la definizione delle priorità operative, accorciare la catena delle decisioni e rendere più efficienti le procedure amministrativo-contabili. Inoltre, la piena implementazione dei Poli di facility management consentirà di rilevare le esigenze e le priorità dei Dipartimenti, di coinvolgere il relativo personale referente e 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 miglioramenti che interverranno. L'obiettivo riguarda sia i servizi infrastrutturali (rete) che software (didattica e servizi online, posta) e assistenza che nel corso del 2024 verranno erogati con nuove modalità organizzative.

Poiché l'Area ICT fornisce assistenza per numerose aule attrezzate con audio e video, nei questionari sono previste anche domande a riguardo per studenti, studentesse e personale docente.

Al fine di misurare separatamente il gradimento dei servizi degli studenti e del personale (docente e tecnico-amministrativo) sono previsti tre indicatori, uno 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.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti

Obiettivo strategico

11 Riqualificare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi

Azione

11.1 Potenziare le infrastrutture IT

Strutture

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Dipartimenti, Centri

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Servizi Informatici

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

12 FTE

Risorse finanziarie

€ 723.800

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatori

1. Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi ICT

Specifiche

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

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

2. Grado di soddisfazione del personale docente

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi ICT

Specifiche

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

3. Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i servizi ICT

Specifiche

Rilevazione della qualità percepita tramite il questionario unico di *customer satisfaction* somministrato al personale tecnico-amministrativo

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore 1

Peso

50%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,17

Target 2024

4,20

Valore minimo

3,65

Target 2026

4,40

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 2

Peso

30%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,26

Target 2024

4,25

Valore minimo

3,65

Target 2026

4,45

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Indicatore 3

Peso

20%

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,46

Target 2024

4,45

Valore minimo

3,85

Target 2026

4,45

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel primo semestre del 2024 sono stati attivati i seguenti servizi:

per gli studenti

- nuovo servizio per gli esoneri;
- firma con App IO per gli studenti che svolgono collaborazioni a tempo parziale (150 ore);
- modifiche procedure per corsi di sostegno;
- servizio di pagamento contributo abilitante per Odontoiatria e Protesi Dentaria;
- gestione rinunce Erasmus incoming;
- Nuova versione del servizio candidatura Erasmus;
- Nuovo servizio di immatricolazione degli studenti stranieri con reingegnerizzazione del processo di controllo degli uffici;
- Servizio di iscrizione studenti UniGeSenior con integrazione PagoPA (in fase di completamento);
- Nuovo servizio Hermes per gestione unificata messaggi agli studenti.

per i docenti

- aggiornamento servizio di presentazione delle domande per attribuzione scatti stipendiali docenti;
- integrazione della firma digitale sulla piattaforma Tirocini e tesi;
- Servizio di pubblicazione Polyphonie su Riviste GUP;
- Servizio WebRuf per la gestione di brevetti e spin off;
- Modifiche a UniGeDidattica con inserimento "ore laboratorio su campo";

per il personale tecnico-amministrativo

- attivazione procedura per richiesta abbonamento AMT agevolati;

per l'Amministrazione

- adesione al progetto PDND per l'alimentazione in interoperabilità dei dati necessari all'Anagrafe Nazionale Istituti Superiori (ANIS);
- ampliamento dell'universo "Personale - Monitoraggi" e introduzione del nuovo universo "Cruscotti giornalieri" sul Datawarehouse;
- acquisito modulo U-WEB I miei Dati Fiscali e Previdenziali di CINECA a integrazione e potenziamento degli applicativi per la gestione del personale;
- acquisite ed avviate le soluzioni consortili CINECA U-BUY AA e U-BUY LFS interoperabili con altri applicativi in uso in UNIGE;
- acquisito modulo PAT di CINECA per l'adozione del Portale di Amministrazione Trasparente interoperabile con altri applicativi in uso in UNIGE, per un più completo e strutturato adempimento degli obblighi di pubblicazione.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Valore indicatore 3

Grado di soddisfazione del personale tecnico amministrativo

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nell'anno 2024 sono stati realizzati i seguenti servizi

Servizi per gli studenti

- Applicazione e creazione nuovi esoneri 2024 - Rilasciato il 16.01.2024;
- mora ISEE-U dovuta solo su una carriera in caso di doppia iscrizione - Rilasciato il 07.02.2024;
- modifica pre-immatricolazione per scelta sede su codcla: 8719 INGEGNERIA INFORMATICA - Rilasciato il 12.03.2024;

- firma con App IO - Avvio in produzione per 150h - Rilasciato il 02.04.2024;
- modifiche pre-immatricolazione a seguito di novità ministeriali per 8745 MEDICINA E CHIRURGIA e 8746 ODONTOIATRIA E PROTESI DENTARIA - Rilasciato il 02.04.2024;
- modifiche procedure per corsi di sostegno, rilasciato il 15.04.2024;
- pagamento contributo abilitante per Odontoiatria e Protesi Dentaria, rilasciato il 28.05.2024;
- adesione al progetto PDND per l'alimentazione in interoperabilità dei dati necessari all'Anagrafe Nazionale Istituti Superiori (ANIS) dove gli utenti potranno ottenere direttamente certificati digitali di titoli e carriera;
- student Card con Comune di Genova e Camera di Commercio, rilasciato il 30.12.2024;
- modifiche Stampa Manifesto per Scuole di Specializzazione, rilasciato il 17.09.2024;
- UniGeApply - Modifiche per A.A. 2025/2026 (es. selezione bachelor di provenienza dinamico in base al corso di studio scelto, ranking dell'Università di provenienza), rilasciato il 15.11.2024
- nuova pagina informativa registrazione utente su WebEsterni2 <https://servizionline.unige.it/web-esterni2/it/#/registrazioneutente> rilasciato il 07.11.2024.

Servizi per l'internazionalizzazione

- Gestione rinunce Erasmus incoming, rilasciato il 25.01.2024;
- primo import completo mobilità 2023/2024 piattaforma nazionale BM, rilasciato il 07.02.2024;
- nuova versione servizio candidatura Erasmus, rilasciato il 19.02.2024;
- nuova immatricolazione studenti stranieri con reingegnerizzazione del processo di controllo degli uffici, rilasciato il 29.04.2024;
- modifiche per studenti richiedenti visto per calcolo data scadenza I e II rata sulla base della data di arrivo, rilasciato il 09.10.2024.

Servizi per i docenti

- Procedura informatizzata presentazione domande per attribuzione scatti stipendiali docenti: raccolta dati didattica, ricerca incarichi e servizio di domanda dei docenti, rilasciato il 01.03.2024;
- hub firma digitale per integrazione firma Aruba su piattaforma Tirocini e tesi, rilasciato il 08.01.2024;
- modifiche su WebDocenti e WebSol per consenso docenti non ancora espresso per questionari di valutazione, rilasciato il 01.10.2024.

Servizi per personale

- Servizio scatti stipendiali docenti: servizio di backoffice per gestione domande docenti, rilasciato il 01.04.2024;
- modifiche UniGeDidattica "ore laboratorio su campo", rilasciato il 09.04.2024;
- nuovo servizio Impersonifica su WebPersonale2, rilasciato il 04.04.2024;
- modifiche Esportazione JSON e Stampa Offerta/Manifesto per corsi di laurea (data approvazione), rilasciato il 29.04.2024;
- salvataggio elenchi autocertificazioni ISEEU per backoffice, rilasciato il 16.01.2024;
- estensione piattaforma incarichi a tutti i tipi di incarichi di docenza, rilasciato il 28.03.2024;
- modifica importazione dalla SUA-CDS per scaricamento docenti tutor, rilasciato il 25.11.2024;
- controllo ore docenti (istituzionali/aggiuntive) su UniGeDidattica, rilasciato il 04.12.2024.

Servizi per Data Warehouse

- Nuova classe DW: "Progressioni docenti" nell'universo "Personale – Monitoraggi" (--> Obiettivo RIS-01-P), rilasciato il 05.02.2024;
- nuove classi DW: "Monitoraggi eventi di carriera del personale - Ingressi e Usciti (PO, PA, RU, RD, TA)" nell'universo "Personale – Monitoraggi" (--> Obiettivo RIS-01-P), rilasciato il 04.03.2024;
- nuovo universo "Cruscotti giornalieri", rilasciato il 16.05.2024;
- nuovo cruscotto PowerBI per i coordinatori "Studenti in ingresso";
- ETL e ambiente di interrogazione per Obiettivo RIS-01-P.

Servizi per terza missione

- Pubblicazione Polyphonie su Riviste GUP, rilasciato il 15.03.2024;
- servizio WebRuf per la gestione di brevetti e spin off, rilasciato il 13.05.2024.

Servizi per l'amministrazione

- Acquisito modulo U-WEB I miei Dati Fiscali e Previdenziali di CINECA a integrazione e potenziamento degli applicativi per la gestione del personale;
- acquisite ed avviate avvio le soluzioni consortili CINECA U-BUY AA e U-BUY LFS interoperabili con altri applicativi in uso in UNIGE;
- acquisito modulo PAT di CINECA per l'adozione del Portale di Amministrazione Trasparente interoperabile con altri applicativi in uso in UNIGE, per un più completo e strutturato adempimento degli obblighi di pubblicazione;
- integrazione tra Ugov e Titulus per la protocollazione, la fascicolazione e la repertoriatura delle missioni. Titulus archivia le autorizzazioni a compiere missione e i relativi rimborsi;
- inserimento del nuovo Tipo di Richiesta "HSM - Piattaforma ricerca UniGe-HSM nel modulo U-Web Missioni. Può essere utilizzato in caso di missioni a valere sulle risorse previste dall'accordo quadro UniGe-HSanMartino avente ad oggetto la Piattaforma congiunta integrata di ricerca e di ricerca traslazionale IRCCS-Università;
- adesione alla convenzione PSN (Polo Strategico Nazionale), con arco temporale decennale, finalizzata in prima istanza alla migrazione su infrastruttura cloud nazionale di tutti gli archivi "a freddo" prodotti dall'Ateneo e conservati a norma. La scelta di adesione è in linea con la strategia di Ateneo di razionalizzazione del sistema di conservazione a norma di Ateneo e dei conservatori delegati. La prospettiva futura, nell'arco dei 10 anni di durata della convenzione, è di estendere i servizi di UNIGE su infrastruttura cloud PSN;
- completamento dell'attività di monitoraggio e controllo della migrazione su Titulus dell'archivio pertinente le registrazioni di protocollo e relativi documenti;
- analisi e implementazione su Titulus di nuovi work-flow autoritativi a fronte di reingegnerizzazione di alcuni processi trasversali alle Aree dell'amministrazione (i.e. Certificazione di corretta esecuzione contratti);
- attività propedeutiche al cambio di applicativo per la firma e la trasmissione degli ordinativi all'istituto cassiere: Unimoney - accordi con banca e CINECA, test, preparazione degli ambienti, certificati Siope+, configurazione e dismissione di Easysiope a fine 2024.

Interventi all'infrastruttura

- Migrazione web-studenti2-client ad Angular 16, rilasciato il 16.01.2024;
- modifiche web service per invio badge studenti a BPS (uso del proxy, aggiornamento libreria per nuovi cipher), rilasciato il 22.01.2024;
- migrazione web-sol-client ad Angular, rilasciato il 23.01.2024;
- migrazione web-sol-client su Tomcat 10, rilasciato il 01.02.2024;
- nuovo backend web-sol-WS con PLSQLGateway2 con tecnologia Spring Boot 3 su Tomcat 10, rilasciato il 01.02.2024;
- migrazione web-personale2-client ad Angular 16, rilasciato il 06.02.2024;
- migrazione web-studenti2-client su Tomcat 10, rilasciato il 26.03.2024;
- nuovo backend web-studenti2-WS con PLSQLGateway2 con tecnologia Spring Boot 3 su Tomcat 10, rilasciato il 26.03.2024;
- migrazione web-personale2-client su Tomcat 10, rilasciato il 09.04.2024;
- nuovo backend web-personale2-WS con PLSQLGateway2 con tecnologia Spring Boot 3 su Tomcat 10, rilasciato il 09.04.2024;
- JPDFManager - Nuova procedura di gestione PDF, rilasciato il 10.04.2024;
- nuovo servizio Hermes per gestione unificata messaggi agli studenti in Java, rilasciato il 13.06.2024;
- migrazione ad Angular Material MDC 18 e Angular 18 di web-esterni2-client, rilasciato il 19.11.2024;
- migrazione ad Angular Material MDC 18 e Angular 18 di web-sol-client, rilasciato il 03.12.2024;
- migrazione ad Angular Material MDC 18 e Angular 18 di web-studenti2-client, rilasciato il 09.12.2024.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore 1

Grado di soddisfazione delle studentesse e degli studenti - servizi ICT

4,26

Valore indicatore 2

Grado di soddisfazione del personale docente - servizi ICT

4,43

Valore indicatore 3

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo - servizi ICT

4,61

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

12 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 723.800,00	€ 0,00	€ 218.009,84	€ 941.809,84

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo INF-07-I Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT del PIAO 2025-2027

INF-07-I - Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

L'attività dell'Area ICT, per quanto riguarda il supporto alla didattica e i servizi a studentesse e studenti, nel 2024 si focalizzerà soprattutto sulla messa in produzione dei seguenti servizi:

- realizzazione del prototipo del nuovo servizio di backoffice per la gestione dei piani di studio, limitatamente alla visualizzazione dei piani già presenti in carriera;
- libretto dei dottorandi;
- sistema di rateizzazione tasse universitarie.

Al fine di misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo si ritiene necessario monitorare l'effettiva messa a disposizione dei 3 servizi attraverso un apposito indicatore, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto (pari alla totalità dei 3 servizi).

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.3 Digitalizzare le procedure e dematerializzare la documentazione

Strutture

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Area Didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Servizi Informatici

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

4 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.:

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

servizi attivati/servizi previsti

Specifiche

Numeratore: sono considerati i servizi indicati in “Descrizione e Finalità”. I servizi si considerano attivati quando disponibili all'utente

Denominatore: 3 (totale servizi indicati in “Descrizione e finalità”)

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Applicativo Segreterie Studenti

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

0

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Le attività svolte fino al momento del monitoraggio hanno consentito il rilascio del servizio per il libretto dei dottorandi e per la rateizzazione della terza rata A.A. 2023/2024, mentre l'implementazione dei servizi per la rateizzazione tasse universitarie a partire da A.A. 2024/2025 e del nuovo servizio di backoffice per la gestione dei piani di studio è ancora in corso.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

33,33%

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel corso del 2024 sono state portate a termine le seguenti attività:

- Libretto dottorandi, rilasciato il 18.03.2024;
- sistema di rateizzazione tasse universitarie:
 - o rateizzazione terza rata A.A. 2023/2024, rilasciato il 02.04.2024;
 - o funzionalità su Segreterie, rilasciato il 03.07.2024;
 - o attivazione/disattivazione automatica rateizzazioni, rilasciato il 02.08.2024;
 - o funzionalità su Accessori di predisposizione schemi di rateizzazione, rilasciato il 25.11.2024;
- nuovo servizio di backoffice per la gestione dei piani di studio:
 - o presentazione del servizio ai colleghi delle segreterie studenti il 4.11.2024;
 - o rilascio del servizio il 4.12.2024.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

4 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Link utili, manuali, e-mail

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo INF-05-I Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione del PIAO 2025-2027

INF-08-I - Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

L'attività dell'Area ICT, per quanto riguarda il supporto alla ricerca e alla terza missione, nel 2024 si focalizzerà soprattutto sulla messa in produzione dei seguenti servizi:

- Modulo IRIS di CINECA Attività e Progetti (Activities and Projects)
- Portale in riuso per la Terza Missione

Al fine di misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo si ritiene necessario monitorare l'effettiva messa a disposizione dei 2 servizi attraverso un apposito indicatore, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto (pari alla totalità dei 2 servizi).

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.3 Digitalizzare le procedure e dematerializzare la documentazione

Strutture

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Area Ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Infrastrutture

Area Strategica

Servizi Informatici

Peso nella Prospettiva

5%

Risorse

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

€ 40.000

Voce CO.AN.

CO.04.01.01.07.02.14

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

servizi attivati/servizi previsti

Specifiche

Numeratore: sono considerati i servizi indicati in “Descrizione e Finalità”. I servizi si considerano attivati quando disponibili all’utente

Denominatore: 2 (totale servizi indicati in “Descrizione e finalità”)

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Applicativi CINECA e in riuso

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

0

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

A seguito di incontri il Prorettore alla terza missione: divulgazione, public engagement e impatto sociale, che ha fornito le necessarie indicazioni, in data 16.5.2024, è stato rilasciato il servizio <https://portaletm.unige.it/> pronto per la configurazione in attesa di specifiche.

È stato, altresì, acquistato il 16.05.2024 il modulo IRIS AP di CINECA per la gestione dei progetti di ricerca.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

0%

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Modulo IRIS di CINECA Attività e Progetti (Activities and Projects): la prima fase del progetto ha riguardato l'acquisizione e messa a disposizione del nuovo ambiente per la gestione dei progetti di ricerca, realizzata tramite l'acquisto del modulo IRIS AP di CINECA. La riunione di kickoff di progetto si è svolta il 22.07.2024. In quell'occasione è stato definito il gruppo di lavoro formato da personale dell'Area Ricerca, Area ICT e CINECA ed è stata definita la pianificazione del progetto. La configurazione tecnica con l'ambiente di default e la messa a disposizione dell'ambiente ai colleghi dell'Area Ricerca è stata rilasciata il 09.12.2024. A seguito di un incontro del gruppo di lavoro il 12.12.2024 è stata concordata la configurazione più idonea per l'Università di Genova, rilasciata il 14.01.2025.

Portale in riuso per la Terza Missione: il Portale per la terza missione è stato messo in produzione in data 23.10.2024 ed è stato presentato dal Prorettore per la terza missione e dal Delegato del Rettore per l'assicurazione della qualità dell'Ateneo in data 17.12.2024.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 40.000,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 12.048,07

Costo pieno
€ 52.048,07

Documentazione a supporto

Link utili, manuali, e-mail

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Valutare l'efficacia delle soluzioni scelte rispetto alle esigenze dell'Ateneo

RIS-01-P - Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Nel corso del 2022, la *governance* ha manifestato l'esigenza di poter disporre di una modalità di monitoraggio self-service e interattiva del set di indicatori scelto per misurare le azioni e gli obiettivi del Programma Triennale mediante un cruscotto direzionale che integrasse dati e informazioni provenienti da differenti aree tematiche legate alla mission di Ateneo, in particolare: didattica, personale e ricerca. A tal fine, nell'anno 2023 è stato predisposto un sistema di cruscotti trasversali della Programmazione Triennale, denominato Cruscotto PRO3, con aggiornamento trimestrale, nella cui progettazione sono stati inseriti dati ricavati dalle aree tematiche del Data Warehouse di Ateneo relative a didattica, dottorati di ricerca e personale. Per consentire alla *governance* e ai Direttori di Dipartimento un monitoraggio maggiormente dettagliato delle dimensioni di analisi contemplate dal Cruscotto PRO3, sono stati creati ulteriori *dashboard* direzionali inerenti alla didattica e ai dottorati di ricerca, prevedendone anche una versione di genere finalizzata alla realizzazione del Bilancio di Genere e del Gender Equality Plan.

Come più volte anticipato al Consiglio di Amministrazione, appare ora necessario fornire alla *governance*, e successivamente ad altri soggetti qualificati quali i Direttori di Dipartimento, uno strumento di monitoraggio del personale, attraverso la creazione di dashboard personalizzati.

Tali dashboard, a livello centrale, dovranno presentare le informazioni relative a:

- l'andamento del personale docente e tecnico-amministrativo;
- le cessazioni del personale docente e tecnico-amministrativo previste;

Tali informazioni saranno utili a:

- quantificare i costi del personale docente e tecnico-amministrativo in termini di punti organico;
- programmare il turnover del personale docente e tecnico-amministrativo.

Al fine di rendere il monitoraggio continuo, i dati previsionali verranno riprodotti all'interno del Datawarehouse di Ateneo con aggiornamento trimestrale.

Il deliverable consiste nella messa in produzione del menzionato cruscotto.

In una fase successiva, si provvederà a implementare i cruscotti per i Direttori di Dipartimento, con i dati di competenza.

Infine, le modalità di monitoraggio dei dati consentiranno, attraverso l'estrazione di report periodici, la loro analisi e la presentazione agli Organi di Governo, di considerare implementato un sistema previsionale di gestione del personale nell'ambito del controllo di gestione.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.1 Razionalizzare il sistema di programmazione pluriennale, monitoraggio e controllo a supporto delle decisioni degli organi politico-amministrativi

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Direzionale

Altre strutture responsabili

Area Personale

Altre strutture coinvolte

Area ICT

Balanced Scorecard

Prospettiva

Risorse

Area Strategica

Programmazione e Monitoraggio

Peso nella Prospettiva

25%

Risorse

Risorse umane

1 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Cruscotto per il monitoraggio del personale

Specifiche

Messa a disposizione in produzione al Rettore e Direttore Generale di un cruscotto con gli indicatori relativi all'andamento del personale docente e tecnico-amministrativo

Fonte

Distribuzione cruscotto via web con accesso riservato

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.10.2024

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 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Da gennaio 2024 si è proceduto alla realizzazione di un sistema di cruscotti previsionali inerenti al personale docente e tecnico-amministrativo dell'Ateneo di Genova. I cruscotti relativi al personale docente sono caratterizzati dalla possibilità di esplorare sia i principali collettivi relativi al personale docente (Docenti, Professori, Ricercatori a tempo determinato) sia alcuni dei fenomeni di carriera che definiscono l'andamento dell'organico (ingressi in Ateneo/ruolo/struttura di afferenza-SSD, uscite da ruolo/struttura di afferenza-SSD, cessazioni dall'Ateneo totali/per pensionamento/per fine contratto); inoltre, i cruscotti permettono di monitorare l'indicatore PRO3 relativo alla proporzione di Ricercatori a Tempo determinato sul totale dei docenti di ruolo e l'indicatore Omega individuato dagli Organi di Governo come parametro per la programmazione del reclutamento: tale indicatore esprime la proporzione di professori associati e ricercatori a tempo determinato di tipo B sul totale dei professori ordinari.

Ad aprile 2024, dopo un periodo di test, sono stati rilasciati ai Prorettori e delegati, al Direttore generale, ai Consiglieri di Amministrazione, al Dirigente della didattica, ai Direttori di Dipartimento e ai Presidi di Scuola, i nuovi cruscotti Personale docente e Personale docente turnover, all'interno del quale sono stati integrati i dati relativi alle cessazioni previste del personale docente per i tre anni successivi a quello di analisi.

Entro ottobre 2024 verranno resi disponibili i cruscotti contenenti i dati del personale tecnico-amministrativo, attualmente in fase di test.

Contemporaneamente, nel corso del primo semestre del 2024, in collaborazione con l'Area ICT, nell'ambito della Convenzione pluriennale 2022-2024 fra Università degli Studi di Genova e Compagnia di San Paolo, in relazione al Mission Project "Data governance e controllo di gestione", è partita la fase operativa di realizzazione di un sistema di cruscotti dinamici e interattivi da distribuire ai Coordinatori dei Corsi di Studio.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Messa a disposizione in produzione, con accesso via web, di un sistema di cruscotti relativi al personale docente.

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Superiore alle attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Messa a disposizione in produzione, con accesso via web, di quattro nuovi sistemi di cruscotti direzionali che consentono di valutare l'andamento dell'organico del personale docente e del personale TABS di Unige nell'ultimo triennio, il relativo turnover, nonché di effettuare le analisi previsionali basate sulle cessazioni previste nel triennio successivo a quello di monitoraggio.

Cronoprogramma

Percentuale di conclusione delle attività previste dal cronoprogramma

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

1 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Relazione di fine obiettivo e stampa in pdf dei cruscotti

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo RIS-03-P Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione del PIAO 2025-2027

RIS-02-P – Rispettare i tempi di pagamento

Scheda obiettivo

Descrizione 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.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Ateneo

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Tutte le strutture

Balanced Scorecard

Prospettiva

Risorse

Area Strategica

Programmazione e Monitoraggio

Peso nella Prospettiva

10%

Risorse

Risorse umane

0,5 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2022) – Baseline

12

Target 2024

0

Target 2026

0

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Livello di performance

A 0 giorni di ritardo o un valore negativo corrisponde un grado di raggiungimento del 100%. Per ogni giorno di ritardo verrà sottratto il 2% al 100%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Considerato che l'indicatore relativo ai tempi di pagamento, come certificato dal Collegio dei Revisori dei Conti, non presenta criticità, le azioni realizzate sono state limitate a un'ulteriore sensibilizzazione dei Dirigenti nella gestione delle fatture.

Il valore dell'indicatore è quello riferito al 2023, rilevato al 31 marzo 2024, ultimo dato disponibile.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

-14

Data di rilevazione

31.03.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

100%

Motivazione dell'eventuale scostamento

Superiore alle attese

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Considerato che i tempi di pagamento, misurati anche tramite gli indicatori trimestrali, non hanno presentato criticità, sono continuate le azioni tese alla sensibilizzazione dei Dirigenti nella gestione delle fatture.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

0,5 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Verbale del Collegio dei Revisori dei Conti

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo RIS-01-P Rispettare i tempi di pagamento del PIAO 2025-2027

RIS-03-P - Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Nell'ambito del PIAO 2023-2025, era previsto un obiettivo che ha consentito di giungere a proposta operativa per l'ampliamento nell'utilizzo della contabilità analitica al fine di implementare un controllo di gestione in grado di misurare, oltre che l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione dell'Ateneo.

Il sistema, basato sull'Activity Based Costing (ABC), 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

Nel corso del 2024 si ritiene prioritario implementare la proposta adeguando l'applicativo U-Gov alla riclassificazione di detti costi ai fini del monitoraggio degli stessi.

L'obiettivo è propedeutico al perseguimento dell'obiettivo RIS-06-S - Ottimizzare i costi unitari dei servizi.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.1 Razionalizzare il sistema di programmazione pluriennale, monitoraggio e controllo a supporto delle decisioni degli organi politico-amministrativi

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Risorse e bilancio

Altre strutture responsabili

Area Direzionale

Altre strutture coinvolte

Area ICT

Balanced Scorecard

Prospettiva

Risorse

Area Strategica

Programmazione e Monitoraggio

Peso nella Prospettiva

20%

Risorse

Risorse umane

0,5 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Implementazione su U-Gov delle attività relative alle attività di costo indicate nella proposta formulata nell'ambito dell'obiettivo RIS-02-P del PIAO 2023-2025

Specifiche

L'implementazione si intende conclusa con la possibilità di estrarre report da U-Gov che aggregino i costi per le attività.

Fonte

Applicativo U-Gov

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.7.2024

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 5%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

In sede di apertura dell'esercizio contabile 2024 sono state implementate su U-Gov le attività indicate nella proposta formulata nell'ambito dell'obiettivo RIS-02-P del PIAO 2023-2025 finalizzate alla rilevazione dei costi. In particolare, è stata inserita una configurazione che collega automaticamente le attività individuate per rilevare i costi indiretti al piano dei conti CO.AN. e successivamente è stato implementato un report specifico di estrazione dei dati contabili collegati alle sopracitate attività.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Tutte le fasi sono concluse

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Obiettivo raggiunto, salvo ulteriori verifiche

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

In sede di apertura dell'esercizio contabile 2024 sono state implementate su U-Gov le attività indicate nella proposta formulata nell'ambito dell'obiettivo RIS-02-P del PIAO 2023-2025 finalizzate alla rilevazione dei costi. In particolare, è stata inserita una configurazione che collega automaticamente le attività individuate per rilevare i costi indiretti al piano dei conti CO.AN. e successivamente è stato implementato un report specifico di estrazione dei dati contabili collegati alle sopracitate attività.

Cronoprogramma

Percentuale di conclusione delle attività previste dal cronoprogramma

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

1 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Report al 31.10.2024 inviato con mail del 4.11.2024 al Servizio organizzazione e programmazione

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo RIS-02-P Verificare e semplificare il sistema di controllo di gestione al fine di un concreto efficace utilizzo del PIAO 2025-2027

RIS-04-S - Ridurre i consumi energetici

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

La recente crisi internazionale ha causato un elevato aumento del prezzo dell'energia che si prevede continuerà nel 2024.

È, quindi, necessario che le Amministrazioni individuino soluzioni atte a mitigare l'aumento dei costi di luce, riscaldamento e raffreddamento.

Tali soluzioni possono essere di riqualificazione edile, contrattuali, funzionali od organizzative.

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.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

9 Promuovere azioni e processi di sviluppo a favore della sostenibilità e dell'inclusione e l'acquisizione di competenze trasversali per l'imprenditorialità e la cittadinanza attiva

Azione

9.3 Migliorare la gestione dell'Ateneo in termini di sostenibilità ambientale

Strutture

Principale struttura responsabile

Ateneo

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

Tutte

Balanced Scorecard

Prospettiva

Risorse

Area Strategica

Sostenibilità

Peso nella Prospettiva

20%

Risorse

Risorse umane

5 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Consumo in kWh di gas complessivo

Tipologia

efficienza

Formula di calcolo

-

Specifiche

Consumo in kWh di gas complessivo

Periodo di riferimento: anno solare

Il valore verrà rilevato a livello di Ateneo

Fonte

Database interno - Area Tecnica

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

39.500.000 kWh (stima)

Target 2024

39.000.000

Target 2026

35.000.000

Data di rilevazione

31.12.2023 (Valore iniziale) 31.12 anno di riferimento (Target)

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel 2024 sono in corso le seguenti attività:

- rifacimento delle facciate con “cappotto” dell’edificio Monoblocco Anatomico di S. Martino;
- sempre a S. Martino è in via di completamento il rifacimento della Palazzina di via Alberti trasformata in edificio ZEB (ZERO ENERGY BUILDING);
- prosegue il programma di efficientamento degli impianti termici all’interno del AQ SIE4.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Consumo in kWh di gas complessivo

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell’obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell’eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

I valori definitivo potranno essere rilevati solo al termine della stagione termica 2024/2025 (31.03.2025) e saranno disponibili a fine aprile 2025.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Consumo in kWh di gas complessivo

ND

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

5 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Il dato non è stato rilevato nei termini previsti

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

ND

L'obiettivo è considerato non raggiunto

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Non è stato possibile procedere alla certificazione esterna del consumo nei termini per motivi non imputabili all'Ateneo. L'obiettivo è stato considerato non raggiunto

Azioni di miglioramento

- Verificare la tempistica dell'attuale procedura e della possibilità di utilizzarla ai fini della valutazione della performance

RIS-05-S – Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

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.

A seguito dell'approvazione del Manuale di contabilità (seduta del Consiglio di Amministrazione del 22.12.2022) le procedure contabili hanno subito alcune modifiche tese a rendere più snelli i relativi processi ed aumentarne il controllo.

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.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Strutture

Principale struttura responsabile

Area Risorse e bilancio

Altre strutture responsabili

-

Altre strutture coinvolte

-

Balanced Scorecard

Prospettiva

Risorse

Area Strategica

Sostenibilità

Peso nella Prospettiva

5%

Risorse

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

-

Voce CO.AN.

-

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

Media del punteggio delle risposte alla domanda relativa alla soddisfazione complessiva per i Servizi contabili

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

4,70

Target 2024

4,60

Valore minimo

4,00

Target 2026

4,60

Data di rilevazione

Tra il 15 novembre dell'anno di riferimento e il 15 gennaio dell'anno successivo

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel primo semestre 2024 gli uffici dell'Area Risorse e Bilancio hanno continuato ad essere un importante riferimento, sia per le Strutture Fondamentali sia per le Aree Dirigenziali, nell'ambito del supporto inerente alla gestione fiscale, l'approfondimento della normativa tributaria, le operazioni contabili e l'utilizzo delle funzionalità operative del sistema informativo contabile. Per quanto riguarda la gestione centralizzata del budget (rilascio e variazioni), effettuata su richiesta delle strutture, viene anche fornito il supporto necessario a verificare l'adeguatezza e la correttezza delle operazioni contabili sottostanti.

In tale ambito la Comunità Professionale sulla contabilità ha costituito uno strumento utile di trasmissione e creazione di competenze. Al fine di formare i referenti nel mese di giugno è stato organizzato un apposito corso di formazione.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo – servizi contabili

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Motivazione dell'eventuale scostamento

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Risultato finale previsto

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Nel 2024 gli uffici dell'Area Risorse e Bilancio hanno continuato ad essere un importante riferimento, sia per le Strutture Fondamentali sia per le Aree Dirigenziali, nell'ambito del supporto inerente alla gestione fiscale, l'approfondimento della normativa tributaria, le operazioni contabili e l'utilizzo delle funzionalità operative del sistema informativo contabile. Per quanto riguarda la gestione centralizzata del budget (rilascio e variazioni), effettuata su richiesta delle strutture, viene anche fornito il supporto necessario a verificare l'adeguatezza e la correttezza delle operazioni contabili sottostanti.

In tale ambito la Comunità Professionale sulla contabilità ha costituito uno strumento utile di trasmissione e creazione di competenze che viene sistematicamente aggiornato con circolari, note operative etc. Al fine di formare i referenti nel mese di giugno è stato organizzato un apposito corso di formazione.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Grado di soddisfazione del personale tecnico-amministrativo - servizi contabili

4,87

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto
€ 0,00

Costo indiretto specifico
€ 0,00

Costo indiretto generale
€ 0,00

Costo pieno
€ 0,00

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo RIS-06-S Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile del PIAO 2025-2027

RIS-06-S - Ottimizzare i costi unitari dei servizi

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

Nell'ambito del PIAO 2023-2025, era previsto un obiettivo che ha consentito di giungere a una proposta operativa per l'ampliamento dell'utilizzo della contabilità analitica al fine di implementare un controllo di gestione in grado di misurare, oltre che l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'azione dell'Ateneo.

Nel corso 2024 l'obiettivo RIS-03-P prevede l'adeguamento dell'applicativo U-Gov alla riclassificazione di detti costi ai fini del monitoraggio degli stessi.

In collegamento con il menzionato obiettivo si intendono rilevare i 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

L'obiettivo si intende raggiunto con la rilevazione del valore del costo unitario per ciascuna attività, al 31.10.2024, il quale, aggiornato in sede di approvazione bilancio di esercizio 2024, fornirà la baseline per gli obiettivi di ottimizzazione che saranno definiti a partire dal 2025.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.1 Razionalizzare il sistema di programmazione pluriennale, monitoraggio e controllo a supporto delle decisioni degli organi politico-amministrativi

Strutture
Principale struttura responsabile
Area risorse e Bilancio
Altre strutture responsabili
Area Direzionale
Altre strutture coinvolte
-
Balanced Scorecard
Prospettiva
Risorse
Area Strategica
Sostenibilità
Peso nella Prospettiva
20%
Risorse
Risorse umane
3 FTE
Risorse finanziarie
-
Voce CO.AN.
-
Tipologia obiettivo
Consolidamento dei processi
Indicatore
<i>Costo unitario di ciascuna attività</i>
Tipologia
Efficienza

Formula di calcolo

costo totale / valore driver

Specifiche

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

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

-

Target 2024

rilevazione baseline

Target 2026

da definire

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Sono state recentemente concluse le attività necessarie alle rilevazioni dei costi unitari previste dall'obiettivo RIS-03-P - Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza, a valle delle quali sarà possibile procedere nel corso del 2024 a una prima rilevazione in itinere dei costi totali dei servizi e, applicando i relativi driver, i relativi costi unitari.

Valore indicatore al momento della rilevazione

Valore indicatore

Costo unitario di ciascuna attività

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Data di rilevazione

30.06.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

Sono state concluse le attività necessarie alle rilevazioni dei costi unitari previste dall'obiettivo RIS-03-P - Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza, a valle delle quali è stata effettuata una prima rilevazione dei costi totali dei servizi e, applicando i relativi driver, i relativi costi unitari.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Costo unitario di ciascuna attività

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Risorse utilizzate

Risorse umane

3 FTE

Risorse finanziarie

Costo diretto	Costo indiretto specifico	Costo indiretto generale	Costo pieno
€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Documentazione a supporto

Report al 31.10.2024 inviato con mail del 4.11.2024 al Servizio organizzazione e programmazione

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto.

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dagli obiettivi RIS-02-P Verificare e semplificare il sistema di controllo di gestione al fine di un concreto efficace utilizzo e RIS-06-S Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile del PIAO 2025-2027

2 Schede Strutture

Rif.	Obiettivo	Peso obiettivo per l'Area	Risultato	Risultato ponderato	TOTALE
AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE					94,87%
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	30%	87,14%	26,14%	
SER-02-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle studentesse e agli studenti nel loro percorso di studi dall'entrata in Ateneo fino alla collocazione nel mondo del lavoro	20%	93,64%	18,73%	
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	20%	100,00%	20,00%	
INF-07-I	Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti	20%	100,00%	20,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA DIREZIONALE					100,00%
PRO-05-O	Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo	20%	100,00%	20,00%	
RIS-01-P	Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi	30%	100,00%	30,00%	
RIS-03-P	Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza	30%	100,00%	30,00%	
RIS-06-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi	10%	100,00%	10,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA LEGALE E GENERALE					100,00%
PRO-08-O	Consolidare la tempestività della consulenza giuridica	30%	100,00%	30,00%	
PRO-10-O	Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa	10%	100,00%	10,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	10%	100,00%	10,00%	
INF-05-A	Monitorare le locazioni attive al fine di pianificare il miglior utilizzo degli spazi dell'Ateneo	40%	100,00%	40,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA NEGOZIALE					100,00%
PRO-06-O	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto alle attività negoziali	20%	100,00%	20,00%	
PRO-07-O	Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento	30%	100,00%	30,00%	
PRO-09-O	Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	20%	100,00%	20,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	20%	100,00%	20,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA PER LE STRUTTURE FONDAMENTALI					100,00%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	20%	100,00%	20,00%	
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	15%	100,00%	15,00%	
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	15%	100,00%	15,00%	
PRO-09-O	Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	10%	100,00%	10,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	15%	100,00%	15,00%	
INF-04-A	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca	15%	100,00%	15,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	

Rif.	Obiettivo	Peso obiettivo per l'Area	Risultato	Risultato ponderato	TOTALE
AREA PERSONALE					94,95%
PRO-01-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale docente	30%	94,03%	28,21%	
PRO-02-H	Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo	25%	86,96%	21,74%	
PRO-03-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi amministrativi al personale	10%	100,00%	10,00%	
RIS-01-P	Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi	25%	100,00%	25,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE					93,50%
SER-05-R	Consolidare l'efficacia della consulenza in materia di ricerca	20%	67,52%	13,50%	
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	25%	100,00%	25,00%	
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	25%	100,00%	25,00%	
INF-08-I	Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione	20%	100,00%	20,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA RISORSE E BILANCIO					100,00%
PRO-04-H	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi economici al personale	30%	100,00%	30,00%	
RIS-03-P	Rilevare i costi unitari dei servizi al fine di verificarne l'efficienza	20%	100,00%	20,00%	
RIS-05-S	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto contabile	30%	100,00%	30,00%	
RIS-06-S	Ottimizzare i costi unitari dei servizi	10%	100,00%	10,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA TECNICA					96,50%
PRO-09-O	Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	10%	100,00%	10,00%	
INF-01-A	Contribuire a proseguire positivamente l'operazione Erzelli	35%	90,00%	31,50%	
INF-02-A	Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente	35%	100,00%	35,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	10%	100,00%	10,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	
AREA ICT					100,00%
PRO-09-O	Definire una normativa per la gestione e il supporto degli interventi nei Poli Territoriali di Facility Management	10%	100,00%	10,00%	
INF-06-I	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi ICT	30%	100,00%	30,00%	
INF-07-I	Aggiornare i servizi ICT per la Didattica e le Studentesse e gli Studenti	30%	100,00%	30,00%	
INF-08-I	Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione	20%	100,00%	20,00%	
PRO-11-O	Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione	10%	100,00%	10,00%	

Rif.	Obiettivo	Peso obiettivo per la struttura	Risultato	Risultato ponderato	TOTALE
SCUOLE					96,14%
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	30%	87,14%	26,14%	
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	50%	100,00%	50,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	20%	100,00%	20,00%	
DIPARTIMENTI					97,43%
SER-01-D	Monitorare e sviluppare la qualità dei servizi erogati alle studentesse e agli studenti, con particolare riferimento a quelli relativi all'internazionalizzazione	20%	87,14%	17,43%	
SER-03-D	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto fornito al personale docente per la didattica	20%	100,00%	20,00%	
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	20%	100,00%	20,00%	
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	10%	100,00%	10,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	10%	100,00%	10,00%	
INF-04-A	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca	20%	100,00%	20,00%	
CENTRI					100,00%
SER-06-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per la ricerca	40%	100,00%	40,00%	
SER-07-R	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto al personale docente per le attività di terza missione	20%	100,00%	20,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	20%	100,00%	20,00%	
INF-04-A	Monitorare e sviluppare la qualità del supporto tecnico alla didattica e alla ricerca	20%	100,00%	20,00%	
BIBLIOTECHE					100,00%
SER-04-D	Monitorare e sviluppare la qualità del servizio bibliotecario	65%	100,00%	65,00%	
INF-03-A	Monitorare e sviluppare la qualità della fruizione degli ambienti di studio e di lavoro	35%	100,00%	35,00%	

Relazione annuale sulla Performance 2024

**Allegato B - Risultati della performance
individuale**

1 Direttore Generale

Obiettivi individuali

INDDG-01 – Definire un Piano di Comunicazione con particolare riferimento a quella interna

Scheda obiettivo

Direttore Generale

Dott.ssa Tiziana Bonaceto

Descrizione e finalità

La L.150/2000 sulla “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”, che costituisce il caposaldo normativo della comunicazione pubblica, prevede che le Amministrazioni approvino un Piano di Comunicazione volto a orientare e coordinare sinergicamente, anche dal punto di vista operativo, tutte le attività comunicative istituzionali dell’ente. In tale previsione non rientrano espressamente le attività che l’Ateneo svolge nell’ambito della Terza Missione e, in particolare, il public engagement, che hanno autonoma rilevanza.

L’Ateneo non ha mai approvato questa tipologia di documento, ma ha proceduto con azioni separate, quali ad esempio la definizione dell’identità visiva. Nell’ambito di tali azioni la comunicazione interna non ha trovato uno spazio pari a quella esterna.

Considerata l’accresciuta importanza della materia, l’ipotesi di CCNL di comparto 2019-2021, sottoscritta nel luglio 2023, al fine di valorizzare e migliorare le attività di informazione e di comunicazione svolte dalle pubbliche amministrazioni, individua nelle Aree un nuovo specifico settore professionale “Comunicazione e informazione”.

Anche l’ANVUR, nell’ambito del modello AVA 3 considera una buona prassi la predisposizione di un Piano della Comunicazione coerente con le politiche, le strategie e con l’organizzazione.

L’obiettivo si propone, quindi, di definire un Piano di Comunicazione, con particolare riferimento a quella interna, che, in coerenza con il Piano Strategico e il prossimo Programma Triennale, definisca dal punto di vista operativo, anche codificando prassi già in uso:

- l’identità visiva e il suo utilizzo;
- il sistema dei siti di Ateneo;
- l’utilizzo dei social media;
- i rapporti con i media;
- gli strumenti di comunicazione interna;
- gli obiettivi di comunicazione istituzionale e le relative attività previste per il triennio 2025-2027.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell’organizzazione con attenzione all’identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell’ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l’adeguatezza dell’organizzazione alle esigenze funzionali

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-10-O Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Definizione di un Piano di Comunicazione per il triennio 2025-2027.

Specifiche

Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di un Piano di Comunicazione per il triennio 2025-2027 che contenga gli elementi indicati in descrizione

Fonte

risultati del Consiglio di Amministrazione

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.12.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Peso

50%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Preliminarmente, al fine di recepire le buone pratiche sono stati analizzati gli ultimi Piani di Comunicazione di tutti gli Atenei statali pubblicati.

Inoltre, sono state esaminate la Relazione del Rettore sui risultati dell'attività di ricerca, di formazione e di trasferimento tecnologico e la Relazione sulla Performance 2023, al fine di individuare eventuali criticità collegate alla comunicazione.

In tale ambito ha rivestito una particolare importanza la rilevazione di customer satisfaction utilizzata nell'ambito del ciclo della performance.

L'aggiornamento del Piano Strategico recentemente approvato dagli Organi di Governo ha, infine, fornito le indicazioni strategiche a cui il Piano di Comunicazione farà riferimento.

Su queste basi è stata stesa una prima struttura del documento e sono stati ipotizzati i primi contenuti in una bozza preliminare che verrà discussa con la governance prima della presentazione agli Organi di Governo.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Redazione di una prima bozza preliminare del Piano di Comunicazione 2025-2027

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

60%

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Il Senato Accademico nella seduta del 19.11.2024 e il Consiglio di Amministrazione nella seduta del 22.11.2024 hanno approvato il Piano di Comunicazione 2025-2027.

La struttura del documento presenta le seguenti sezioni:

- il contesto e le strategie: descrive il contesto interno ed esterno dell'Ateneo per quanto riguarda la comunicazione e la struttura organizzativa a supporto della comunicazione.
- Il processo di informazione e comunicazione: individua i principali strumenti di comunicazione, le fasi del processo e le responsabilità dei diversi attori in relazione alla comunicazione esterna e interna.
- Gli obiettivi di informazione e comunicazione: definisce gli obiettivi di informazione e comunicazione per il triennio 2025-2027, in coerenza con gli obiettivi strategici, operativi ed esecutivi del Piano Strategico e del Piano Integrato di Attività e Organizzazione.

Il Piano di Comunicazione 2025-2027 si rapporta organicamente agli altri strumenti di programmazione, assicurando che tutte le attività di comunicazione siano coerenti, efficaci e orientate al raggiungimento degli obiettivi istituzionali. L'approvazione del Piano di Comunicazione coerente con le politiche, le strategie e l'organizzazione è considerata una buona pratica da ANVUR e potrà incidere positivamente sulla valutazione della CEV durante la visita di accreditamento periodico prevista per la seconda metà del 2025.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Verbale del Senato Accademico del 19.11.2024

Verbale del Consiglio di Amministrazione del 22.11.2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Monitorare l'effettiva implementazione del Piano

INDDG-02 – Formulare un'analisi previsionale pluriennale degli impatti dei Piani Straordinari del MUR sul bilancio di Ateneo

Scheda obiettivo

Direttore Generale

Dott.ssa Tiziana Bonaceto

Descrizione e finalità

L'attribuzione del contingente di assunzioni spettante ai singoli Atenei è disposta, con decreto ministeriale, tenuto conto di quanto previsto dall'art. 7 del D. Lgs. 49/2012 che prevede l'adozione da parte degli Atenei di un documento di programmazione (art. 6).

È prevista una quota base per ogni Ateneo, che corrisponde a una percentuale dei punti organico derivanti dalle cessazioni dell'anno precedente (attualmente 50%).

Oltre a questi punti organico, agli Atenei che presentano il valore dell'indicatore delle spese di personale pari o inferiore all'80% e dell'indicatore delle spese per indebitamento inferiore al 10% sono assegnati dei punti organico aggiuntivi in base a un calcolo sugli indicatori.

A questo sistema di attribuzione delle risorse assunzionali a livello di sistema, il D.M. 445/2022 e quelli successivi hanno previsto, a partire dal 1.10.2022, ulteriori risorse destinate alla attivazione di piani straordinari di reclutamento di professori universitari, ricercatori a tempo determinato e di personale tecnico-amministrativo per gli anni 2022-2026.

Benché per le assunzioni nell'ambito di tali piani straordinari siano previste dal MUR risorse consolidate a copertura, non è noto come tale consolidamento sarà effettuato dopo il 2026. Inoltre, tali assunzioni hanno un peso sugli indicatori ministeriali IP, IDEB, ISEF.

L'obiettivo, in collegamento con quello esecutivo RIS-01-P Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi, si propone di effettuare una prima analisi previsionale finalizzata a verificare la sostenibilità finanziaria del reclutamento derivato da tali piani straordinari in relazione a:

- compatibilità con il bilancio;
- indicatori ministeriali (IP, IDEB, ISEF).

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

RIS-01-P Monitorare l'andamento del personale al fine di prevedere il turnover e i relativi costi

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Analisi previsionale degli impatti dei Piani Straordinari del MUR sul bilancio di Ateneo per gli anni 2025-2027

Specifiche

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione dell'analisi che contenga gli elementi indicati in descrizione

Fonte

risultati del Consiglio di Amministrazione

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.12.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Peso

50%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Sono stati preliminarmente esaminati alcuni studi sulla sostenibilità del bilancio degli Atenei (ad es. Analisi delle dinamiche di spesa e degli indicatori di bilancio delle Università del CPT e Sistema di misurazione della performance nelle università statali: strumenti di controllo direzionale e creazione del valore pubblico del CODAU).

È stato possibile inferire ulteriori elementi significativi dalla Relazione al Bilancio Unico di Esercizio 2023 del Nucleo di Valutazione, la quale è stata redatta con modalità diverse dagli scorsi anni e ha focalizzato l'attenzione proprio sulla sostenibilità.

In tale ambito è stato esaminato il trend storico degli indicatori ministeriali (IP, IDEB, ISEF) al fine di individuare gli elementi che li influenzano maggiormente.

Anche se non definitiva è stata esaminata la bozza di Decreto Ministeriale sulla programmazione triennale 2024-2026, la quale contiene i criteri per la distribuzione del FFO nel triennio.

Su queste basi sono state formulate alcune ipotesi teoriche finalizzate a studiare gli impatti dei Piani Straordinari del MUR sul bilancio di Ateneo per gli anni 2025-2027.

Tali ipotesi potranno essere ulteriormente verificate quando saranno emanati i D.M. relativi alla citata programmazione triennale e al FFO 2024.

In particolare, il DM sul FFO 2024 fornirà elementi utili in relazione alle modalità di consolidamento delle risorse relative agli scatti stipendiali, modalità le quali potrebbero essere utilizzate successivamente dal MUR anche per i Piani Straordinari.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Formulazione di ipotesi teoriche in base alle informazioni attualmente disponibili

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

50%

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 30.12.2024, ha preso atto dell'analisi previsionale pluriennale degli impatti dei Piani Straordinari del MUR sul bilancio di Ateneo presentata dal Direttore generale.

Rispetto alle ipotesi evidenziate in sede di monitoraggio in itinere, l'analisi presentata ha tenuto conto:

- del mutamento dei criteri di attribuzione del FFO 2024 (DM 1170/2024);
- della diversa finalità delle risorse destinate alle assunzioni nell'ambito dei Piani Straordinari;
- della conseguente diminuzione di risorse percepite dall'Ateneo.

L'analisi previsionale, dopo aver sintetizzato la normativa relativa al reclutamento e al FFO, illustra, infatti, l'andamento del bilancio di Ateneo in relazione ai Piani Straordinari A e B, in quanto le risorse di quelli C e D non saranno finalizzate al reclutamento:

- in relazione ai costi del personale previsti nel Budget triennale 2025-2027;
- in caso di pieno utilizzo dei punti organico assegnati con i Piani A e B;
- con l'applicazione dei criteri del FFO 2023 al triennio 2025-2027.

L'analisi, pur a fronte di un'adeguata situazione patrimoniale dell'Ateneo, ha evidenziato problematiche comuni a tutti gli Atenei, le quali, in assenza di futuri interventi della finanza pubblica, pongono a potenziale rischio la sostenibilità del sistema universitario nazionale nel suo complesso.

Cronoprogramma**Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere**

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Verbale del Consiglio di Amministrazione del 30.12.2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni relative alla sostenibilità previste in sede di Bilancio Unico di Previsione 2025-2027
- Attuare le azioni previste dagli obiettivi PRO-01-H Consolidare l'efficacia del reclutamento del personale e RIS-03-P Effettuare un preconsuntivo al fine di una più consapevole redazione del successivo bilancio di previsione del PIAO 2025-2027

2 Dirigenti

Obiettivi individuali

INDDIR-01 – Disciplinare le modalità di inventariazione dei beni materiali ed immateriali dell'Ateneo

Scheda obiettivo

Dirigente

Dott.ssa Roberta Cicerone

Area negoziale

Area per le strutture fondamentali

Descrizione e finalità

L'art. 40 comma 3 del Regolamento di Amministrazione finanza e contabilità prevede che le modalità di inventariazione dei beni materiali ed immateriali dell'Università siano disciplinate in apposito regolamento. Tale previsione è richiamata dal paragrafo 4.5 del Manuale di Contabilità, approvato nel corso del 2022 ed entrato in vigore dall'01.01.2023.

Considerato che, attualmente, tale regolamento non è stato approvato, l'obiettivo prevede la definizione e l'approvazione del menzionato Regolamento per l'inventario dei beni.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-07-O Consolidare la tempestività dei processi di approvvigionamento

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Emanazione del Regolamento per l'inventario dei beni

Specifiche

Il regolamento deve essere approvato dal Consiglio di Amministrazione previo parere del Senato Accademico

Fonte

Risultati degli Organi di Governo

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.10.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%.

Alla consegna di un deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

È stata ultimata la redazione della prima bozza di Regolamento per l'inventario dei beni, di cui è attualmente in corso l'analisi volta a verificarne la piena compatibilità con le procedure contabili in uso presso l'Ateneo. Al termine dell'analisi, conclusi gli eventuali adeguamenti necessari, la bozza sarà portata in approvazione agli Organi.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Redazione di una bozza di Regolamento

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 29.10.2024, previo parere del Senato Accademico del 28.10.2024, è stato approvato il "Regolamento per l'inventario dei beni mobili", emanato con D.R. n. 5306 del 31.10.2024, pubblicato in Albo informatico di Ateneo il 04.11.2024, in vigore dal 01.01.2025.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

D.R. n. 5306 del 31.10.2024

Risultati SA del 28.10.2024

Risultati CdA del 29.10.2024

Comunicazione di emanazione del Regolamento

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Monitorare l'applicazione del Regolamento

INDDIR-02- Predisporre un Disciplinare per la rilevazione e comunicazione di operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo

Scheda obiettivo

Dirigente

Dott.ssa Monica Causa

Area risorse e bilancio

Descrizione e finalità

Il sistema antiriciclaggio persegue l'obiettivo di prevenire l'ingresso nel sistema legale di risorse di origine criminale. L'ordinamento italiano in materia si è sviluppato in coerenza con gli standard internazionali e le direttive europee. La cornice legislativa antiriciclaggio è rappresentata dal decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e, da ultimo, dal decreto legislativo 4 ottobre 2019, n. 125. Con D.R. n. 5807 del 4.12.2023 la Dott.ssa Causa è stata nominata "Gestore".

Nell'ambito di tale funzione, l'obiettivo prevede la predisposizione di un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e dei dirigenti, con redazione di modulistica per la rilevazione e comunicazione delle operazioni sospette.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-11-O - Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Definizione di un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e dei dirigenti.

Specifiche

Emanazione di un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e dei dirigenti, con redazione di modulistica per la rilevazione e comunicazione delle operazioni sospette.

Fonte

Titulus

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.7.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 5%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Per omogeneità di materia e per una disciplina più organica delle attività di contrasto del fenomeno di riciclaggio all'interno dell'Ateneo, si è ritenuto di convogliare in unico documento quanto richiesto dagli obiettivi del Gestore e del RPCT (INDDIR-02- Predisporre un Disciplinare per la rilevazione e comunicazione di operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo; INDDIR-04 - Predisporre un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di antiriciclaggio). Il disciplinare è in via di completamento.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Predisposizione di una bozza di disciplinare

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Per omogeneità di materia e per una disciplina più organica delle attività di contrasto del fenomeno di riciclaggio all'interno dell'Ateneo, si è ritenuto di convogliare in un unico documento quanto richiesto dagli obiettivi del Gestore e del RPCT (INDDIR-02 Predisporre un Disciplinare per la rilevazione e comunicazione di operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo; INDDIR-04 Predisporre un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di antiriciclaggio).

In data 29.7.2024 è stato pubblicato nell'Albo web di Ateneo il DDG n. 3798 del 29.7.2024, di emanazione delle "Linee Guida per il coordinamento delle attività in materia di contrasto ai fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo".

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

DDG n. 3798 del 29.7.2024 di emanazione delle Linee Guida per il coordinamento delle attività in materia di contrasto ai fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo
Comunicazione di emanazione delle Linee Guida

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Monitorare l'applicazione del Disciplinare

INDDIR-03- Implementare la Comunità Professionale “Didattica e Servizi agli studenti” prevista dal Piano di Formazione*

Scheda obiettivo

Dirigente

Dott.ssa Claudia De Nadai

Descrizione e finalità

La Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica “Nuove indicazioni in materia di misurazione e di valutazione della performance individuale” del 28.11.2023, in linea con la precedente del 23.3.2023 sulla formazione, prevede, tra le responsabilità dei Dirigenti, quella della formazione.

Per facilitare una diffusione capillare ed efficace delle conoscenze e delle competenze necessarie per l'erogazione dei propri servizi l'Ateneo ha adottato ufficialmente, dal 2023, la metodologia delle Comunità di Pratica con la costituzione, tra l'altro, della “Comunità di Pratica Didattica”.

Il Piano di Formazione definito nel PIAO 2024-2026 si fonda, tra l'altro, sull'implementazione di “Comunità Professionali”, finalizzate a rafforzare tale strumento.

L'obiettivo si propone, in coerenza con il Piano di Formazione, l'ampliamento e il potenziamento della menzionata “Comunità di Pratica Didattica”, nella “Comunità professionale Didattica e Servizi agli studenti” attraverso:

- l'ampliamento dell'oggetto della attuale comunità didattica ad almeno i servizi agli studenti*;
- l'individuazione e la formazione dei relativi referenti;
- l'individuazione dei partecipanti alla Comunità Professionale presso Scuole e Dipartimenti;
- l'effettiva partenza della Comunità con almeno 3 riunioni nel corso del 2024.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Formazione e Servizi agli Studenti, Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

1 Allineare l'offerta formativa alle sfide future e alle esigenze della società, valorizzando la dimensione internazionale della didattica, 2. Garantire ambienti favorevoli alla presenza dei giovani e servizi didattici e di supporto innovativi, di qualità e inclusivi, adeguati alle esigenze di studentesse, studenti e docenti, 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

Azione

2.2 Garantire l'accessibilità ai contenuti dei percorsi formativi, valorizzando la flessibilità della fruizione in funzione della diversificazione delle esigenze di studentesse e studenti, 12.2 Favorire lo sviluppo delle professionalità

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-11-O - Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Implementazione della “Comunità di Pratica Didattica”, nella “Comunità professionale Didattica e Servizi agli studenti”

Specifiche*

- ampliamento dell'oggetto della attuale Comunità di Pratica Didattica ai Servizi agli studenti*;
- individuazione e formazione dei relativi referenti;
- individuazione dei partecipanti alla Comunità Professionale presso Scuole e Dipartimenti;
- effettiva partenza della Comunità con almeno 3 riunioni, anche a distanza con la partecipazione complessiva di almeno il 75% del personale della Comunità Professionale, nel corso del 2024.

Fonte

Rilevazione *ad hoc*

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.12.2024

Livello di performance

Il deliverable si considererà consegnato con la realizzazione di almeno 3 riunioni, anche a distanza con la partecipazione complessiva di almeno il 75% del personale della Comunità Professionale.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Peso

90%

*Descrizione e specifiche del cronoprogramma modificate in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Sono in corso di realizzazione diverse attività per facilitare una diffusione capillare ed efficace delle conoscenze e competenze necessarie per l'erogazione dei servizi agli studenti, attraverso la comunità di pratica costituita dall'attuale comunità didattica ampliandola ai settori del Servizio studenti e al settore welcome office accoglienza studenti e utenti internazionali.

L'obiettivo è promuovere la collaborazione tra i diversi settori coinvolti (unità di supporto alla didattica, servizio per gli studenti, welcome office) per favorire una visione integrata e coordinata nell'erogazione dei servizi agli studenti sulla base delle rispettive competenze.

Attività:

1. Identificazione dei referenti e partecipanti: individuazione dei referenti e i partecipanti alla “Comunità professionale Didattica e Servizi agli studenti” presso Scuole e Dipartimenti e i settori del Servizio studenti e al settore welcome office accoglienza studenti e utenti internazionali. I referenti sono selezionati in base alla loro esperienza e competenza nei rispettivi settori così da poter dare informazioni agli studenti in modo chiaro e ben definito.
2. Creazione di un apposito *Team*: creazione di un apposito *Team* per facilitare le comunicazioni e le collaborazioni tra i vari membri della comunità di pratica. Questo *Team* funge da piattaforma centrale per la condivisione di informazioni, documenti e *best practice*.
3. Sviluppo di modelli e procedure comuni e uniformi: verranno sviluppati modelli e procedure per supportare il personale nelle loro attività ordinarie nel rispetto delle diverse competenze e in base ai processi.
4. Incontri periodici di aggiornamento: programmazione di incontri periodici di aggiornamento e condivisione per garantire che tutti i membri della comunità siano allineati sugli obiettivi e sulle nuove iniziative. Questi incontri servono anche come forum per discutere problemi e trovare soluzioni collettive.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

È già stata predisposta una procedura con tempistiche uniformi per tutte le Scuole relativa alla compilazione dei piani di studio in modo da permettere agli studenti di accedere tempestivamente alla propria carriera e ai servizi correlati, ai docenti di poter conoscere tempestivamente il numero di studenti iscritti ai singoli insegnamenti e agli uffici per tutti gli aspetti organizzativi e gestionali.

Sulla base di questa procedura sono già stati svolti degli incontri tra alcune unità di supporto alla didattica e il rispettivo settore servizio per gli studenti.

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Nel mese di luglio 2024 è stata formalizzata la “Comunità professionale didattica e servizi agli studenti”, un ampliamento della preesistente “Comunità di pratica didattica”, con la finalità di favorire una diffusione più capillare ed efficace delle conoscenze e competenze necessarie per l'erogazione dei servizi dell'Ateneo per le studentesse e gli studenti.

Sono stati formalmente individuati i referenti e i partecipanti della Comunità professionale presso le Scuole, i Dipartimenti, gli Sportelli Unici di Scuola e il Settore Coordinamento della Didattica. Inoltre, è stato costituito su MS Teams il Team "Servizi agli studenti", composto dai Referenti della Didattica dei Dipartimenti/Scuole, dai Capi Settore dei Servizi agli Studenti per le Scuole e dal Settore Coordinamento della Didattica. Questo nuovo Team ha l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra i vari uffici, promuovendo un confronto costante, l'individuazione di soluzioni condivise, la creazione e distribuzione di documenti comuni e l'organizzazione di incontri telematici.

Incontri svolti:

1) 31.7.2024 – Incontro di avvio

Il primo incontro si è tenuto in presenza il 31.7.2024, in Via Balbi 5, presso l'aula Pellitteri, e ha coinvolto la Dirigente dell'Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione e tutti i componenti della Comunità professionale didattica e servizi agli studenti. Durante l'incontro, la Dirigente ha evidenziato il ruolo strategico della Comunità Professionale e ha sottolineato la necessità di una maggiore interazione tra il personale delle unità di supporto alla didattica e gli Sportelli Unici, con l'obiettivo di integrare e uniformare i servizi offerti dall'Ateneo alle studentesse e agli studenti. È stata inoltre proposta l'organizzazione di incontri specifici per ciascuna Scuola, finalizzati ad affrontare tematiche e problematiche peculiari delle singole strutture.

2) 21.11.2024 – Secondo incontro

Il secondo incontro si è svolto il 21.11.2024 sulla piattaforma MS Teams e ha coinvolto il Capo servizio studenti, il Settore coordinamento della didattica, i Capi settore servizi agli studenti e tutti i referenti e responsabili delle unità di supporto alla didattica di Scuole e Dipartimenti. Durante la riunione il Capo servizio studenti ha definito gli obiettivi delle successive riunioni operative e sono stati trattati i seguenti argomenti:

- Nuovo programma di studio
- Schemi uniformi per le delibere relative a:
 - o Riconoscimento di carriere precedenti
 - o Passaggi
 - o Studi del caso
 - o Piani di studio individuali non conformi all'ordinamento didattico
 - o Equipollenze
- Erasmus
- Studenti internazionali
- Studenti internazionali (LM, DD, Erasmus)
- Iscrivibilità
- Check percorso lauree
- Aggiornamenti sulle informazioni relative ai Corsi di Studio

3) Dicembre 2024 – Incontri tematici

Nel mese di dicembre sono stati organizzati due incontri specifici dedicati all'analisi degli schemi uniformi delle delibere per il riconoscimento di carriere precedenti e alla gestione dei CFU maturati durante il programma Erasmus. Tali incontri hanno visto la partecipazione attiva del Servizio Internazionalizzazione, al fine di garantire un approccio coordinato e integrato.

Gli incontri della Comunità professionale didattica e servizi agli studenti sono proseguiti nel mese di gennaio 2025, con ulteriori sessioni dedicate alla risoluzione di problematiche specifiche e alla condivisione di buone pratiche, per continuare le azioni di miglioramento.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Comunicazione di ampliamento della precedente Comunità didattica ai servizi agli studenti
Convocazioni degli incontri del 31.7.2024, 21.11.2024, 20.12.2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Consolidare l'attività della Comunità Professionale

INDDIR-04 - Predisporre un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di antiriciclaggio

Scheda obiettivo

Dirigente

Dott.ssa Claudia De Nadai

Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza

Descrizione e finalità

Il sistema antiriciclaggio persegue l'obiettivo di prevenire l'ingresso nel sistema legale di risorse di origine criminale. L'ordinamento italiano in materia si è sviluppato in coerenza con gli standard internazionali e le direttive europee. La cornice legislativa antiriciclaggio è rappresentata dal decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 e, da ultimo, dal decreto legislativo 4 ottobre 2019, n. 125. Con D.R. n. 5807 del 4.12.2023 la Dott.ssa Causa è stata nominata "Gestore".

Il Piano Nazionale Anticorruzione 2022 definisce, tra l'altro, il ruolo del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza in rapporto alla normativa antiriciclaggio di cui al D. Lgs. N. 231/2007. In questo ambito, considerata la recente nomina del "Gestore", si rende necessario il coordinamento con l'attività del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione.

Il RPCT curerà, quindi, la predisposizione di un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e la propria, in merito all'attività di antiriciclaggio.

L'obiettivo prevede la redazione di un disciplinare consistente in un format per la redazione di relazione semestrale e annuale con cui il Gestore comunica al RPCT un sintetico report sulle principali attività svolte.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-11-O - Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di antiriciclaggio

Specifiche

Emanazione di un format di relazione semestrale e annuale con cui il Gestore comunica un sintetico report sulle principali attività svolte da inviare al gestore.

Fonte

Titulus

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.7.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 5%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Peso

10%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Per omogeneità di materia e per una disciplina più organica delle attività di contrasto del fenomeno di riciclaggio all'interno dell'Ateneo, si è ritenuto di convogliare in unico documento quanto richiesto dagli obiettivi del Gestore e del RPCT (INDDIR-02- Predisporre un Disciplinare per la rilevazione e comunicazione di operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo; INDDIR-04 - Predisporre un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di antiriciclaggio).
Il disciplinare è in via di completamento.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Predisposizione di una bozza di disciplinare

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Per omogeneità di materia e per una disciplina più organica delle attività di contrasto del fenomeno di riciclaggio all'interno dell'Ateneo, si è ritenuto di convogliare in unico documento quanto richiesto dagli obiettivi del Gestore e del RPCT (INDDIR-02 Predisporre un Disciplinare per la rilevazione e comunicazione di operazioni sospette di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo; INDDIR-04 Predisporre un Disciplinare per il coordinamento tra l'attività del Gestore e del RPCT, in merito all'attività di antiriciclaggio)

In data 29.7.2024 è stato pubblicato nell'Albo web di Ateneo il DDG n. 3798 di pari data, di emanazione delle "Linee Guida per il coordinamento delle attività in materia di contrasto ai fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo".

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

DDG n. 3798 del 29.7.2024 di emanazione delle Linee Guida per il coordinamento delle attività in materia di contrasto ai fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo
Comunicazione di emanazione delle Linee Guida

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Monitorare l'applicazione del Disciplinare

INDDIR-05 - Formulare linee guida in tema ICT per i Dipartimenti e le altre Strutture Fondamentali

Scheda obiettivo

Dirigente

Ing. Massimo Di Spigno

Area ICT

Descrizione e finalità

Con la nuova organizzazione vigente dal 1.1.2024, l'Area ICT, che ha sostituito CeDIA, ha un maggior ruolo nel supportare i Dipartimenti e le altre Strutture Fondamentali attraverso l'individuazione di referenti ICT nelle stesse, in dipendenza funzionale dall'Area.

Al fine di condividere il know-how e le tecnologie e garantire comportamenti omogenei, l'obiettivo prevede l'emanazione di linee guida del Dirigente dell'Area, che forniscano alle strutture indirizzi almeno sui seguenti aspetti:

- sicurezza informatica
- tecnologie da adottare
- utilizzo delle reti
- utilizzo dei client
- utilizzo degli apparati DDI

I referenti ICT garantiranno l'applicazione di tali linee guida.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

11 Riqualficare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi

Azione

11.1 Potenziare le infrastrutture IT

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

INF-08-I - Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Definizione di linee guida in materia di ICT

Specifiche

Emanazione di linee guida del Dirigente rivolte alle strutture in materia di:

- sicurezza informatica
- tecnologie da adottare
- utilizzo delle reti
- utilizzo dei client
- utilizzo degli apparati DDI

Fonte

Titulus

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.10.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Peso

10%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Predisposizione del documento: “Linee guida per la sicurezza e per l’uso delle risorse informatiche dell’Ateneo” al quale faranno intrinsecamente riferimento le linee guida per i 5 argomenti assegnati.

Il documento sarà trasmesso al Rettore alle Tecnologie dell’informazione e delle telecomunicazioni – ICT

Una volta validato, dal documento principale saranno generati estratti specifici relativi alle 5 tematiche individuate per la pubblicazione on line sul sito dell’Area ICT

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Avvio prima revisione del documento: “Linee guida per la sicurezza e per l’uso delle risorse informatiche dell’Ateneo”

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

In data 30.10.2024, con la Circolare n. 45/2024 sono state emanate le "Linee Guida per la sicurezza informatica e per l'uso di nuove tecnologie ICT". Le Linee Guida, pubblicate nella sezione Amministrazione trasparente del sito web di Ateneo e su intranet, alla pagina <https://intranet.unige.it/linee-guida-ict>, sono ad uso di tutta la Comunità accademica, con l'obiettivo di fornire indicazioni essenziali per un uso corretto, sicuro e consapevole dei dispositivi, delle infrastrutture e dei servizi in uso in Ateneo, al fine di evitare di provocare a sé stessi e all'intera comunità accademica disagi e danni che possono avere ripercussioni con profili di responsabilità personale.

Gli argomenti trattati sono i cinque seguenti:

- sicurezza informatica
- tecnologie da adottare
- utilizzo delle reti
- utilizzo dei client
- utilizzo degli apparati per la didattica a distanza integrata (DDI)

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Circolare n. 45/2024 completa delle allegate Linee Guida per la sicurezza informatica e per l'uso di nuove tecnologie ICT
Comunicazione di emanazione della Circolare n. 45/2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Monitorare l'applicazione delle Linee Guida

INDDIR-06 - Supportare il Rettore e gli Organi di Governo nella stesura di un Piano di sviluppo edilizio di lungo periodo

Scheda obiettivo

Dirigente

Arch. Mauro Maspero

Area tecnica

Descrizione e finalità

La CEV, a seguito della visita di accreditamento del 2018, raccomandava “un più incisivo intervento da parte dell’Ateneo per il superamento delle numerose criticità relative all’adeguatezza di strutture ... Si raccomanda inoltre che tale intervento si basi sulla definizione di una metodologia pianificata e sistematicamente attuata per il monitoraggio e l’analisi delle risorse infrastrutturali ...”

Nel corso del 2023, pur in assenza di un Piano Edilizio strutturato, l’Ateneo ha rendicontato gli interventi già svolti in relazione alla raccomandazione e approvato un programma di ulteriori interventi di breve termine.

L’Ateneo aveva altresì commissionato delle linee guida per il piano strategico di sviluppo e conservazione edilizia, commissionate all’Università di Roma Tre, che sono state presentate agli Organi di Governo nel mese di ottobre 2023.

Per il 2024, è quindi previsto l’obiettivo di supportare il Rettore e gli Organi di Governo nella stesura di Piano di sviluppo edilizio di lungo periodo, che tenga conto delle menzionate linee guida, e che dovrà essere approvato entro il 31.5.2024, termine ultimo per la verifica del superamento delle criticità da parte del Nucleo di Valutazione.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

11 Riqualificare e progettare gli spazi e le infrastrutture garantendone la sicurezza, la sostenibilità finanziaria e la qualità dei servizi

Azione

11.2 Sviluppare spazi e infrastrutture

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

INF-02-A - Conservare e valorizzare il patrimonio edilizio esistente

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Predisposizione di un Piano di intervento triennale sulle infrastrutture di supporto alla ricerca, alla didattica e agli studenti

Specifiche

Approvazione del Piano da parte del Consiglio di Amministrazione

Fonte

Verbale del Consiglio di Amministrazione

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.5.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 5%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

La proposta di Piano Edilizio d'Ateneo è stata redatta e consegnata al Rettore nel mese di marzo.

Successivamente il documento è stato presentato dal Rettore, con il nome di Piano di Conservazione e Sviluppo Edilizio 2024-2030, e approvato dagli Organi di Governo in seduta congiunta in data 14 maggio 2024.

L'approvazione di tale Piano, come verificato dal Nucleo di Valutazione nella seduta del 24 maggio 2024, ha consentito il superamento della correlata Raccomandazione formulata dalla CEV in sede di visita di accreditamento periodico nel 2018.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Approvazione del Piano da parte del Consiglio di Amministrazione

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Raggiunto, salvo ulteriori verifiche

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

.

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Nella seduta congiunta del Consiglio di Amministrazione e del Senato accademico del 14.5.2024, è stato presentato dal Rettore il Piano di Conservazione e Sviluppo Edilizio 2024-2030, approvato dagli Organi di Governo nella medesima seduta.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Verbale SA e CdA del 14.5.2024 in seduta comune e straordinaria
Risultati SA e CdA del 14.5.2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Monitorare le attività programmate dal Piano

INDDIR-07 - Revisionare la procedura di autorizzazione di svolgimento di incarichi extra istituzionali da parte del personale tecnico amministrativo

Scheda obiettivo

Dirigente

Dott.ssa Paola Morini

Area personale

Descrizione e finalità

Gli incarichi esterni del dipendente pubblico trovano la propria fonte di riferimento nell'art. 53 del d.lgs. n. 165/2001 (incompatibilità, cumulo di impieghi e incarichi), dove sono previste incompatibilità assolute, divieti che possono essere derogati previa autorizzazione e altri incarichi che possono considerarsi liberi.

Nell'Ateneo, per il personale docente, è vigente il Regolamento in materia di svolgimento di incarichi e attività per conto di soggetti esterni da parte dei professori e ricercatori, recentemente adeguato nell'ambito dell'obiettivo individuale 2023 del Dirigente dell'Area Personale.

Tale obiettivo prevedeva anche l'emanazione di una normativa analoga per il personale tecnico-amministrativo, che tuttavia non è stata emanata.

L'obiettivo si propone di fornire una disciplina adeguata e trasparente per tutte le tipologie di personale.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-11-O - Consolidare gli strumenti e i metodi di prevenzione della corruzione

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Revisione delle attuali procedure in uso per l'autorizzazione allo svolgimento di incarichi extra istituzionali da parte del personale tecnico-amministrativo

Specifiche

Emanazione di una normativa del Direttore Generale in materia di svolgimento di incarichi extra-istituzionali da parte del personale tecnico-amministrativo

Fonte

Titulus

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.7.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 5%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Peso

10%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Una prima bozza della normativa è stata sottoposta al Direttore generale nei primi mesi del 2024. A seguito di un confronto in merito, è emersa l'opportunità di rimodularne i contenuti. L'attività di revisione, benché in fase avanzata, è tuttora in corso; si prevede di trasmettere il testo al DG entro la metà di luglio. Si reputa opportuno dividerne poi il contenuto anche con il Delegato del Rettore alle relazioni sindacali.

Il testo, anche se non qualificato come "Regolamento", sarà comunque oggetto di informazione nei confronti della Parte sindacale, ai sensi dell'art. 81, c. 7, lett. a) ("*Regolamenti di Ateneo, limitatamente alle parti degli stessi che abbiano riflessi sul rapporto di lavoro*") del CCNL Comparto Istruzione e Ricerca 2019-2021.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Prima bozza della normativa

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

Nei mesi recenti si è dovuta dare priorità ad altre attività sopraggiunte che hanno richiesto un impegno o non previsto né prevedibile, o particolare, quali:

- accordi sindacali in materia di: videosorveglianza; per la valorizzazione del personale; per la revisione dei criteri di distribuzione del fondo accessorio correlati alla performance;
- disciplina del lavoro a distanza, oggetto di confronto con Parte sindacale.

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

90%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Sono state svolte ulteriori analisi e ipotesi di definizione della procedura e della normativa.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

-

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

-

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

0%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato non è stato raggiunto in quanto non è stato definito un testo adeguato della disciplina. In particolare, anche verificando le disposizioni adottate da altri Atenei ed enti pubblici in generale, si è rilevato che è più frequentemente adottato un regolamento (e non mere linee guida procedurali), che necessita di essere approvato dagli organi di governo previa informazione alle OOSS/RSU. Si è dovuto dare priorità ad altre sequenze contrattuali più urgenti e complesse (tra le quali in particolare il CCI sul trattamento accessorio del comparto, sottoscritto poi nel corso del 2025).

Azioni di miglioramento

- Analizzare le criticità incontrate e definire una disciplina adeguata

INDDIR-08 – Definire una normativa in materia di passaggio tra le Aree del personale tecnico amministrativo, ai sensi del nuovo CCNL di comparto 2019-2021

Scheda obiettivo

Dirigente

Dott.ssa Paola Morini

Area personale

Descrizione e finalità

L'ipotesi di CCNL del comparto "Istruzione e Ricerca" 2019-2021, sottoscritta il 14 luglio 2023, alla quale a breve dovrebbe seguire la sottoscrizione del relativo contratto, reintroduce, in applicazione dell'art. 52, comma 1-bis, del D.lgs. n. 165/2001, le c.d. "progressioni verticali", ora denominate "progressioni tra aree", in coerenza con il nuovo ordinamento professionale.

L'art. 89 di detta ipotesi indica i criteri generali per tale passaggio, mentre l'art. 92, comma 5, prevede alcune eccezioni per la fase di prima applicazione del nuovo ordinamento professionale, valide entro il termine del 30 giugno 2026,

Al fine di poter dare applicazione alle due fattispecie previste, è necessario emanare una normativa interna che potrà assumere la forma di regolamento.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

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

Azione

12.1 Ottimizzare le politiche di reclutamento, 12.2 Favorire lo sviluppo delle professionalità

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-02-H - Consolidare l'efficacia delle procedure di reclutamento del personale tecnico-amministrativo

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Regolamento per la "Progressione tra Aree" per il Personale tecnico-amministrativo

Specifiche

Approvazione di un Regolamento per la "Progressione tra Aree" ai sensi degli artt. 89 e 92 dell'ipotesi di CCNL del comparto "Istruzione e Ricerca" 2019-2021 e dei corrispondenti articoli del conseguente CCNL

Fonte

Titulus

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.10.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Peso

90%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Nel mese di marzo 2024 è stata trasmessa al Direttore Generale e al Delegato del Rettore alle relazioni sindacali una prima bozza del Regolamento per avviare la fase di confronto con Parte sindacale, previsto dall'art. 81, c. 7, lett. l) del CCNL Comparto Istruzione e Ricerca 2019-2021 per le sole Progressioni tra le Aree c.d. transitorie, da espletarsi entro il 30.6.2026. A seguito di un confronto in merito, si è ritenuto opportuno effettuare ulteriori approfondimenti.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Prima bozza del Regolamento

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Il Regolamento per le progressioni tra le Aree del personale tecnico-amministrativo - Regime transitorio ai sensi dell'art. 92, comma 5, del C.C.N.L. del personale del comparto Istruzione e ricerca 2019-2021, approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 18.12.2024, previo parere favorevole del Senato accademico del 17.12.2024 e a valle del dovuto confronto con le Rappresentanze Sindacali, è stato emanato con D.R. 6326 del 20.12.2024.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

D.R. 6326 del 20.12.2024

Risultati SA del 17.12.2024

Risultati CdA del 18.12.2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

80%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto, ma non nei termini previsti a causa della necessità di operare un confronto approfondito con le Rappresentanze Sindacali.

Azioni di miglioramento

- Monitorare l'applicazione del Regolamento

INDDIR-09 - Definire e implementare una procedura di riesame del Sistema di Governance con particolare riferimento ai Regolamenti interni vigenti nell'Ateneo

Scheda obiettivo

Dirigente

Dott.ssa Maria Loreta Piras

Area legale e generale

Descrizione e finalità

Nell'ambito del modello AVA 3, per l'accreditamento iniziale e periodico degli Atenei, è prevista anche la valutazione da parte della CEV dei sistemi di governance. In particolare, il punto di attenzione A.4 Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo, tra gli aspetti da considerare prevede che il funzionamento del Sistema di Governo sia periodicamente aggiornato con modalità e tempistiche che favoriscono il miglioramento della sua efficacia a supporto della pianificazione strategica.

Considerato che le revisioni statutarie sono normate dalla legge e dallo Statuto stesso, l'obiettivo prevede la definizione di procedura strutturata di monitoraggio periodico, ad esempio annuale, per verificare l'adeguatezza dei Regolamenti vigenti, oltre che dal punto di vista della coerenza con le norme di grado superiore, con le esigenze dell'Ateneo.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

PRO-10-O - Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Definizione e implementazione di una procedura di riesame dei Regolamenti interni vigenti nell'Ateneo

Specifiche

Relazione agli Organi di Governo che definisca una procedura strutturata di riesame periodico e che includa un report con 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.

Fonte

Verbalì degli Organi di governo

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.12.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

Gli uffici hanno svolto una prima ricognizione dei Regolamenti pubblicati sul sito di Ateneo (n. 105 ad oggi censiti). Successivamente hanno condiviso e concordato con il Prorettore agli affari legali e generali, nel corso di alcuni incontri, le attività da svolgere. Sulla base delle linee di azione da intraprendere e delle indicazioni inerenti alla Relazione agli organi di Ateneo, hanno ultimato una prima ricognizione dei regolamenti pubblicati, individuandone la fonte normativa/statutaria o regolamentare di riferimento. È stato inoltre predisposto uno schema di relazione da presentare agli Organi di Governo, per illustrare il lavoro svolto.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

È stato effettuato il censimento dei Regolamenti interni vigenti presso l'Ateneo ed è stata verificata, per quasi tutti, la loro corretta pubblicazione nel testo vigente;
Non sono stati al momento individuati testi che presentano incompatibilità con norme superiori, tranne nel caso del regolamento in materia di proprietà intellettuale e industriale che, a seguito dell'entrata in vigore della Legge n. 102/2023, è in corso di modifica da parte degli uffici competenti

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Nelle sedute degli Organi di governo del mese di novembre (Senato Accademico 19.11.2024 e Consiglio di Amministrazione 22.11.2024) è stata data comunicazione della relazione inerente alla definizione di una procedura strutturata di monitoraggio periodico per verificare l'adeguatezza dei regolamenti vigenti, sia dal punto di vista della coerenza con le norme di grado superiore, sia rispetto alle esigenze dell'Ateneo. Il lavoro svolto dagli uffici dell'Area Legale e Generale ha comportato l'analisi del contesto vigente per quanto attiene alla normativa interna e l'elaborazione di proposte relative sia all'avvio di un processo di revisione periodica di detta normativa sia ad iniziative finalizzate ad una maggiore fruibilità, da parte di tutti gli utenti, dei regolamenti di Ateneo.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Comunicazioni, con allegata relazione, presentate agli organi di governo

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Implementare la procedura di riesame periodico prevista

INDDIR-10 - Costituire un database del Trasferimento Tecnologico per il monitoraggio, la programmazione e l'autovalutazione dei Dipartimenti

Scheda obiettivo

Dirigente

Ing. Patrizia Cepollina

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Descrizione e finalità

Il Presidio per la Qualità ha revisionato nel 2023 le linee guida per la programmazione dei Dipartimenti, adeguandole al modello AVA3.

In particolare, è previsto un documento di monitoraggio e programmazione (PMDip) per didattica, ricerca e terza missione.

Mentre i dati relativi alla didattica sono ampiamente disponibili, e per la ricerca e le attività di terza missione, al di là di un numero di dati rilevato anche da ANVUR, non è previsto un sistema strutturato di rilevazione e validazione da parte dell'Area competente.

L'obiettivo esecutivo INF-08-I Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione, è teso a costituire una banca dati per la ricerca e le altre attività di terza missione. Questo obiettivo individuale intende, con un applicativo sviluppato internamente, completarlo con la creazione di un database del trasferimento tecnologico, utile anche per l'autovalutazione dei Dipartimenti, nella prospettiva della prossima visita di accreditamento.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Ricerca

Obiettivo strategico

4 Potenziare l'attività di ricerca di base in sinergia con le iniziative locali, nazionali, europee e internazionali, rafforzando la ricerca interdisciplinare e la contaminazione di competenze

Azione

4.3 Potenziare le infrastrutture e gli strumenti a supporto della ricerca

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

Obiettivo esecutivo: INF-08-I Potenziare i servizi ICT per la Ricerca e la Terza missione

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Cronoprogramma

Deliverable

Costruzione di una base dati con i dati relativi al trasferimento tecnologico necessari al monitoraggio e alla programmazione

Specifiche

Creazione di un database su applicativo interno di dati relativi al trasferimento tecnologico, con serie storiche, che comprenda almeno i brevetti e gli spin off con tutti i necessari campi a partire dal Dipartimento di riferimento e alle date di riferimento.

Fonte

Database

Situazione iniziale e risultati attesi

Inizio lavori

1.2.2024

Fine lavori

31.10.2024

Livello di performance

Alla consegna entro il termine è attribuito un punteggio del 100%, per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10%.

Alla consegna del deliverable oltre il 31.12.2024 è attribuito un punteggio dello 0%

Scheda monitoraggio in itinere

Descrizione delle attività svolte fino al monitoraggio

La creazione di un database su applicativo interno di dati relativi al trasferimento tecnologico, con serie storiche, che comprenda almeno i brevetti e gli spin off con tutti i necessari campi a partire dal Dipartimento di riferimento e alle date di riferimento, ha richiesto in una prima fase una analisi dei bisogni, delle funzioni da implementare con CEDIA. La seconda fase si è articolata nell'analisi e conseguente normalizzazione dei dati presenti prevalentemente su fogli Excel, da parte di Area IT (ex CEDIA). Nella terza fase Area IT ha sviluppato e rilasciato il servizio per la gestione di brevetti e spinoff, nel mese di maggio 2024.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma al momento della rilevazione

Fase 1: analisi dei bisogni, delle funzioni da implementare con CEDIA. Fase 2: analisi e conseguente normalizzazione dei dati presenti prevalentemente su fogli Excel, da parte di Area IT (ex CEDIA). Fase 3: l'Area IT ha sviluppato e rilasciato il servizio per la gestione di brevetti e spinoff, in modo che il settore competente dell'Area Ricerca possa testare sia la parte funzionale del software che quella relativa ai dati migrati nel database dedicato.

Data di rilevazione

30.6.2024

Risultato intermedio

Grado di raggiungimento dell'obiettivo al momento del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

100%

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Il database su applicativo interno di dati relativi al trasferimento tecnologico, con serie storiche, che comprende i brevetti e gli spin off dell'Ateneo è stato realizzato mediante l'implementazione del Servizio WebRuf (<https://servizionline.unige.it/web-ruf2/>), una piattaforma sviluppata dal Servizio applicativi per la missione dell'Area ICT.

L'Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione, mediante il Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze e in particolare il Settore valorizzazione della ricerca, trasferimento tecnologico e rapporti con le imprese, principale utilizzatore finale del database, ha contribuito all'analisi funzionale, alla definizione delle specifiche del servizio e a popolare il nuovo database con i dati pregressi, gestiti in precedenza con file Excel.

Le attività si sono concluse con l'abilitazione di 6 operatori del Settore valorizzazione della ricerca, trasferimento tecnologico e rapporti con le imprese, che hanno testato con successo WebRuf.

Cronoprogramma

Fasi concluse del cronoprogramma dopo il monitoraggio in itinere

Tutte

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Comunicazione di conclusione lavori inviata a Rettore e Direttore Generale in data 23.10.2024.

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato è stato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Verificare l'idoneità dello strumento e apportare eventuali integrazioni

FOR-01 - Definire percorsi formativi individuali per i collaboratori*

Scheda obiettivo

Dirigente

Tutti i dirigenti

Descrizione e finalità

La Direttiva del Dipartimento “Nuove indicazioni in materia di misurazione e di valutazione della performance individuale” del 28.11.2023, prevede, tra l'altro, che le amministrazioni pubbliche assegnino a tutto il personale di livello dirigenziale obiettivi che impegnino il dirigente stesso a promuovere un'adeguata partecipazione ad attività di formazione per sé stesso e per il personale assegnato e, in particolare:

- la partecipazione del dirigente ad iniziative di formazione volte a rafforzare le competenze trasversali o soft skills, quelle relative alla valutazione della performance, alla gestione dei progetti e dei finanziamenti e più in generale le competenze abilitanti processi di transizione digitale, ecologica e amministrativa delle amministrazioni in linea con le finalità del PNRR. Le attività formative finalizzate all'aggiornamento e/o al miglioramento delle conoscenze e delle competenze prevedono un impegno non inferiore a 24 ore annue;
- la definizione, anche a seguito di confronto informale con il personale assegnato, di piani formativi individuali su tematiche di rilievo per lo sviluppo individuale e professionale, per un impegno complessivo non inferiore alle 24 ore annue. I piani formativi individuali devono essere definiti dal dirigente in coerenza con gli esiti dell'annuale valutazione individuale della performance, con specifico riferimento alla parte relativa ai comportamenti.

Per il primo punto il Piano di Formazione prevede già formazione non inferiore a 24 ore annue per tutto il personale.

Per il secondo punto, il Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance in vigore prevede già (art. 35, comma 7) nella scheda di valutazione la possibilità di indicare eventuali esigenze formative ritenute opportune in relazione alle attività e alle responsabilità assegnate al dipendente, anche su segnalazione del medesimo.

Al fine di rendere maggiormente efficace tale previsione e ottemperare a quanto previsto dalla normativa, questo obiettivo che prevede la compilazione obbligatoria delle esigenze formative individuali di ciascun valutato, indicando se le stesse sono coperte dal Piano di Formazione o, in alternativa, specifici interventi formativi.

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

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

Azione

12.2 Favorire lo sviluppo delle professionalità

Collegamento con gli obiettivi esecutivi

Tutti

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Indicatore

Percentuale di dipendenti dell'Area per i quali sono definiti percorsi formativi individuali

Tipologia

Efficacia

Formula di calcolo

Dipendenti dell'Area per i quali sono definiti percorsi formativi individuali/dipendenti dell'Area

Specifiche

Sono considerati definiti percorsi individuali quando nel campo esigenze formative della Scheda di Valutazione compilate on line è presente uno dei seguenti elementi:

- a) indicazione di uno o più interventi formativi o esigenza di formazione;
- b) indicazione che le esigenze formative sono coperte dal Piano di Formazione
- c) indicazione che il dipendente è cessato o cesserà nel corso dell'anno in cui è compilata la scheda

Periodo di riferimento: anno solare

Fonte

Schede di valutazione del personale TABS su Valperf

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) – Baseline

0

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

Tra il 1 aprile e il 30 aprile dell'anno successivo

*Obiettivo introdotto in sede di monitoraggio in itinere con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 23.7.2024

Scheda monitoraggio in itinere

L'obiettivo è stato introdotto in sede di monitoraggio in itinere.

Scheda risultato

Descrizione delle attività svolte dopo il monitoraggio

Nell'ambito dei colloqui di valutazione per il 2024, svoltisi nel periodo compreso tra il 6 e il 31.3.2025, i Valutatori o i Valutatori intermedi e Referenti delegati allo svolgimento dei colloqui hanno indicato, per ciascun valutato, le esigenze formative individuali, riportando nel relativo campo sulla scheda di valutazione se le stesse sono soddisfatte dal Piano di Formazione o specificando gli ulteriori interventi formativi necessari. Le esigenze sono state individuate in coerenza con gli esiti della valutazione individuale della performance, con specifico riferimento alla parte relativa ai comportamenti, in coerenza con il ruolo professionale di ciascun valutato e tenuto conto dei percorsi formativi pluriennali previsti dal Piano di Formazione 2025-2027, i cui destinatari sono individuati in base al ruolo o alla famiglia professionale di appartenenza. Le eventuali esigenze formative specifiche non soddisfatte dal Piano di Formazione sono state indicate esplicitando gli argomenti sui quali occorre una formazione aggiuntiva o facendo riferimento al ruolo o allo specifico lavoro dei singoli valutati.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale di dipendenti dell'Area per i quali sono definiti percorsi formativi individuali

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione: 100% (149/149)

Area ICT: 100% (73/73)

Area legale e generale: 100% (57/57)

Area negoziale: 100% (21/21)

Area per le strutture fondamentali: 99,86% (711/712)

Area personale: 100% (53/53)

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione: 100% (69/69)

Area risorse e bilancio: 100% (56/56)

Area tecnica: 100% (65/65)

Data di rilevazione

16.4.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dall'applicativo Valperf del campo "esigenze formative" delle schede di valutazione 2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione: 100%

Area ICT: 100%

Area legale e generale: 100%

Area negoziale: 100%

Area per le strutture fondamentali: 99,86%

Area personale: 100%

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione: 100%

Area risorse e bilancio: 100%

Area tecnica: 100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Tutte le schede di valutazione presentano il campo esigenze formative compilato. Tuttavia, in un caso il contenuto del campo non è conforme a quanto previsto dall'obiettivo.

Azioni di miglioramento

- Continuare a monitorare la rilevazione delle esigenze formative del personale tecnico-amministrativo

Competenze Organizzative

GENERE	NUMERO DIRIGENTI VALUTATI	MEDIA	MINIMO	MASSIMO	DEVIAZIONE STANDARD
Donne	6	81,50	78	84	2,06
Uomini	2				
Totale	8	81,63			2,34

Al fine di garantire il rispetto della privacy, vengono omessi i dati relativi al genere maschile, in quanto il numero di valutati è inferiore a 5.

3 Personale tecnico-amministrativo

Obiettivo individuale e di gruppo

PRO-05-O - Aggiornare gli standard di qualità al fine di includere tutti gli utenti e i servizi dell'Ateneo

Scheda obiettivo

Descrizione e finalità

L'Ateneo, nel corso del 2022, a seguito di una approfondita analisi, ha profondamente rivisto, con decorrenza dal 1.1.2023, il proprio modello organizzativo, ponendo una particolare attenzione alle Strutture Fondamentali, di cui la Direzione Generale è al servizio. Ulteriori interventi organizzativi, con particolare riferimento ai servizi ICT, sono stati progettati nel corso del 2023 con decorrenza dal 1.1.2024.

Alla luce delle considerevoli modifiche effettuate, è stato necessario, nel corso del 2023, aggiornare e completare la ricognizione dei processi, in accordo alle modifiche dell'organizzazione. Tale ricognizione, oggetto di uno specifico obiettivo dell'Area Direzionale nel PIAO 2023-2025, ha portato all'individuazione dei processi attivi in Ateneo a livello meso-organizzativo, e ha posto la base per una serie di attività ulteriori, tra cui l'aggiornamento della carta dei servizi. Infatti, nella ricognizione è stata data evidenza ai meso-processi la cui realizzazione comporta l'erogazione di servizi e che è, quindi, opportuno inserire nella carta dei servizi. Grazie a queste informazioni la carta dei servizi sarà estesa agli altri utenti, a partire dal personale e le strutture, fino a ricomprendere i seguenti servizi:

Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale, Orientamento in entrata, Orientamento in itinere, Inclusione, Orientamento in uscita e placement, Gestione carriera studenti, Diritto allo studio, Mobilità internazionale in uscita, Mobilità internazionale in entrata, Accoglienza studenti stranieri, Organizzazione e gestione patrimonio librario, Consultazione, prestito e fornitura documentazione, Gestione risorse elettroniche, Qualità della didattica e dei servizi agli studenti, Erogazione dei corsi di studio, Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi, Gestione dei progetti finanziati, Rendicontazione dei progetti finanziati, Pubblicazione dei risultati della ricerca, Creazione spin off, Gestione brevetti, Progetti di ricerca industriale, Partenariati per l'innovazione PNRR/PNC, Ricerca finanziata da privati, Corsi di perfezionamento e formazione, UnigeSenior, Gestione del patrimonio culturale e museale, Gestione portierato e custodia, Traslochi, Sviluppo e gestione applicativi in house, Gestione applicativi di terzi, Infrastrutture e reti, Gestione del sito web, Acquisizione di beni e servizi, Gestione contabile, Gestione della carriera, Cessazione, Interventi di manutenzione ordinaria, Manutenzione straordinaria.

Con l'occasione si provvederà anche a rivedere le modalità di presentazione on line della carta dei servizi. Per ciascun servizio verranno individuati: Descrizione del servizio, Destinatari, Ufficio di riferimento, Responsabile, Accessibilità (modalità di erogazione e contatti), Tempestività (tempo di erogazione), Trasparenza (modalità di pubblicazione dei contenuti), Efficacia (soddisfazione degli utenti), modalità di reclamo.

Per ciascun servizio, ai fini di adempiere, già dal 2024, a quanto previsto dal D. Lgs. n. 222/2023 ed estenderlo ai servizi al personale, si provvederà, inoltre, ad indicare i livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, evidenziando, per gli utenti esterni, quanto previsto dalla normativa vigente nello specifico settore di riferimento, indicando chiaramente ed in maniera accessibile per le varie disabilità i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura e le modalità con cui esigerli, anche attraverso gli organi o le autorità di controllo preposte.

Al fine di misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo si ritiene necessario monitorare l'effettivo inserimento nella carta dei servizi dei 39 processi individuati come tali, attraverso un apposito indicatore, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto (pari alla totalità dei 39 servizi).

Collegamento col Programma Triennale 2022-2024

Missione

Organizzazione e Risorse

Obiettivo strategico

10 Perseguire lo sviluppo dell'organizzazione con attenzione all'identificazione delle migliori relazioni ed interdipendenze funzionali tra gli uffici e nell'ottica della semplificazione e di una maggiore fluidità e correttezza dei processi, della dematerializzazione e della digitalizzazione delle procedure

Azione

10.2 Garantire l'adeguatezza dell'organizzazione alle esigenze funzionali

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

Tipologia

efficacia oggettiva

Formula di calcolo

servizi indicati/servizi previsti

Specifiche

Numeratore: sono considerati i servizi indicati in "Descrizione e Finalità". I servizi si considerano integrati quando disponibili nella Carta dei Servizi online

Denominatore: 39 (totale servizi indicati in "Descrizione e finalità")

Periodo di riferimento: anno solare

Per misurare il raggiungimento dell'obiettivo individuale e di gruppo, il relativo risultato è calcolato in base al rapporto tra il numero di servizi di cui all'obiettivo PRO-05-O in capo alla struttura che al 31.12.2024 presentano compilato il nuovo campo relativo alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, anch'esso inserito in sede di monitoraggio, e il numero totale di servizi in capo alla struttura:

$$\frac{\text{servizi della struttura di appartenenza con campo relativo ai livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità compilato}}{\text{servizi in capo alla struttura di appartenenza}}$$

Fonte

Carta dei servizi online (attualmente cartaservizi.unige.it)

Situazione iniziale e risultati attesi

Valore iniziale (2023) - Baseline

0

Target 2024

100%

Target 2026

100%

Data di rilevazione

31.12 dell'anno di riferimento

Scheda monitoraggio in itinere

L'obiettivo individuale e di gruppo per il personale tecnico-amministrativo è stato introdotto in sede di monitoraggio in itinere.

Scheda risultato

Riepilogo delle attività svolte al 31.12.2024

In data 18.12.2024 si sono concluse le attività previste in sede di monitoraggio in itinere ed è stata resa disponibile a studentesse, studenti e personale la nuova versione online, navigabile, della Carta dei Servizi dell'Ateneo (<https://cartaservizi.unige.it/>).

La Carta, disponibile anche in lingua inglese, descrive i principali servizi offerti dall'Ateneo alle Studentesse e Studenti e al Personale e i relativi standard di qualità, coprendo tutti i servizi presenti nella sezione "Descrizione e finalità" della scheda del presente obiettivo.

Per tutti i servizi presenti, aggregati per destinatari, sono indicati gli uffici di riferimento, il responsabile, le modalità di erogazione e i contatti, il tempo di erogazione, le modalità di pubblicazione dei contenuti, la soddisfazione degli utenti e le modalità di reclamo.

Inoltre, come previsto dal D. Lgs. n. 222/2023, per ogni servizio sono riportati i livelli di qualità relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità, nonché i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti esterni possono esigere e le relative modalità.

Valori indicatori al momento della rilevazione

Valore indicatore

Percentuale servizi integrati su quelli previsti

100%

Data di rilevazione

31.12.2024

Documentazione a supporto

Comunicazione del Direttore Generale agli studenti e al personale in data 18.12.2024

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

STRUTTURA/SERVIZIO	N. SERVIZI PREVISTI	N. SERVIZI COMPILATI	RISULTATO
Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione	11	11	100%
Accoglienza studenti stranieri			
Diritto allo studio			
Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale			
Erogazione dei corsi di studio			
Gestione carriera studenti			
Inclusione			
Mobilità internazionale in entrata			
Mobilità internazionale in uscita			
Orientamento in entrata			
Orientamento in itinere			
Orientamento in uscita e placement			
Area direzionale	2	2	100%
Gestione del sito web			
Qualità della didattica e dei servizi agli studenti			
Area ICT	4	4	100%
Gestione applicativi di terzi			
Gestione del sito web			
Infrastrutture e reti			
Sviluppo e gestione applicativi in house			
Area legale e generale	1	1	100%
Gestione portierato e custodia			
Area negoziale	1	1	100%
Acquisizione di beni e servizi			
Area per le strutture fondamentali	1	1	100%
Traslochi			
Area personale	2	2	100%
Cessazione			
Gestione della carriera			
Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione	12	12	100%
Corsi di perfezionamento e formazione			
Creazione spin off			
Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi			
Gestione brevetti			
Gestione dei progetti finanziati			
Gestione del patrimonio culturale e museale			
Partenariati per l'innovazione PNRR/PNC			
Progetti di ricerca industriale			
Pubblicazione dei risultati della ricerca			
Rendicontazione dei progetti finanziati			
Ricerca finanziata da privati			
UnigeSenior			
Area risorse e bilancio	1	1	100%
Gestione contabile			
Area tecnica	2	2	100%
Interventi di manutenzione ordinaria			
Manutenzione straordinaria			
Scuole	4	4	100%
Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale			
Erogazione dei corsi di studio			
Gestione portierato e custodia			
Qualità della didattica e dei servizi agli studenti			

STRUTTURA/SERVIZIO	N. SERVIZI PREVISTI	N. SERVIZI COMPILATI	RISULTATO
Dipartimenti	12	12	100%
Creazione spin off			
Erogazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale			
Erogazione dei corsi di studio			
Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi			
Gestione brevetti			
Gestione dei progetti finanziati			
Gestione portierato e custodia			
Progetti di ricerca industriale			
Pubblicazione dei risultati della ricerca			
Qualità della didattica e dei servizi agli studenti			
Rendicontazione dei progetti finanziati			
Ricerca finanziata da privati			
Centri	9	9	100%
Creazione spin off			
Finanziamento progetti nell'ambito di bandi competitivi			
Gestione brevetti			
Gestione dei progetti finanziati			
Gestione portierato e custodia			
Progetti di ricerca industriale			
Pubblicazione dei risultati della ricerca			
Rendicontazione dei progetti finanziati			
Ricerca finanziata da privati			
Biblioteche	4	4	100%
Consultazione, prestito e fornitura documentazione			
Gestione portierato e custodia			
Gestione risorse elettroniche			
Organizzazione e gestione patrimonio librario			

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Risultato completamente raggiunto

Azioni di miglioramento

- Attuare le azioni previste dall'obiettivo SER-04-D Monitorare e sviluppare l'accessibilità dei servizi per gli utenti ultrasessantacinquenni e con disabilità del PIAO 2025-2027

Competenze organizzative

GENERE, AREA, CATEGORIA*	NUMERO VALUTATI	MEDIA	MINIMO	MASSIMO	DEVIAZIONE STANDARD
Donne	830	92,32	63	98	3,34
Area degli Operatori	81	91,14	78	98	3,18
Settore amministrativo	45	92,13	86	98	2,23
Settore dei servizi generali e tecnici	31	90,06	85	97	3,19
Settore socio-sanitario	5	88,80	78	93	5,88
Area dei Collaboratori	457	91,96	63	98	3,45
Settore amministrativo	368	91,89	63	98	3,44
Settore della comunicazione e informazione	7	94,71	92	97	1,83
Settore delle biblioteche	23	92,83	86	96	2,82
Settore socio-sanitario	4				
Settore tecnico, scientifico, tecnologico, informatico e dei servizi generali	55	91,75	70	97	3,84
Area dei Funzionari	269	93,02	79	98	2,99
Settore amministrativo-dipartimentale	29	93,59	85	96	2,30
Settore amministrativo-gestionale	111	93,59	84	97	2,86
Settore della comunicazione e informazione	5	95,40	94	96	0,80
Settore delle biblioteche	14	94,36	86	98	2,89
Settore scientifico-tecnologico	68	90,96	79	97	3,13
Settore socio-sanitario	11	91,55	90	94	1,37
Settore tecnico-informatico	31	94,48	91	97	1,46
Area delle Elevate Professionalità	23	95,48	92	98	1,47
Settore amministrativo-gestionale	10	96,00	95	97	0,45
Settore della comunicazione e informazione	1				
Settore delle biblioteche	2				
Settore medico-odontoiatrico e socio-sanitario	2				
Settore scientifico-tecnologico	2				
Settore tecnico-informatico	6	96,00	93	98	1,53
Uomini	473	91,37	50	98	5,07
Area degli Operatori	52	87,63	60	95	6,19
Settore amministrativo	12	90,83	80	95	3,93
Settore dei servizi generali e tecnici	40	86,68	60	94	6,42
Area dei Collaboratori	244	91,30	76	97	3,22
Settore amministrativo	88	90,86	84	96	2,78
Settore della comunicazione e informazione	6	92,67	89	96	2,29
Settore delle biblioteche	13	92,31	89	96	2,30
Settore socio-sanitario	3				
Settore tecnico, scientifico, tecnologico, informatico e dei servizi generali	134	91,49	80	97	3,28
Area dei Funzionari	151	92,23	50	98	6,51
Settore amministrativo-dipartimentale	16	94,31	92	95	1,04
Settore amministrativo-gestionale	25	93,52	86	97	2,71
Settore della comunicazione e informazione	3				
Settore delle biblioteche	1				
Settore scientifico-tecnologico	59	90,34	50	98	8,15
Settore socio-sanitario	1				
Settore tecnico-informatico	46	93,24	60	97	6,36
Area delle Elevate Professionalità	26	94,50	88	98	2,31
Settore amministrativo-gestionale	9	94,44	90	98	2,22
Settore scientifico-tecnologico	9	94,22	91	97	2,04
Settore tecnico-informatico	8	94,88	88	96	2,62
ATENE0	1303	91,97	50	98	4,08

*Al fine di garantire il rispetto della privacy, vengono omessi i dati relativi ai generi, alle aree e settori professionali per i quali il numero di valutati è inferiore a 5.

STRUTTURA*	NUMERO VALUTATI	MEDIA	MINIMO	MASSIMO	DEVIAZIONE STANDARD
Area direzionale	46	93,91	87	98	2,95
Area risorse e bilancio	56	92,82	89	96	1,88
Area personale	53	91,81	79	96	2,53
Area legale e generale	57	92,53	84	97	2,84
Area negoziale	21	92,24	84	97	3,77
Area tecnica	65	94,29	87	97	1,88
Area per le strutture fondamentali	72	92,47	80	96	3,52
Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione	149	90,77	50	98	5,81
Area ICT	73	94,16	70	98	3,32
Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione	70	92,63	80	97	3,39
Biblioteca della scuola di scienze matematiche, fisiche e naturali	5	92,80	88	94	2,40
Biblioteca della scuola di scienze mediche e farmaceutiche	6	91,50	76	96	6,97
Biblioteca della scuola di scienze sociali	25	91,64	86	98	2,71
Biblioteca della scuola di scienze umanistiche	17	91,53	76	96	5,17
Biblioteca della scuola politecnica	10	92,40	89	96	2,87
Centro di servizi per i Giardini Botanici Hanbury (GBH&HBG)	26	89,23	80	95	3,41
Centro di servizio di ateneo di simulazione e formazione avanzata - SIMAV	8	92,13	90	95	1,62
Centro italiano di eccellenza sulla logistica, i trasporti e le infrastrutture - CIELI	3				
Centro servizi di Ateneo territoriale (CeSAT)	10	87,90	60	96	9,47
Dipartimento architettura e design - DAD	23	92,22	88	97	2,04
Dipartimento di antichità, filosofia e storia - DAFIST	13	89,92	85	95	2,92
Dipartimento di chimica e chimica industriale - DCCI	23	92,00	86	95	2,34
Dipartimento di economia	19	91,68	84	98	4,54
Dipartimento di farmacia - DIFAR	17	91,18	82	96	3,91
Dipartimento di fisica - DIFI	25	93,52	86	97	2,62
Dipartimento di giurisprudenza	15	91,40	82	97	4,08
Dipartimento di informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi - DIBRIS	33	92,85	90	96	1,62
Dipartimento di ingegneria civile, chimica e ambientale - DICCA	28	90,18	80	95	2,65
Dipartimento di ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti - DIME	22	90,77	80	98	5,05
Dipartimento di ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni - DITEN	30	91,27	86	95	2,38
Dipartimento di italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo - DIRAAS	10	91,10	87	97	2,66
Dipartimento di lingue e culture moderne	8	91,13	67	97	9,39
Dipartimento di matematica - DIMA	12	91,92	80	97	4,29
Dipartimento di medicina interna e specialità mediche - DIMI	42	91,29	86	96	2,40
Dipartimento di medicina sperimentale - DIMES	32	92,41	88	97	2,06
Dipartimento di neuroscienze, riabilitazione, oftalmologia, genetica e scienze materno-infantili - DINOGMI	42	90,38	70	95	4,45
Dipartimento di scienze chirurgiche e diagnostiche integrate - DISC	29	89,93	76	95	4,82
Dipartimento di scienze della formazione - DISFOR	24	92,54	89	95	1,32
Dipartimento di scienze della salute - DISSAL	23	90,87	60	97	6,99
Dipartimento di scienze della terra, dell'ambiente e della vita - DISTAV	43	91,19	63	97	4,83
Dipartimento di scienze politiche e internazionali - DiSPI	15	94,60	93	95	0,80
Scuola superiore dell'Università degli studi di Genova - IANUA	3				
ATENEO	1303	91,97	50,00	98,00	4,08

*Al fine di garantire il rispetto della privacy, vengono omessi i dati relativi alle strutture per le quali il numero di valutati è inferiore a 5.

Relazione sulla Performance 2024

Allegato C – Risultati della rilevazione della customer satisfaction

Scala

1 per nulla d'accordo	2	3	4	5	6 completamente d'accordo
--------------------------	---	---	---	---	---------------------------------

Percentuali

Le percentuali di risposta, se non diversamente indicato sono riferite al totale dei rispondenti alle domande

Studenti

Partecipazione

CORSO DI STUDI	N.	%
Laurea Triennale o Laurea a Ciclo Unico	3865	78,07%
Laurea Magistrale	1047	21,15%
Laurea del DM 509/1999 o del vecchio ordinamento	39	0,79%
Totale partecipanti	4.951	100,00%
Studenti iscritti a CdS dell'Ateneo	32.799	
Partecipazione (Totale partecipanti / Studenti iscritti)		15,09%

ANNO DI CORSO	%
1	40,41%
2	28,32%
3 (solo Lauree Triennali e Lauree a ciclo unico)	18,93%
4 (solo Lauree a ciclo unico)	1,61%
5 (solo Lauree a ciclo unico)	1,67%
6 (solo Medicina e chirurgia e Odontoiatria e protesi dentaria)	0,55%
fuori corso	8,51%

SEDE	%
In sede	62,45%
Fuori sede	37,55%

FREQUENZA	%
Frequentanti	85,40%
Non frequentanti	14,60%

SEDE DELLE LEZIONI	%
Genova	89,07%
Savona	4,40%
La Spezia	3,98%
Imperia	1,72%
Chiavari	0,48%
Pietra Ligure	0,34%

PARTICOLARI CONDIZIONI DI SALUTE, PERMANENTI O TEMPORANEE, O DI ETÀ, CHE CAUSANO DIFFICOLTÀ NELL'ACCESSO, FISICO O DIGITALE, AI SERVIZI (ES. NECESSITÀ DI APPLICATIVI PER LA LETTURA DELLO SCHERMO, DISAGIO IN CASO DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)	%
Si	2,04%
No	91,94%
Non risponde	6,02%

VARIABILI CHE HANNO INFLUITO MAGGIORMENTE SULLA SCELTA DI UNIGE – VARIABILE N. 1 (PIÙ IMPORTANTE)	IN SEDE	FUORI SEDE	TOTALE %
Distanza dal proprio luogo di residenza	24,69%	9,27%	33,95%
Offerta formativa	16,27%	11,59%	27,86%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	4,84%	2,82%	7,66%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	4,23%	3,27%	7,51%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	4,23%	2,27%	6,50%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione...)	3,63%	1,86%	5,49%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	1,86%	1,81%	3,68%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	2,12%	0,81%	2,92%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, servizi di supporto, orientamento)	1,01%	0,60%	1,61%
Qualità della vita della città sede del corso	0,65%	0,76%	1,41%
Costo della vita nella città sede del corso	0,60%	0,81%	1,41%

VARIABILI CHE HANNO INFLUITO MAGGIORMENTE SULLA SCELTA DI UNIGE – VARIABILE N. 2	IN SEDE	FUORI SEDE	TOTALE %
Offerta formativa	12,80%	5,24%	18,04%
Distanza dal proprio luogo di residenza	10,83%	6,10%	16,93%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	7,86%	4,13%	11,99%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	6,15%	4,28%	10,43%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	6,45%	3,17%	9,62%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	3,83%	3,48%	7,30%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	3,88%	2,07%	5,94%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione...)	4,38%	1,46%	5,84%
Qualità della vita della città sede del corso	3,22%	2,27%	5,49%
Costo della vita nella città sede del corso	2,12%	2,37%	4,48%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, servizi di supporto, orientamento)	2,62%	1,31%	3,93%

VARIABILI CHE HANNO INFLUITO MAGGIORMENTE SULLA SCELTA DI UNIGE – VARIABILE N. 3 (MENO IMPORTANTE)	IN SEDE	FUORI SEDE	TOTALE %
Distanza dal proprio luogo di residenza	8,31%	4,38%	12,70%
Facilità di accesso (prerequisiti, difficoltà del test di ingresso)	7,96%	4,58%	12,54%
Opportunità lavorative offerte dalla regione (stipendio medio, livello di occupazione...)	7,25%	2,72%	9,97%
Offerta formativa	6,90%	3,02%	9,92%
Fattori economici (tasse, borse di studio, agevolazioni economiche)	7,00%	2,87%	9,87%
Costo della vita nella città sede del corso	4,53%	4,03%	8,56%
Qualità della didattica (docenti e modalità didattiche)	5,54%	2,67%	8,21%
Prestigio/reputazione (nome dell'università, classifiche, ecc.)	4,33%	3,48%	7,81%
Qualità della vita della città sede del corso	4,08%	3,43%	7,51%
Possibilità di internazionalizzazione (possibilità di scambi con l'estero, doppi titoli, mobilità)	4,38%	2,47%	6,85%
Qualità dei servizi allo studente (reperibilità informazioni, servizi di supporto, orientamento)	3,83%	2,22%	6,05%

Soddisfazione

OFFERTA FORMATIVA	
Principale mezzo di conoscenza dell'offerta formativa di UniGe	%
Sito web dell'Ateneo	32,49%
Passaparola di familiari, amici o conoscenti	30,66%
Saloni di orientamento (ad esempio Salone Orientamenti)	18,08%
Giornate di orientamento presso la scuola superiore	14,60%
Altri eventi organizzati dall'Ateneo (ad esempio open days)	2,72%
Social media - Facebook, X (ex Twitter), etc.	1,26%
Campagne pubblicitarie su giornali, radio, tv	0,19%
Promozione dell'offerta formativa (1-6)	
La promozione dell'offerta formativa dell'Ateneo è adeguata	4,30
Il materiale informativo di orientamento (sito web, Guida dello studente, Guide brevi ai corsi di studio, locandine, brochure o altra documentazione) relativo all'Ateneo o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerchi	4,11
La presentazione presso la Scuola Superiore è stata utile	3,99
La presentazione presso un Salone di Orientamento è stata utile	3,89
La presentazione presso un altro evento organizzato dall'Ateneo è stata utile	4,08
La partecipazione a colloqui individuali, anche a distanza, per la scelta del corso di studi è stata utile	4,16
SERVIZI DI SEGRETERIA (1-6)	
Immatricolazione	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,29
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	4,04
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,19
Iscrizione ad anno successivo	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,32
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	4,01
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,20
Piani di studio	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,18
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	3,85
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,13
Trasferimenti e passaggi da altro corso di studio	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,01
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	3,74
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,01
Rilascio certificati, duplicati, diploma supplement	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,17
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	3,98
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,16
Domanda di laurea	
I tempi di risposta / espletamento della pratica sono stati soddisfacenti	4,55
Le informazioni online sull'immatricolazione sono adeguate	4,08
Il servizio reso è stato soddisfacente	4,41
Modalità di erogazione dei servizi dello Sportello unico per gli studenti nel loro complesso	
Le modalità di erogazione del servizio (on line, call center, sportello fisico e virtuale) sono adeguate	3,87
L'orario complessivo in cui è disponibile il servizio (call center, sportello fisico e virtuale) sono adeguati	3,54
Accessibilità ai servizi di segreteria	3,49
Servizi di segreteria soddisfazione complessiva	3,86
SERVIZI AGLI STUDENTI STRANIERI (1-6)	
Enrolment	
The information about enrolment on unige.it website is exhaustive	4,31
The various steps of the enrolment are easy to understand	4,32
Support for international students	
The Welcome Office staff has provided you with all the information you need	4,35
The staff at Welcome Office has provided you with effective support during the enrolment process	4,34
Accessibilità ai servizi agli studenti stranieri	3,33
Servizi agli studenti stranieri soddisfazione complessiva	4,21

SERVIZI DI ORIENTAMENTO E TUTORATO (1-6)	
Progetto matricole durante il primo anno di corso	4,11
Colloqui individuali	4,52
Servizio di counseling psicologico "Insieme"	4,09
Altre attività di orientamento, supporto o tutoraggio indicate	4,28
Accessibilità ai servizi di orientamento e tutorato	3,66
Servizi di orientamento e tutorato soddisfazione complessiva	4,17

SERVIZI DI PLACEMENT E ORIENTAMENTO AL LAVORO (1-6)	
Conoscenza dei servizi di placement e orientamento al lavoro forniti dall'Ateneo	
No	65,89%
Sì ma solo in parte	28,08%
Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	6,03%
Soddisfazione rispetto al supporto degli uffici	
CV-check	4,01
Consulenze individuali di orientamento al lavoro	3,93
Laboratori/webinar di orientamento al lavoro	4,07
Career day di Ateneo e altri eventi di incontro con le aziende	4,13
Accessibilità ai servizi di placement e orientamento al lavoro	3,94
Servizi di placement e orientamento al lavoro soddisfazione complessiva	4,03

TIROCINI	
Hai attivato un tirocinio o chiesto informazioni a riguardo?	
Sì	17,33%
No	50,72%
Non risponde	31,95%
Hai utilizzato la piattaforma Tirocini e Tesi?	
Sì	9,76%
No	7,57%
Non risponde	82,67%
Piattaforma Tirocini e Tesi	
Accessibilità ai servizi per tirocini	3,11
Servizi per tirocini soddisfazione complessiva	4,19

SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE (1-6)	
Nel corso della tua carriera universitaria hai partecipato a programmi di internazionalizzazione di questo Ateneo (es. Erasmus+)?	
No	63,36%
Sì	4,69%
Non risponde	31,95%
Soddisfazione rispetto al supporto ricevuto dagli uffici	
L'assistenza amministrativa ricevuta prima, durante e dopo lo svolgimento della mobilità è stata adeguata	3,54
Il supporto ricevuto nella stesura del piano di studio e nella convalida degli esami/CFU è stato adeguato	3,72
Il numero delle Università partner europee ed extra europee (e quindi destinazioni tra cui scegliere per un periodo di scambio all'estero) è soddisfacente	3,49
Le informazioni sui programmi di internazionalizzazione sulle pagine web dedicate sono complete	3,68
Accessibilità ai servizi di supporto all'internazionalizzazione	2,38
Supporto all'internazionalizzazione soddisfazione complessiva	3,70

DIRITTO ALLO STUDIO (1-6)	
Conosci le iniziative e le strutture per il diritto allo studio disponibili per le studentesse e gli studenti UniGe?	
No	54,98%
Sì ma solo in parte	34,78%
Sì, conosco tutti i servizi in modo completo	10,24%
Servizi relativi al Diritto allo studio NON gestiti dall'Ateneo	
Residenze	3,72
Mense	3,73
Borse di studio	3,94
Servizi relativi al Diritto allo studio gestiti dall'Ateneo	
Attività di collaborazione studentesche (es. 150 ore)	4,01
Attività di tutoraggio	4,22
Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,92
Accessibilità ai servizi per il diritto allo studio	3,59
Servizi per il diritto allo studio forniti dall'Ateneo soddisfazione complessiva	4,06

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI (1-6)	
Aule	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	4,17
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati (mobili, impianti etc.)	3,69
Aule studio	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	3,57
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati (mobili, impianti etc.)	3,65
Laboratori	
Gli spazi sono sufficientemente ampi	4,24
Gli spazi sono sufficientemente attrezzati (mobili, impianti etc.)	4,30
Spazi	
Gli ambienti sono accessibili	4,44
Gli ambienti sono puliti	4,36
Gli ambienti sono confortevoli	3,88
Gli spazi sono facilmente identificabili	4,04
Accessibilità ai servizi generali e logistici	3,73
Servizi generali e logistici soddisfazione complessiva	3,95

SERVIZI BIBLIOTECARI (1-6)	
Operazioni in presenza	
L'accesso ai materiali cartacei è soddisfacente	4,74
Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle necessità della tua area disciplinare	4,57
Gli spazi delle sale di lettura sono adeguati	4,51
Gli orari standard di apertura delle biblioteche (8.30-19) sono adeguati alle tue necessità di studio e ricerca	4,75
Gli orari delle aule studio serali (19-22) e del sabato dove presenti, sono adeguati	4,60
Le procedure di accesso al prestito sono chiare	4,71
Operazioni online	
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	4,41
Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle necessità di studio e ricerca	4,46
Il supporto online avviene in tempi adeguati	4,55
Accessibilità ai servizi bibliotecari	4,28
Servizi bibliotecari soddisfazione complessiva	4,76

SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO ALLA DIDATTICA (1-6)	
Le attrezzature tecniche delle aule (microfoni, schermi etc.) sono adeguate alla fruizione delle lezioni in presenza e a distanza	3,91
Le attrezzature tecniche dei laboratori sono adeguate (strumentazione e consumabili)	4,26
Il personale è disponibile a fornire assistenza	4,46
Accessibilità ai servizi di supporto tecnico alla didattica	3,47
Servizi di supporto tecnico alla didattica soddisfazione complessiva	4,08

SERVIZI ICT (1-6)	
Genua Wi-Fi - Eduroam	
La copertura di rete è adeguata	4,18
La velocità di rete è adeguata	4,04
Servizi on line agli studenti	
I servizi studenti on line sono facilmente raggiungibili	4,45
L'interfaccia web dei servizi studenti online è di facile utilizzo	4,32
I servizi studenti on line sono chiari e semplici da usare]	4,21
Le operazioni che hai effettuato on line NON hanno richiesto ulteriori interventi da parte tua (richiesta informazioni agli uffici etc.)	4,17
Piattaforma di didattica a distanza	
La piattaforma sincrona Teams è adeguata	4,61
La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata	4,73
L'assistenza tecnica ricevuta dall'helpdesk è adeguata	4,04
Accessibilità ai servizi ICT	3,88
Servizi ICT soddisfazione complessiva	4,26

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE (1-6)	
Sito web di Ateneo	
Le informazioni reperibili sul sito UniGe.it, sui siti dei corsi e su quelli dei dipartimenti sono adeguate	4,03
È chiaro a quali uffici rivolgersi per i diversi servizi	3,58
La promozione (su web, social e altri mezzi di comunicazione) di eventi e iniziative è adeguata	3,84
Pagine web di Ateneo	
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,86
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito di Dipartimento	3,85
Soddisfazione per la facilità di navigazione della pagina del Corso di Studi	4,12
Soddisfazione per la facilità di navigazione dell'intranet dell'Ateneo	3,86
Diffusione delle informazioni tramite i social network	
Facebook	3,57
X	3,24
YouTube	3,54
Instagram	4,00
LinkedIn	3,45
Telegram	3,90
Promozione dell'immagine dell'Ateneo	
Conosci e sei aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati riguardo al patrimonio artistico di Ateneo	3,21
Conosci e sei aggiornato/a sulle azioni intraprese dall'Ateneo per migliorare la sostenibilità energetica ed ambientale	3,14
Accessibilità alla comunicazione e informazione	3,42
Comunicazione e informazione soddisfazione complessiva	3,78

SERVIZI PRIORITARI - INDICARE 3 SERVIZI, DAL PIÙ IMPORTANTE (CLASSIFICA 1) AL MENO IMPORTANTE (CLASSIFICA 3)	CLASSIFICA 1	CLASSIFICA 2	CLASSIFICA 3
Servizi di orientamento e tutorato	20,44%	14,68%	9,80%
Diritto allo studio	16,91%	11,25%	9,98%
Servizi dello sportello unico per gli studenti	14,06%	13,49%	11,57%
Servizi generali e logistici	12,60%	10,32%	8,60%
Informazione e comunicazione	10,32%	12,89%	17,05%
Servizi di supporto tecnico alla didattica	9,13%	12,46%	11,09%
Servizi bibliotecari	5,49%	8,87%	11,21%
Servizi di placement e orientamento al lavoro	4,50%	6,85%	8,83%
Servizi ICT	3,62%	4,61%	5,88%
Servizi di supporto all'internazionalizzazione	2,93%	4,58%	6,00%

Docenti

Partecipazione

RUOLO	N.	%
Professore/Professoressa ordinario/a o associato/a	563	71,00%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo determinato	162	20,43%
Ricercatore/Ricercatrice a tempo indeterminato	39	4,92%
Non indicato	29	3,66%
Totale partecipanti	793	100,00%
Docenti in servizio	1441	
Partecipazione (Totale partecipanti/Docenti in servizio)		55,03%

INCARICO	%
Componente di Organi di Ateneo	9,46%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Studio	8,45%
Rettore, Prorettore/Prorettrice o Delegato/a del Rettore	3,91%
Coordinatore/Coordinatrice di Corso di Dottorato	2,77%
Direttore/Direttrice di Scuola di Specializzazione	1,89%
Direttore/Direttrice di Dipartimento	1,13%
Presidente o Direttore/Direttrice Centro	0,88%
Preside di Scuola	0,38%
Nessun incarico/non indicato	71,12%

DIPARTIMENTO	%
Dipartimento di Economia	6,05%
Dipartimento di Giurisprudenza	6,18%
Dipartimento di Lingue e culture moderne	3,91%
Dipartimento di Antichità, filosofia e storia	3,91%
Dipartimento di Architettura e Design	4,67%
Dipartimento di Chimica e chimica industriale	3,91%
Dipartimento di Farmacia	3,15%
Dipartimento di Fisica	3,78%
Dipartimento di Informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi	5,30%
Dipartimento di Ingegneria civile, chimica e ambientale	5,55%
Dipartimento di Ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti	5,55%
Dipartimento di Ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni	4,92%
Dipartimento di Italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo	2,77%
Dipartimento di Matematica	3,66%
Dipartimento di Medicina interna e specialità mediche	2,77%
Dipartimento di Medicina sperimentale	4,79%
Dipartimento di Neuroscienze, Riabilitazione, Oftalmologia, Genetica e Scienze Materno-Infantili	3,03%
Dipartimento di Scienze chirurgiche e diagnostiche integrate	2,52%
Dipartimento di Scienze della formazione	3,91%
Dipartimento di Scienze della salute	3,28%
Dipartimento di Scienze della terra, dell'ambiente e della vita	5,42%
Dipartimento di Scienze Politiche e Internazionali	3,28%
non indicato	7,69%

RESPONSABILE DI PROGETTO	%
No	47,16%
Sì	52,84%

PARTICOLARI CONDIZIONI DI SALUTE, PERMANENTI O TEMPORANEE, O DI ETÀ, CHE CAUSANO DIFFICOLTÀ NELL'ACCESSO, FISICO O DIGITALE, AI SERVIZI (ES. NECESSITÀ DI APPLICATIVI PER LA LETTURA DELLO SCHERMO, DISAGIO IN CASO DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)	%
No	95,84%
Sì	0,63%
non risponde	3,53%

Soddisfazione

SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA DIDATTICA	AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE	SETTORE ACCREDITAMENTO E ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ	UNITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ATENE0 (1-6)
Gestione delle ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studentesse e studenti	4,61		5,26	5,09
Orari delle lezioni, esami, lauree	4,84		5,30	5,25
Gestione dei tirocini obbligatori e non obbligatori	4,77		5,03	4,92
Progettazione e pianificazione dell'offerta formativa	5,40		5,31	5,32
Attività di orientamento	4,10		4,70	4,33
Assicurazione della qualità della didattica (supporto al Consiglio di CdS, alle Commissioni AQ, alle CPDS)	3,00	4,89	5,18	5,03
Gestione dei Dottorati di ricerca	5,39		5,80	5,48
Accessibilità ai servizi di supporto amministrativo alla didattica				5,43
Supporto amministrativo alla didattica soddisfazione complessiva				5,16

SERVIZI DI SUPPORTO ALL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	AREA DIDATTICA, SERVIZI AGLI STUDENTI, ORIENTAMENTO E INTERNAZIONALIZZAZIONE	UNITÀ DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA	ATENE0 (1-6)
Gestione di accordi internazionali di mobilità o doppio titolo	4,00		4,00
Mobilità di studentesse e di studenti	4,09	5,00	4,23
Accoglienza di studentesse e studenti stranieri	3,86	4,50	3,91
Gestione dei Visiting Professor	4,43	4,00	4,38
Accessibilità ai servizi di supporto all'internazionalizzazione			n.d.
Supporto all'internazionalizzazione soddisfazione complessiva			3,92

SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA RICERCA	NON RESPONSABILE DI PROGETTO	RESPONSABILE DI PROGETTO	AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Informazioni per i bandi e per le opportunità di finanziamento			4,96	4,93	4,95
Stesura della proposta di progetto per rispondere a bandi			4,81	4,90	4,85
Gestione del catalogo/archivio istituzionale della ricerca			4,97	5,26	5,16
Gestione dei progetti			4,50	4,73	4,69
Accessibilità ai servizi di supporto amministrativo alla ricerca					5,32
Supporto amministrativo alla ricerca soddisfazione complessiva	5,02	4,53			4,66

SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLA TERZA MISSIONE	AREA RICERCA, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E TERZA MISSIONE	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Gestione della proprietà intellettuale e alla valorizzazione della ricerca	4,78	4,68	4,75
Attivazione o gestione delle attività di apprendimento permanente	4,51	5,00	4,71
Attivazione o gestione di altre attività di Terza Missione	4,38	5,09	4,80
Accessibilità ai servizi di supporto amministrativo alla terza missione			3,50
Supporto amministrativo alla Terza Missione soddisfazione complessiva			4,76

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	(1-6)
Gli ambienti sono accessibili	4,24
Gli ambienti sono puliti	3,74
Gli ambienti sono confortevoli	3,46
Gli spazi/aule sono facilmente identificabili	4,17
Accessibilità ai servizi generali e logistici	4,50
Servizi generali e logistici soddisfazione complessiva	3,85

SERVIZI BIBLIOTECARI	(1-6)
Operazioni in presenza	
Per le aree disciplinari di suo interesse l'accesso ai materiali cartacei è stato soddisfacente	5,32
Il patrimonio documentale cartaceo è adeguato alle esigenze della sua area disciplinare	4,75
Gli orari standard di apertura delle biblioteche (8.30-19) sono adeguati alle necessità dei docenti	5,41
Le procedure di accesso al prestito sono chiare	5,51
Servizi on line	
Le procedure di consultazione delle risorse elettroniche sono chiare	5,09
Le risorse elettroniche disponibili sono adeguate alle esigenze della sua area disciplinare	4,75
Il supporto on-line avviene in tempi adeguati	5,16
Servizi interbibliotecari e di supporto	
Le procedure di accesso sono chiare	5,34
I tempi di risposta sono adeguati	5,55
Accessibilità ai servizi bibliotecari	5,67
Servizi bibliotecari soddisfazione complessiva	5,22

SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO A DIDATTICA E RICERCA	(1-6)
Media di In riferimento al servizio di supporto ai laboratori didattici e di ricerca [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]	4,66
Media di In riferimento al supporto all'utilizzo, presso le aule, di strumenti di supporto alla didattica, ivi compresa la registrazione o la trasmissione a distanza delle lezioni [Si ritiene complessivamente soddisfatto/a]	4,39
Accessibilità ai servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	4,50
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca soddisfazione complessiva	4,52

SERVIZI ICT	AREA ICT (1-6)	DIPARTIMENTO (1-6)	ATENE0 (1-6)
Rete cablata			
I tempi di realizzazione di nuovi punti rete sono adeguati			4,52
Wi-Fi -Eduroam			
La copertura di rete nelle aree comuni/aule è adeguata			4,01
Casella di posta elettronica individuale UniGe Microsoft 365			
La dimensione della casella di posta è sufficiente			4,55
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,51
La documentazione d'uso pubblicata sul sito dell'Area ICT è efficace			4,39
Servizi online			
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - I servizi on line sono facilmente accessibili			4,57
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - L'interfaccia dei servizi online è efficace			4,49
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/docenti) - Le operazioni che ho effettuato on line non hanno richiesto ulteriori interventi da parte mia (richiesta informazioni agli uffici, Area ICT, etc.)			4,66
Supporto informatico per postazioni e software			
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza è stata risolutiva	4,39	4,63	4,57
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,24	4,49	4,43
Piattaforma didattica a distanza			
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma sincrona Teams è adeguata			4,66
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - La piattaforma asincrona AulaWeb è adeguata			4,73
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - L'assistenza ricevuta è adeguata			4,68
Piattaforma di didattica a distanza (video-lezioni sincrone e asincrone) - Il materiale informativo relativo alla didattica a distanza pubblicato è efficace: https://cedia.unige.it/didattica-a-distanza			4,52
Servizi di rubrica			
Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/) - I servizi sono adeguati alle esigenze			4,95
Servizi di rubrica (https://rubrica.unige.it/) - I servizi sono di facile utilizzo			4,97
Accessibilità ai servizi ICT			5,50
Servizi ICT soddisfazione complessiva			4,43

SERVIZI DI SUPPORTO AGLI ACQUISTI	AREA NEGOZIALE	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Supporto per l'acquisto di beni ordinari e di servizi	3,90	4,55	4,52
Supporto per l'acquisto di attrezzature scientifiche	3,00	4,75	4,17
Accessibilità ai servizi di supporto agli acquisti			5,21
Servizi di supporto agli acquisti soddisfazione complessiva			4,48

SERVIZI AMMINISTRATIVI AL PERSONALE	AREA PERSONALE	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Supporto per l'attivazione degli assegni di ricerca	4,51	5,24	4,87
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)			5,02
Accessibilità ai servizi amministrativi al personale			5,75
Servizi amministrativi al personale soddisfazione complessiva			4,93

SERVIZI ECONOMICI AL PERSONALE	AREA RISORSE E BILANCIO	DIPARTIMENTO	ATENE0 (1-6)
Supporto alle attività amministrative propedeutiche alla liquidazione dei compensi conto terzi	4,00	4,64	4,62
Supporto informativo relativo al pagamento degli stipendi e degli altri emolumenti			5,12
Rimborso missioni			4,76
Accessibilità ai servizi economici al personale			5,00
Servizi economici al personale soddisfazione complessiva			4,91

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	(1-6)
Sito web di Ateneo	
Le informazioni reperibili sul sito UniGe.it e sulla intranet di Ateneo, relative ai servizi dell'Ateneo a supporto del personale docente sono adeguate	3,99
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	3,90
La promozione (su web, social e altri mezzi di comunicazione) di eventi e iniziative è adeguata	4,03
Pagine web di Ateneo	
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,85
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito di Dipartimento	4,06
Soddisfazione per la facilità di navigazione della pagina del Corso di Studi	4,02
Soddisfazione per la facilità di navigazione dell'intranet dell'Ateneo	3,98
Diffusione delle informazioni tramite i social network	
Facebook	4,03
X	3,56
YouTube	4,11
Instagram	3,97
LinkedIn	4,08
Telegram	4,36
Promozione dell'immagine dell'Ateneo	
Conosci e sei aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati riguardo al patrimonio artistico di Ateneo	3,63
Conosci e sei aggiornato/a sulle azioni intraprese dall'Ateneo per migliorare la sostenibilità energetica ed ambientale	3,34
Pianificazione, alla programmazione strategica e ai finanziamenti ministeriali	
Conosce gli obiettivi del Piano Strategico 2021-2026 dell'Ateneo	3,77
Conosce gli obiettivi del Documento Dipartimentale di Programmazione e Monitoraggio delle attività Didattiche, di Ricerca e di Terza Missione/Impatto Sociale (PMDip)	4,08
Conosce il programma con cui l'Ateneo partecipa alla Programmazione Triennale del MUR (PRO3) e l'impatto dell'azione di Dipartimenti, Corsi di Studio e Corsi di Dottorato sugli importi percepiti dall'Ateneo	3,37
Conosce i criteri di assegnazione del FFO e l'impatto dell'azione di Dipartimenti, Corsi di Studio e Corsi di Dottorato sugli importi percepiti dall'Ateneo	3,73
Conosce il modello di accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio universitari AVA 3	3,88
Accessibilità alla comunicazione e informazione	4,67
Comunicazione e informazione soddisfazione complessiva	3,89

SERVIZI PRIORITARI - INDICARE 3 SERVIZI, DAL PIÙ IMPORTANTE (CLASSIFICA 1) AL MENO IMPORTANTE (CLASSIFICA 3)	CLASSIFIC A 1	CLASSIFI CA 2	CLASSIFI CA 3
Servizi amministrativi di supporto alla didattica	40,23%	20,68%	7,19%
Servizi amministrativi di supporto alla ricerca	23,71%	24,59%	10,72%
Servizi di supporto tecnico a didattica e ricerca	9,71%	16,02%	14,25%
Servizi ICT	6,18%	7,31%	11,22%
Servizi di supporto all'internazionalizzazione	4,16%	5,42%	5,55%
Servizi di supporto agli acquisti	3,91%	7,19%	10,47%
Servizi bibliotecari	3,91%	4,29%	6,43%
Servizi generali e logistici	3,66%	2,40%	5,93%
Servizi amministrativi al personale	1,89%	5,30%	11,98%
Informazione e comunicazione	1,51%	3,03%	6,81%

Personale Tecnico-amministrativo

Partecipazione

CATEGORIA DI INQUADRAMENTO	N.	%
Area degli Operatori	51	7,60%
Area dei Collaboratori	291	43,37%
Area dei Funzionari	200	29,81%
Area delle Elevate professionalità	25	3,73%
Dirigenti	4	0,60%
Non risponde	100	14,90%
Totale partecipanti	671	100,00%
Personale TABS in servizio a cui è stato distribuito il sondaggio	1273	
Partecipazione (Totale partecipanti/Personale TABS in servizio)		52,71%

SEDE DI SERVIZIO	%
Area dirigenziale - CeDIA	47,54%
Dipartimento di medicina interna e specialità mediche - DIMI	3,28%
Dipartimento di scienze della terra, dell'ambiente e della vita - DISTAV	2,53%
Dipartimento di informatica, bioingegneria, robotica e ingegneria dei sistemi - DIBRIS	2,09%
Dipartimento di ingegneria civile, chimica e ambientale - DICCA	1,94%
Dipartimento di neuroscienze, riabilitazione, oftalmologia, genetica e scienze materno-infantili - DINOGMI	1,94%
Biblioteca della Scuola di scienze sociali	1,79%
Dipartimento di fisica - DIFI	1,64%
Dipartimento architettura e design - DAD	1,49%
Dipartimento di medicina sperimentale - DIMES	1,49%
Dipartimento di ingegneria navale, elettrica, elettronica e delle telecomunicazioni - DITEN	1,34%
Dipartimento di ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti - DIME	1,34%
Biblioteca della Scuola di scienze umanistiche	1,34%
Dipartimento di chimica e chimica industriale - DCCI	1,34%
Dipartimento di economia	1,19%
Scuola di scienze sociali	1,04%
Dipartimento di scienze della formazione - DISFOR	1,04%
Dipartimento di scienze della salute - DISSAL	1,04%
Dipartimento di antichità, filosofia e storia - DAFIST	0,89%
Dipartimento di scienze chirurgiche e diagnostiche integrate - DISC	0,89%
Scuola di scienze umanistiche	0,75%
Scuola politecnica	0,75%
Dipartimento di farmacia - DIFAR	0,75%
Scuola di scienze matematiche, fisiche e naturali	0,75%
Dipartimento di giurisprudenza	0,60%
Scuola di scienze mediche e farmaceutiche	0,60%
Dipartimento di lingue e culture moderne	0,60%
Biblioteca della Scuola politecnica	0,60%
Biblioteca della Scuola di scienze mediche e farmaceutiche	0,60%
Centro servizi di Ateneo territoriale - CeSAT	0,60%
Dipartimento di matematica - DIMA	0,45%
Centro di servizio di Ateneo di simulazione e formazione avanzata - SIMAV	0,45%
Biblioteca della Scuola di scienze matematiche, fisiche e naturali	0,30%
Centro di servizi per i Giardini Botanici Hanbury (GBH&HBG)	0,30%
Dipartimento di scienze politiche e internazionali - DiSPI	0,30%
Dipartimento di italianistica, romanistica, antichistica, arti e spettacolo - DIRAAS	0,15%
Non indica	14,31%

PARTICOLARI CONDIZIONI DI SALUTE, PERMANENTI O TEMPORANEE, O DI ETÀ, CHE CAUSANO DIFFICOLTÀ NELL'ACCESSO, FISICO O DIGITALE, AI SERVIZI (ES. NECESSITÀ DI APPLICATIVI PER LA LETTURA DELLO SCHERMO, DISAGIO IN CASO DI BARRIERE ARCHITETTONICHE)	%
No	89,57%
Non risponde	6,86%
Sì	3,58%

Soddisfazione

SERVIZI AMMINISTRATIVI AL PERSONALE	ATENEO (1-6)
Supporto fornito dagli uffici quando è stato Segretario o Componente di una Commissione di concorso	5,16
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, gestione delle presenze, etc.)	4,91
Supporto ricevuto nell'erogazione dei servizi di welfare e di conciliazione vita-lavoro (sussidi, part time, lavoro agile, telelavoro)	4,91
Supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.)	5,16
Accessibilità ai servizi amministrativi al personale	4,14
Servizi amministrativi al personale soddisfazione complessiva	4,76

SERVIZI ECONOMICI AL PERSONALE	ATENEO (1-6)
Supporto informativo relativo al pagamento degli stipendi e degli altri emolumenti	4,93
Rimborso missioni	5,01
Accessibilità ai servizi economici al personale	4,11
Servizi economici al personale soddisfazione complessiva	4,68

SERVIZI PER LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO	ATENEO (1-6)
Processo di valutazione - valutati	
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	4,03
Il processo di valutazione è trasparente	3,87
Le azioni correttive post-valutazione sono adeguate	3,66
I tempi del processo di valutazione sono adeguati	4,14
Processo di valutazione - valutatori	
Il processo di valutazione utilizzato permette di motivare il personale	-
Le schede di valutazione utilizzate sono chiare	-
I tempi del processo di valutazione sono adeguati	-
La formazione del personale	
Le procedure di accesso sono chiare	4,27
L'offerta formativa è ampia	3,88
La formazione effettuata ha ricadute positive sul proprio lavoro	3,59
Il reclutamento e la carriera del personale tecnico-amministrativo	
Le procedure di avanzamento di carriera del personale sono chiare	2,80
Le procedure per la mobilità interna del personale sono chiare	2,91
Le procedure di conferimento degli incarichi sono chiare	3,24
Il processo di selezione del personale esterno è adeguato	3,23
Accessibilità ai servizi per lo sviluppo organizzativo	3,24
Sviluppo organizzativo soddisfazione complessiva	3,30

SERVIZI DI SUPPORTO PER L'ACQUISTO DI BENI ORDINARI E SERVIZI	ATENEO (1-6)
Le procedure sono chiare	3,82
Il materiale ricevuto è conforme alla richiesta effettuata	4,22
I tempi sono adeguati	3,52
Accessibilità ai servizi di supporto per l'acquisto di beni ordinari e servizi	-
Servizi di supporto per l'acquisto di beni ordinari e servizi soddisfazione complessiva	4,21

SERVIZI DI SUPPORTO AL RUP	
Ha svolto le funzioni di RUP per l'acquisto di beni, di servizi o per lavori?	%
No	87,18%
Sì e ho richiesto il supporto degli uffici dell'Area Negoziabile per svolgere la funzione	9,24%
Sì e NON ho richiesto il supporto degli uffici dell'Area Negoziabile per svolgere la funzione	3,58%
Supporto degli uffici	Ateneo (1-6)
Le informazioni fornite sono chiare	4,37
Il supporto fornito contribuisce a facilitare gli adempimenti e i compiti richiesti per svolgere l'attività di RUP	4,41
Le informazioni vengono fornite in tempi adeguati	4,53
Accessibilità ai servizi di supporto al RUP	-
Servizi di supporto al RUP soddisfazione complessiva	4,32

SERVIZI GENERALI E LOGISTICI	(1-6)
Gli ambienti sono accessibili	4,17
Gli ambienti sono puliti	3,77
Gli ambienti sono confortevoli	3,72
Gli spazi sono facilmente identificabili	3,93
Accessibilità ai servizi generali e logistici	3,47
Servizi generali e logistici soddisfazione complessiva	3,94

SERVIZI ICT	AREA ICT (1-6)	DIPARTIMENTO/ CENTRO (1-6)	ATENE0 (1-6)
Rete cablata			
I tempi di realizzazione di nuovi punti rete sono adeguati			4,62
Wi-Fi - Eduroam			
La copertura di rete nelle aree comuni/aule è adeguata			4,22
Casella di posta elettronica individuale UniGe Microsoft 365			
La dimensione della casella di posta è sufficiente			4,80
L'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo			4,64
La documentazione d'uso pubblicata sul sito dell'Area ICT è efficace			4,62
Servizi online			
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta) - I servizi on line sono facilmente accessibili			4,64
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta) - L'interfaccia dei servizi online è efficace			4,63
(https://servizionline.unige.it/sol/personale/ta) - Le operazioni che ho effettuato on line non hanno richiesto ulteriori interventi da parte mia (richiesta informazioni agli uffici, Area ICT, etc.)			4,58
Supporto informatico per postazioni e software			
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza è stata risolutiva	4,79	4,83	4,80
Supporto informatico per le postazioni e per il software - L'assistenza avviene in tempi adeguati	4,38	4,70	4,48
Strumenti di aggiornamento delle pagine web di competenza dell'ufficio			
L'assistenza ricevuta è risolutiva			4,74
L'assistenza avviene in tempi adeguati			4,68
Piattaforma per il lavoro a distanza			
La piattaforma è adeguata			5,00
La piattaforma è di facile utilizzo			5,06
Il materiale informativo pubblicato sul sito dell'Area ICT è efficace			4,94
Supporto informatico per gli applicativi (Segreterie Studenti, U-Gov, CSA, IRIS, REF Building, WebMonitor, UNIGEDIDATTICA, Servizi on line, etc.)			
L'assistenza ricevuta è risolutiva			5,05
L'assistenza avviene in tempi adeguati			5,00
Servizi di rubrica			
I servizi sono adeguati alle esigenze			4,96
I servizi sono di facile utilizzo			5,02
La ricerca "per competenze" degli uffici è efficace			4,39
Accessibilità ai servizi ICT			4,37
Servizi ICT soddisfazione complessiva			4,61

SERVIZI CONTABILI	(1-6)
Supporto all'uso del sistema informativo contabile (Servizi di supporto all'estrazione dati e reportistica, servizi di assistenza e supporto per bilancio e budget)	4,79
Supporto alla gestione fiscale e normativa di gestione finanziaria (IVA, vincoli normativi, Equitalia, limiti di spesa)	5,42
Supporto contabile per operazioni collegate al budget e alle scritture contabili	4,93
Accessibilità ai servizi contabili	4,60
Servizi contabili soddisfazione complessiva	4,87

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE (1-6)	
Sito web di Ateneo	
Le informazioni reperibili sul sito UniGe.it e sulla intranet di Ateneo, relative ai servizi dell'Ateneo a supporto del personale tecnico-amministrativo sono adeguate	3,95
L'organizzazione dei servizi in termini di ruoli e responsabilità è chiara	3,80
Pagine web di Ateneo	
Soddisfazione per la facilità di navigazione del sito dell'Ateneo	3,85
Soddisfazione per la facilità di navigazione dell'intranet dell'Ateneo	3,96
Diffusione delle informazioni tramite i social network	
Facebook	4,18
X	3,74
YouTube	4,26
Instagram	4,35
LinkedIn	4,18
Telegram	4,59
Promozione dell'immagine dell'Ateneo	
Conosci e sei aggiornato/a sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati riguardo al patrimonio artistico di Ateneo	3,64
Conosci e sei aggiornato/a sulle azioni intraprese dall'Ateneo per migliorare la sostenibilità energetica ed ambientale	3,49
Accessibilità alla comunicazione e informazione	3,43
Comunicazione e informazione soddisfazione complessiva	3,80

SERVIZI PRIORITARI - INDICARE 3 SERVIZI, DAL PIÙ IMPORTANTE (CLASSIFICA 1) AL MENO IMPORTANTE (CLASSIFICA 3)	CLASSIFICA 1	CLASSIFICA 2	CLASSIFICA 3
Servizi amministrativi al personale	30,55%	21,91%	15,35%
Servizi ICT	24,59%	15,35%	16,39%
Servizi economici al personale	10,58%	21,01%	13,11%
Sviluppo organizzativo	10,43%	10,43%	12,37%
Informazione e comunicazione	8,05%	9,84%	18,48%
Servizi generali e logistici	5,37%	7,90%	10,73%
Servizi di supporto agli acquisti	4,32%	6,11%	4,17%
Servizi contabili	3,28%	4,77%	6,71%
Servizi di supporto al RUP	2,83%	2,68%	2,68%

Scala

1 per nulla d'accordo	2	3	4	5	6 completamente d'accordo
--------------------------	---	---	---	---	---------------------------------

Percentuali

Le percentuali di risposta, se non diversamente indicato, sono riferite al totale dei rispondenti alle domande

Dati anagrafici

LA MIA SEDE DI AFFERENZA:	N.	%
Amministrazione Centrale	265	45,53%
Strutture fondamentali (Scuole, Dipartimenti, Biblioteche e Centri)	317	54,47%
TOTALE	582	100%
Personale TABS (dirigenti-TA tempo ind. -TABS tempo det. al 31.12.2024)	1275	
PARTECIPAZIONE		45,65%

SONO:	N.	%
Donna	266	45,70%
Uomo	125	21,48%
Non intendo rispondere	41	7,04%
Nessuna risposta	150	25,77%
TOTALE	582	100%

LA MIA ETÀ:	N.	%
Fino a 30 anni	19	3,26%
Dai 31 ai 40	66	11,34%
Dai 41 ai 50	100	17,18%
Dai 51 ai 60	152	26,12%
Oltre i 60	59	10,14%
Non intendo rispondere	41	7,04%
Non risponde	145	24,91%
TOTALE	582	100%

LA MIA AREA PROFESSIONALE:	N.	%
Dirigente o Personale di categoria EP o con indennità di responsabilità	54	9,28%
Personale di categoria B, C, D, o senza indennità di responsabilità	330	56,70%
Non risponde	198	34,02%
TOTALE	582	100,00%

IL MIO SETTORE PROFESSIONALE:	N.	%
Settore amministrativo, Settore amministrativo - dipartimentale, Settore amministrativo – gestionale, Settore della comunicazione e informazione	234	40,21%
Settore dei servizi generali e tecnici, Settore tecnico – informatico, Settore tecnico, scientifico, tecnologico, informatico e dei servizi generali	141	24,23%
Settore delle biblioteche	20	3,44%
Settore medico-odontoiatrico e socio-sanitario, Settore socio-sanitario	9	1,55%
Non risponde	178	30,58%
TOTALE	582	100,00%

LA MIA ANZIANITÀ DI SERVIZIO:	N.	%
Primo anno di entrata in servizio nell'organizzazione	39	6,70%
Da 2 a 5 anni	65	11,17%
Da 6 a 10 anni	35	6,01%
Da 11 a 20 anni	101	17,35%
Oltre i 20 anni	177	30,41%
Non risponde	165	28,35%
TOTALE	582	100%

1 - Benessere Organizzativo

TIPOLOGIA DI LAVORO PREVALENTE	N.	%
lavoro esclusivamente in presenza	131	22,51%
usufruisco del lavoro da remoto domiciliare per tutti i giorni di servizio	11	1,89%
usufruisco di alcune giornate di lavoro agile o da remoto	440	75,60%
TOTALE	582	100,00%

A- L'AMBIENTE DI LAVORO IN PRESENZA - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Le caratteristiche del mio luogo di lavoro (spazi, postazioni di lavoro, luminosità, rumorosità, ecc.) sono soddisfacenti	3,99
NON mi capita mai di avvertire situazioni di malessere o disturbi legati allo svolgimento del mio lavoro quotidiano (ansia, sensazione di inutilità, assenza di iniziativa, nervosismo, senso di depressione, insonnia, mal di testa, mal di stomaco, dolori muscolari ecc.)	3,54
Il mio ambiente di lavoro è soddisfacente	3,99
Ho la possibilità di prendere pause durante il lavoro	4,63
La sicurezza del mio luogo di lavoro è soddisfacente	4,15
Posso svolgere il mio lavoro senza affaticarmi troppo	4,00
MEDIA DELLE RISPOSTE	4,05

A- L'AMBIENTE DI LAVORO DOMICILIARE - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Mi trovo a mio agio a poter lavorare da casa	5,38
NON ho difficoltà nel separare tempi di vita e tempi di lavoro	4,90
La qualità del mio lavoro è migliorata	4,92
Lavorando da remoto, non ho avuto problemi ad utilizzare gli strumenti tecnologici necessari	5,21
NON provo un grande senso di isolamento nel lavoro da remoto	5,18
La sicurezza del mio luogo di lavoro è soddisfacente	5,18
Sono soddisfatto/a di come l'Ateneo si sta strutturando per favorire il lavoro a distanza	4,56
Ritengo che il lavoro a distanza stia dimostrando una modalità di lavoro consolidata in Ateneo	4,99
Il lavoro a distanza è funzionale all'organizzazione del lavoro	5,10
Il lavoro a distanza è funzionale alla conciliazione vita privata-lavoro	5,49
Il lavoro a distanza ha avuto un impatto positivo sul clima organizzativo del mio ufficio	4,88
MEDIA DELLE RISPOSTE	5,07

A - CON CHE FREQUENZA HAI RISCONTRATO I SEGUENTI EVENTI NELLA TUA ORGANIZZAZIONE?*	(1-6)
Gli errori commessi durante il mio lavoro mi vengono fatti notare ripetutamente	2,21
Nel rivolgermi agli altri mi capita di sentirmi isolato/a o di imbartermi in atteggiamenti ostili	2,36
Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere prevalentemente mansioni inferiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo	2,15
Nel mio lavoro mi viene chiesto di svolgere anche mansioni superiori rispetto a quelle previste dal mio ruolo	3,40
MEDIA DELLE RISPOSTE	2,53

*La polarità delle risposte alle domande è invertita rispetto alle altre sottosezioni.

B - LE DISCRIMINAZIONI - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Sento che l'identità di genere NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	5,03
Sento che l'età NON ostacola la mia valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	4,80
Sento che la mia disabilità NON ostacola la valorizzazione sul lavoro, e in relazione ad essa sono trattato correttamente e con rispetto	4,52
MEDIA DELLE RISPOSTE	4,78

C - L'EQUITÀ NELLA MIA ORGANIZZAZIONE - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Ritengo che vi sia equità nell'assegnazione del carico di lavoro	3,26
Ritengo che vi sia equità nella distribuzione delle responsabilità	3,37
Giudico equilibrato il rapporto tra l'impegno richiesto e la mia retribuzione	2,72
Ritengo equilibrato il modo in cui la retribuzione viene differenziata in rapporto alla quantità e qualità del lavoro svolto	2,46
MEDIA DELLE RISPOSTE	2,95

D - CARRIERA E SVILUPPO PROFESSIONALE - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Il percorso di sviluppo professionale di ciascuno è ben delineato e chiaro	2,55
Ritengo che le possibilità reali di fare carriera nella mia organizzazione siano legate al merito	2,41
L'organizzazione dà la possibilità di sviluppare capacità e attitudini degli individui in relazione ai requisiti richiesti dai diversi ruoli	2,76
La posizione da me attualmente occupata è adeguata al mio profilo professionale	3,52
Sono soddisfatto del mio percorso professionale all'interno dell'organizzazione	3,34
MEDIA DELLE RISPOSTE	2,91

E - IL MIO LAVORO - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
So quello che ci si aspetta dal mio lavoro	4,53
Ho le competenze necessarie per svolgere il mio lavoro	4,99
Ho le risorse e gli strumenti necessari per svolgere il mio lavoro	4,26
Ho la possibilità di programmare in autonomia le attività da svolgere nel mio lavoro	4,58
Il mio lavoro mi dà un senso di realizzazione personale	3,82
MEDIA DELLE RISPOSTE	4,44

F - I MIEI COLLEGHI - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Mi sento parte di una squadra	4,15
Mi rendo disponibile per aiutare i colleghi anche se non rientra nei miei compiti	5,39
Sono stimato e trattato con rispetto dai colleghi	4,89
Nel mio gruppo chi ha un'informazione la mette a disposizione di tutti	4,41
L'organizzazione spinge a lavorare in gruppo e a collaborare	3,94
MEDIA DELLE RISPOSTE	4,55

G - IL CONTESTO DEL MIO LAVORO - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
L'organizzazione investe sulle persone, anche attraverso un'adeguata attività di formazione	3,03
Le regole di comportamento sono definite in modo chiaro	3,88
I compiti e ruoli organizzativi sono ben definiti	3,40
La circolazione delle informazioni all'interno dell'organizzazione è adeguata	3,10
L'organizzazione promuove azioni a favore della conciliazione dei tempi di lavoro e dei tempi di vita	3,88
Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da vari colleghi/uffici sono tra loro compatibili	3,96
Il personale viene coinvolto in merito ai cambiamenti nell'organizzazione del lavoro	2,97
MEDIA DELLE RISPOSTE	3,46

H - IL SENSO DI APPARTENENZA - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
I valori seguiti e i comportamenti praticati nell'organizzazione sono coerenti con i miei valori personali	3,73
Il lavoro che faccio mi rende orgoglioso/a	3,95
Per garantire l'efficacia della mia organizzazione sono disposto/a ad impegnarmi più di quanto atteso	4,69
Mi sento parte della mia organizzazione	3,95
Il lavoro che svolgo ha un impatto sulla società	4,23
MEDIA DELLE RISPOSTE	4,11

2 - Grado di conoscenza del sistema di valutazione

PER LA SUA POSIZIONE È STATA PREVISTA UNA VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE (RISPONDERE NO SOLO SE NON SI È MAI STATI VALUTATI NELL'AMBITO DEL CICLO DELLA PERFORMANCE. AD ESEMPIO NEOASSUNTI)	N.
Sì	536
No	46
TOTALE	582

L - LA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Sono informato sulle strategie dell'organizzazione	3,50
Condivido gli obiettivi strategici dell'organizzazione	3,41
Sono chiari i risultati ottenuti dall'organizzazione	3,18
È chiaro il contributo del mio lavoro al raggiungimento degli obiettivi	3,35
MEDIA DELLE RISPOSTE	3,36

M - LE MIE PERFORMANCE - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
I criteri con cui vengo valutato sono equi e trasparenti	3,58
Sono chiari gli obiettivi e i risultati attesi dall'organizzazione con riguardo al mio lavoro	3,52
Sono informato sulla valutazione del mio lavoro	4,20
Sono informato su come migliorare i miei risultati	3,73
MEDIA DELLE RISPOSTE	3,76

N - IL FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI?	(1-6)
Sono coinvolto nel definire gli obiettivi e i risultati attesi dal mio lavoro	3,26
Il colloquio di valutazione mi ha consentito il contraddittorio con il valutatore o il suo delegato	4,36
Sono tutelato se non sono d'accordo con il mio valutatore sulla valutazione della mia performance	3,99
I risultati della valutazione mi aiutano a migliorare la mia performance	3,29
L'organizzazione premia le persone capaci e che si impegnano	2,71
I criteri per la pianificazione e la valutazione della performance sono illustrati con chiarezza al personale	3,49
La valutazione della performance è un elemento importante nella pianificazione dello sviluppo professionale all'interno dell'organizzazione	3,02
Ritengo adeguata la tempistica prevista dal sistema di valutazione	3,85
La tempistica prevista dal sistema viene rispettata	4,48
MEDIA DELLE RISPOSTE	3,58

3 - Valutazione del superiore gerarchico

O - IL MIO RESPONSABILE E LA MIA CRESCITA - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI? (1-6)	
Il mio responsabile mi aiuta a capire come posso raggiungere i miei obiettivi	4,04
Il mio responsabile riesce a motivarmi a dare il massimo nel mio lavoro	3,94
Il mio responsabile è sensibile ai miei bisogni personali	4,63
Il mio responsabile riconosce quando svolgo bene il mio lavoro	4,53
Il mio responsabile mi ascolta ed è disponibile a prendere in considerazione le mie proposte	4,54
MEDIA DELLE RISPOSTE	4,34

P - IL MIO RESPONSABILE E L'EQUITÀ - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI? (1-6)	
Il mio responsabile agisce con equità	4,25
Il mio responsabile gestisce efficacemente problemi, criticità e conflitti	4,03
Stimo il mio responsabile e lo considero una persona competente e di valore	4,55
Il mio responsabile incoraggia le persone del gruppo ad esprimere idee e suggerimenti	4,25
Il mio responsabile spiega al gruppo quali sono le regole e le aspettative sul lavoro	4,14
Il mio responsabile spiega al gruppo le sue decisioni e azioni	4,10
Il mio responsabile mostra attenzione per il benessere dei membri del gruppo	4,29
Media delle risposte	4,23

Q - IL MIO RESPONSABILE E IL SISTEMA DI VALUTAZIONE - QUANTO TI TROVI IN ACCORDO CON LE SEGUENTI AFFERMAZIONI? (1-6)	
Il mio responsabile mi valuta con equità	4,40
Il mio responsabile condivide i criteri che utilizza per la valutazione della mia prestazione	4,22
Il mio responsabile ha discusso con me piani e obiettivi per migliorare la mia prestazione	3,99
Il mio responsabile facilita il mio percorso di sviluppo a partire da quello che emerge dalla valutazione della mia prestazione	3,99
MEDIA DELLE RISPOSTE	4,15