

Relazione sulla Performance 2025

Allegato B – Risultati della performance

B.1 Schede obiettivi esecutivi

Customer satisfaction

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

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

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

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

Livello di performance

Per gli obiettivi a progetto, qualora il livello di performance preveda la sottrazione dal punteggio massimo di una percentuale per ogni mese di ritardo rispetto al termine di fine lavori, ai fini del calcolo, la decurtazione si applica per ogni mese, computato secondo il calendario comune, che risulti interamente decorso a partire dal giorno successivo alla data di scadenza. Il raggiungimento oltre il termine del 31.12 comporta sempre l'attribuzione di un punteggio dello 0%, se non diversamente indicato¹.

¹ Inserito a seguito di monitoraggio in itinere.

Prospettiva Servizi

Peso nella Balanced Scorecard

40%

Area strategica Supporto alla didattica

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Il questionario è somministrato agli studenti internazionali in lingua inglese.

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

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

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

Nel corso del 2025, oltre all'introduzione di nuove modalità informatiche per il monitoraggio dell'attività didattica, si provvederà anche come previsto nel Piano Strategico, all'attivazione di percorsi che conducano alla certificazione di

competenze linguistiche di livello C1 per i docenti di riferimento dei CdS internazionali erogati in lingua straniera, come previsto dalla Tabella A, lett. c), del Decreto Direttoriale MUR n. 2711/2021.

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

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

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

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

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

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

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

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 3.462.881

Risorse umane
90 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

40%

Situazione iniziale e risultati attesi

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

Peso
20%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

Peso
10%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

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

Criteri di definizione dei target

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

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

10%

IndicatoreSoddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di placement e orientamento al lavoro**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

10%

IndicatoreSoddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di supporto all'internazionalizzazione**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

5%

IndicatoreSoddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi relativi al diritto allo studio**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

10%

IndicatoreSoddisfazione **delle studentesse e degli studenti dei corsi di laurea** per i servizi di supporto tecnico alla didattica**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*G - Dottorande e dottorandi - servizi di segreteria***Peso**

3%

Indicatore

Soddisfazione delle dottorande e dei dottorandi per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*H - Specializzande e specializzandi - servizi di segreteria***Peso**

3%

Indicatore

Soddisfazione delle specializzande e degli specializzandi per i servizi di segreteria

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*I - Studentesse e studenti dei master - servizi di segreteria***Peso**

3%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

3%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*K - Studentesse e studenti di UniGeSenior - servizi di segreteria***Peso**

3%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*L - Personale docente - servizi di supporto amministrativo alla didattica***Peso**

10%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*M - Personale docente - servizi di supporto tecnico alla didattica***Peso**

10%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento*A - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di segreteria*

3,84

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

3,75

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

3,43

D - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - supporto all'internazionalizzazione
3,44

E - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - diritto allo studio
3,82

F - Studentesse e studenti dei corsi di laurea - servizi di supporto tecnico alla didattica
3,77

G - Dottorande e dottorandi - servizi di segreteria
3,54

H - Specializzande e specializzandi - servizi di segreteria
4,06

I - Studentesse e studenti dei master - servizi di segreteria
4,00

J - Studentesse e studenti dei corsi di formazione e perfezionamento - servizi di segreteria
4,75

K - Studentesse e studenti di UniGeSenior - servizi di segreteria
5,18

L - Personale docente - servizi di supporto amministrativo alla didattica
4,74

M - Personale docente - servizi di supporto tecnico alla didattica
4,51

Esito del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

A fronte del consolidamento del risultato relativo alle segreterie studenti, permangono criticità relative al supporto all'internazionalizzazione. Sono, altresì, emerse limitate criticità in altri ambiti relativi agli studenti dei corsi di laurea. I valori relativi agli studenti post-lauream sono inficiati da una rappresentatività non sufficiente del campione.

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Consolidare gli interventi relativi al supporto all'internazionalizzazione, a partire dalla definizione delle policy di cui all'obiettivo SER-02-D, approfondire le cause degli altri scostamenti. Utili elementi verranno forniti dall'analisi dei commenti formulati dai rispondenti al questionario.

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Dall'a.a. 2024/2025, sono stati potenziati i servizi agli studenti attraverso l'estensione degli orari e il rafforzamento dei servizi online, con effetti positivi sul grado di soddisfazione dell'utenza
- È stata rinnovata la comunicazione dell'offerta formativa tramite aggiornamento del portale di Ateneo e delle pagine dei corsi in italiano e inglese, per migliorare accessibilità, trasparenza e fruibilità delle informazioni
- È stato adeguato il Regolamento Didattico di Ateneo al DM n. 1835/2024 e predisposta la Carta dei servizi, a supporto della qualità dell'erogazione didattica e dello sviluppo della didattica mista/a distanza, accompagnata da supporto metodologico ai docenti e ai Corsi di Studio

- Sono state approvate le nuove Linee Guida per la mobilità internazionale, di cui all'obiettivo SER-02-D, con la finalità di uniformare i criteri tra le strutture, semplificare le procedure e rendere più omogenea la gestione degli scambi
- Sono stati consolidati i servizi di orientamento e accompagnamento agli studenti, anche nell'ambito dei progetti PNRR, attraverso percorsi nelle scuole, partecipazione a eventi di orientamento, rafforzamento del progetto "Matricole" e incremento del tutorato didattico
- Sono stati rafforzati i servizi per il benessere e l'occupabilità degli studenti, tramite il consolidamento dello sportello di counseling psicologico "Insieme", la promozione della piattaforma di matching per tirocini e tesi, lo sviluppo di reti con soggetti pubblici e privati e l'incentivazione dei tirocini curriculari ed extracurriculari

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
3.462.881,00	13.726.411,99	236.425,50	17.425.718,49

Risorse umane

92 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
3,86	3,40	3,93	4,00	88,33%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,17	3,60	4,21	4,20	100,00%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,03	3,50	4,04	4,10	90,00%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
3,70	3,50	3,87	4,00	74,00%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,06	3,50	4,02	4,10	86,67%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,08	3,50	3,95	4,10	75,00%

G - Dottorande e dottorandi - servizi di segreteria

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,40	4,39	4,00	100,00%

*H - Specializzande e specializzandi - servizi di segreteria**

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,40	4,11	4,00	100,00%

*I - Studentesse e studenti dei master - servizi di segreteria**

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,40	5,10	4,00	100,00%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,40	4,94	4,00	100,00%

K - Studentesse e studenti di UniGeSenior - servizi di segreteria

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,40	5,16	4,00	100,00%

L - Personale docente - servizi di supporto amministrativo alla didattica

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
5,16	4,00	5,12	4,80	100,00%

M - Personale docente - servizi di supporto tecnico alla didattica

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,39	3,60	4,59	4,30	100,00%

* La limitata partecipazione degli Specializzandi, degli iscritti a Master e degli iscritti a Corsi di perfezionamento garantisce un livello di confidenza pari o superiore al 95% e un margine di errore inferiore al 5% per i risultati. Tali risultati non sono quindi stati utilizzati al fine del calcolo del risultato dell'obiettivo

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

90%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Gli indicatori che non hanno raggiunto il target sono relativi agli studenti dei Corsi di Laurea.

I risultati relativi a Specializzandi, Iscritti a Master e Iscritti a Corsi di Perfezionamento, che erano tutti pari al 100%, non sono stati considerati in quanto non sufficientemente rappresentativi, a differenza di tutte le altre rilevazioni.

I risultati relativi al supporto all'internazionalizzazione hanno ottenuto un miglioramento significativo rispetto al 2024, ma inferiore alle attese. Quelli relativi ai servizi di supporto tecnico alla didattica sono in calo rispetto all'anno precedente.

Eventuali azioni di miglioramento

- Indagare quali Dipartimenti hanno valori inferiori alla media per i servizi che non hanno ancora raggiunto il target di soddisfazione e attuare interventi correttivi specifici
- Indagare le motivazioni del calo della soddisfazione per il supporto tecnico alla didattica
- Consolidare le azioni attuate nel 2025
- Promuovere la partecipazione alla rilevazione degli studenti post lauream

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

Studentesse e studenti dei corsi di laurea, Scuole, Dipartimenti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio Internazionalizzazione

Eventuali altre strutture coinvolte

Scuole, Dipartimenti

Risorse

Risorse economiche

€ 196.923

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma**Deliverable**

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

Specifiche

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

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

Fonte

Risultati del Senato Accademico

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.10.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento**

Deliverable

Approvazione da parte del Senato Accademico di Linee Guida per la mobilità delle studentesse e degli studenti in uscita
In linea coi tempi previsti

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Come previsto dall'obiettivo sono state emanate le Linee Guida per la mobilità delle studentesse e degli studenti in uscita
- È stata data ampia diffusione della pubblicazione delle menzionate Linee Guida

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
196.923,00	780.577,28	13.444,76	990.945,04

Risorse umane

4 FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable

Approvazione da parte del Senato Accademico di Linee Guida per la mobilità delle studentesse e degli studenti in uscita: avvenuta nella seduta del Senato Accademico del 29.10.2025

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Verbale del Senato Accademico del 29.10.2025

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Dare piena applicazione alle Linee Guida per la mobilità delle studentesse e degli studenti in uscita
- Verificare l'idoneità dello strumento ed eventualmente emendarlo

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, Personale

Utenti

Studentesse e studenti, personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area per le strutture fondamentali (Biblioteche)

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio sistema bibliotecario di Ateneo, Biblioteche

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 740.339

Risorse umane

15 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi*A - Studentesse e studenti***Peso**

70%

IndicatoreSoddisfazione **delle studentesse e degli studenti** per i servizi bibliotecari**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*B - Personale docente***Peso**

30%

IndicatoreSoddisfazione del **personale docente** per i servizi bibliotecari**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

A - Studentesse e studenti

4,77

B - Personale docente

5,07

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Sono proseguite le iniziative di potenziamento dei servizi bibliotecari e di promozione delle risorse informative per la ricerca e l'open access
- È continuato il monitoraggio della soddisfazione di studenti e docenti tramite i questionari di customer satisfaction
- L'erogazione delle risorse per i contratti per le risorse elettroniche e le pubblicazioni è stata condizionata dalle risorse disponibili a bilancio

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
740.339,00	2.934.607,95	50.546,07	3.725.493,02

Risorse umane

15 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori*A - Studentesse e studenti*

Valore iniziale 4,76	Valore minimo 3,70	Valore 2025 4,72	Target 2025 4,60	% raggiungimento 100,00%
--------------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------------

B - Personale docente

Valore iniziale 5,22	Valore minimo 4,00	Valore 2025 5,33	Target 2025 4,90	% raggiungimento 100,00%
--------------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------------	------------------------------------

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Continuare con le azioni previste, nei limiti della capacità di bilancio

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

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

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

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale

Utenti

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

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area personale

Altre strutture responsabili

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

Unità organizzative di riferimento

-

Eventuali altre strutture coinvolte

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

Risorse

Risorse economiche

€ 3.473.991

Risorse umane

15 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

10%

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi*A - Studentesse e studenti***Peso**

60%

IndicatoreSoddisfazione delle **studentesse e degli studenti** con disabilità per l'accessibilità**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*B - Personale docente***Peso**

20%

IndicatoreSoddisfazione del **personale docente** con disabilità per l'accessibilità**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*C - Personale tecnico-amministrativo***Peso**

20%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento*A - Studentesse e studenti*

3,90

B - Personale docente

4,43

C - Personale tecnico-amministrativo

4,71

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Si proseguirà con le azioni previste nel PIAO 2025-2027.

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- È stata svolta la prima indagine specifica sull'accessibilità dei servizi per le persone con disabilità e ultrasessantacinquenni, coinvolgendo studenti e personale
- È stata effettuata una prima analisi dei risultati

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti
3.473.991,00

Costi indiretti specifici
-

Costi indiretti generali
237.184,02

Costo pieno
3.711.175,02

Risorse umane

16 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

A - Studentesse e studenti

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,30	3,83	3,80	100,00%

B - Personale docente

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,30	2,67	3,80	0,00%

C - Personale tecnico-amministrativo

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	3,30	3,71	3,80	82,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

76,40%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato relativo al personale docente è critico e richiede analisi ulteriori e interventi correttivi

Eventuali azioni di miglioramento

- Procedere a un'analisi capillare dei risultati, completandola con ulteriori elementi
- Attuare azioni mirate in base ai risultati dell'analisi

Area strategica Supporto alla ricerca e alla terza missione

Obiettivo esecutivo SER-05-R Consolidare l'efficacia del supporto alla ricerca e all'innovazione²

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Comunità scientifica, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio ricerca, Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze

Eventuali altre strutture coinvolte

Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

² Obiettivo modificato a seguito di monitoraggio in itinere.

Risorse**Risorse economiche**

€ 514.965

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi*A – Ricerca nazionale e internazionale³***Indicatore**

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

Peso

60%

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero progetti finanziati/Numero progetti presentati

Specifiche dati

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) finanziati per i programmi per i quali il Servizio ricerca ha pubblicizzato il bando e fornito supporto alla presentazione

Numero di progetti presentati nell'anno (n-1) per i programmi per i quali il Servizio ricerca ha pubblicizzato il bando e fornito supporto alla presentazione

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Banca dati interna

Struttura di riferimento per il dato

Servizio ricerca

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*B – Ricerca industriale e innovazione⁴***Indicatore**

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

Peso

40%

³ Indicatore modificato a seguito di monitoraggio in itinere.⁴ Indicatore modificato a seguito di monitoraggio in itinere.

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Numero progetti finanziati/Numero progetti presentati

Specifiche dati

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

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Banca dati interna

Struttura di riferimento per il dato

Servizio per il trasferimento tecnologico e delle conoscenze

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

A – Ricerca nazionale e internazionale

0,13

B – Ricerca industriale e innovazione

0,5

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

A fronte del risultato complessivo, per la ricerca nazionale e internazionale, nonostante le iniziative a supporto della presentazione siano state intensificate, si constata una contrazione del tasso di successo. Esso 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.

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Intensificazione delle iniziative di sostegno e supporto al personale ricercatore al fine di migliorare la qualità delle proposte presentate nell'ambito dei programmi nazionali e internazionali.

Risultato finale previsto

Raggiunto parzialmente

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- È stato rafforzato il supporto alla partecipazione ai bandi competitivi nazionali e internazionali, attraverso masterclass strategiche per Horizon Europe/ERC, attività formative specialistiche e iniziative di networking con delegazioni internazionali
- È stata consolidata la capacità di attrazione di finanziamenti per la ricerca, con un'elevata partecipazione ai principali programmi competitivi europei, internazionali e nazionali e con una gestione dei progetti PNRR che ha raggiunto un finanziamento complessivo di circa 100 milioni di euro
- È stato potenziato il presidio dell'Ateneo nelle filiere della ricerca e dell'innovazione, dalla ricerca di base al trasferimento tecnologico, anche tramite la partecipazione attiva ai Centri Nazionali di Ricerca e Sviluppo sulle Key Enabling Technologies
- È stato migliorato il monitoraggio e la valutazione della produzione scientifica grazie all'implementazione della piattaforma CRITERIUM, che ha reso più efficienti i processi di analisi dei risultati della ricerca
- Sono state rafforzate le politiche di Open Science e la governance dei dati della ricerca attraverso il completamento delle attività istruttorie per l'evoluzione dei sistemi di gestione dei dati, culminate nell'adozione della Policy sulla Gestione dei Dati della Ricerca e delle Linee Guida per il servizio Opendata
- È stato mantenuto, anche in un contesto di risorse limitate, un quadro di criteri orientato alla valorizzazione dei ricercatori attivi e della qualità della produzione scientifica, quale riferimento per la programmazione futura

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
514.965,00	832.388,83	35.158,83	1.382.512,66

Risorse umane

10 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

A – Ricerca nazionale e internazionale

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	-	0,2046	0,20	100,00%

0,2046

B – Ricerca industriale e innovazione

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
ND	-	0,5000	0,20	100,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Database dell'Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare le azioni intraprese nel 2025

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

Stakeholder

Comunità scientifica, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse**Risorse economiche**

€ 593.457

Risorse umane

50 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi*A - Servizi amministrativi di supporto alla ricerca***Peso**

50%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*B - Servizi tecnici di supporto alla ricerca***Peso**

50%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento*A - Servizi amministrativi di supporto alla ricerca*

3,97

B - Servizi tecnici di supporto alla ricerca

3,94

Esito del monitoraggio

Inferiore alle attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

Le domande del questionario non erano, al contrario di quello annuale, rivolte solo a chi ha presentato progetti. Tale circostanza può avere distorto il risultato

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

Analizzare i commenti formulati dai rispondenti al questionario e, in base a tale analisi, definire azioni di miglioramento che consentano di migliorare la qualità del supporto fornito

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- È stato rafforzato il supporto alla partecipazione ai bandi competitivi nazionali e internazionali, attraverso masterclass strategiche per Horizon Europe/ERC, attività formative specialistiche e iniziative di networking con delegazioni internazionali
- È stata consolidata la capacità di attrazione di finanziamenti per la ricerca, con un'elevata partecipazione ai principali programmi competitivi europei, internazionali e nazionali e con una gestione dei progetti PNRR che ha raggiunto un finanziamento complessivo di circa 100 milioni di euro
- È stato potenziato il presidio dell'Ateneo nelle filiere della ricerca e dell'innovazione, dalla ricerca di base al trasferimento tecnologico, anche tramite la partecipazione attiva ai Centri Nazionali di Ricerca e Sviluppo sulle Key Enabling Technologies
- È stato migliorato il monitoraggio e la valutazione della produzione scientifica grazie all'implementazione della piattaforma CRITERIUM, che ha reso più efficienti i processi di analisi dei risultati della ricerca

- Sono state rafforzate le politiche di Open Science e la governance dei dati della ricerca attraverso il completamento delle attività istruttorie per l'evoluzione dei sistemi di gestione dei dati, culminate nell'adozione della Policy sulla Gestione dei Dati della Ricerca e delle Linee Guida per il servizio Opendata
- È stato mantenuto, anche in un contesto di risorse limitate, un quadro di criteri orientato alla valorizzazione dei ricercatori attivi e della qualità della produzione scientifica, quale riferimento per la programmazione futura

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
593.457,00	959.263,21	40.517,81	1.593.238,02

Risorse umane

52 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

A - Servizi amministrativi di supporto alla ricerca

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,66	3,80	4,77	4,50	100,00%

B - Servizi tecnici di supporto alla ricerca

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,66	3,80	4,49	4,50	98,57%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

99,29%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente quasi completamente raggiunto, con un lieve scostamento per il risultato relativo ai servizi tecnici di supporto alla ricerca

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare le azioni intraprese nel 2025

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo, personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ricerca, trasferimento tecnologico e terza missione

Altre strutture responsabili

Area per le strutture fondamentali (Dipartimenti, Centri)

Unità organizzative di riferimento

Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze MFN e politecnici, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze sociali e di scienze umanistiche, Servizio coordinamento amministrativo delle scuole e dei dipartimenti di scienze mediche e farmaceutiche, Servizio per il

trasferimento tecnologico e delle conoscenze, Servizio responsabilità sociale, culturale e ambientale di terza missione, Dipartimenti, Centri

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 190.974

Risorse umane

12 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

A - Servizi amministrativi di supporto al trasferimento tecnologico

Peso

50%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

Peso

50%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

A - Servizi amministrativi di supporto al trasferimento tecnologico

3,90

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

3,68

Esito del monitoraggio

Inferiore alle attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

Le domande del questionario erano, al contrario di quello annuale, rivolte a tutti i docenti. Tale circostanza può avere distorto il risultato

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Analizzare i commenti formulati dai rispondenti al questionario e, in base a tale analisi, definire azioni di miglioramento che consentano di migliorare la qualità del supporto fornito

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- È stato rafforzato il supporto alle attività di trasferimento tecnologico e ricerca industriale, con un ampio portafoglio di progetti finanziati a livello regionale, nazionale ed europeo e con un'azione mirata di valorizzazione dei risultati della ricerca
- È stata supportata la nascita di spin-off e iniziative imprenditoriali innovative, anche attraverso bandi dedicati e l'avvio del Contamination Lab, quale strumento di sviluppo delle competenze imprenditoriali di studenti, studentesse e neolaureati in raccordo con il sistema produttivo del territorio
- Sono state consolidate le attività di scouting e monitoraggio delle linee di ricerca dei progetti PNRR e PNC, finalizzate all'individuazione di tecnologie e competenze ad alto potenziale per nuove iniziative di trasferimento tecnologico
- È stata rafforzata la gestione della proprietà intellettuale, dando attuazione al nuovo Regolamento in materia di proprietà intellettuale e industriale, che definisce in modo organico le procedure di protezione e valorizzazione dei beni immateriali generati in Ateneo
- È stata supportata la partecipazione al progetto PNRR RAISE, a supporto dello sviluppo di un ecosistema dell'innovazione centrato su robotica e intelligenza artificiale, con ricadute sul sistema produttivo e sociale
- È stato consolidato il supporto alle azioni di public engagement, divulgazione scientifica e inclusione sociale mediante campagne di comunicazione, partecipazione a eventi di rilievo nazionale, potenziamento dell'editoria divulgativa e produzione di contenuti multimediali
- È stata intensificata la valorizzazione del patrimonio scientifico, storico, artistico, bibliotecario e museale dell'Ateneo tramite interventi di digitalizzazione e sviluppo di modelli 3D, orientati a una maggiore accessibilità e fruizione pubblica

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
190.974,00	4.082.792,02	13.038,60	4.286.804,62

Risorse umane

12 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

A - Servizi amministrativi di supporto al trasferimento tecnologico

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,75	3,90	4,74	4,60	100,00%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,80	3,70	4,84	4,60	100,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare le azioni intraprese nel 2025

Prospettiva Processi

Peso nella Balanced Scorecard

25%

Area strategica Capitale umano

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Personale

Utenti

Candidati a procedure concorsuali

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area Personale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio personale docente, Servizio personale tecnico amministrativo

Eventuali altre strutture coinvolte

Area per le strutture fondamentali (Scuole, Dipartimenti)

Risorse**Risorse economiche**

€ 347.685

Risorse umane

14 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi*A - Reclutamento di personale docente***Peso**

50%

IndicatorePercentuale di procedure avviate nell'anno per il reclutamento di **personale docente****Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

Numeratore: procedure avviate nell'anno di riferimento

Denominatore: procedure autorizzate da delibere del Consiglio di Amministrazione

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore reclutamento e mobilità del personale docente

Valori

Valore iniziale	Target 2025	Target 2026	Target 2027
94%	100%	100%	100%

Criteri di definizione dei target

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

*B - Reclutamento di personale tecnico-amministrativo***Peso**

50%

IndicatorePercentuale di procedure avviate nell'anno per il reclutamento di **personale tecnico-amministrativo****Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

Numeratore: procedure avviate nell'anno di riferimento

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

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area Personale

Struttura di riferimento per il dato

Settore reclutamento e mobilità del personale tecnico amministrativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento****A - Reclutamento di personale docente**

100% (avviate n. 53 procedure su 53 totali autorizzate dal CdA. Il dato comprende n. 3 procedure deliberate nella seduta di dicembre 2024, e n. 4 procedure nella seduta di giugno 2025 il cui bando non è pubblicato in Gazzetta Ufficiale in quanto procedure valutative ex art. 24 comma 5 L. 240/2010 (RTDB/PA)

B - Reclutamento di personale tecnico-amministrativo

100% (avviate n. 16 procedure sulle 16 totali previste al paragrafo 3.3.4 del PIAO 2025-2027)

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- La ridotta programmazione 2025 ha favorito l'avvio delle procedure nei tempi previsti, ivi comprese le progressioni tra aree, conclusesi nell'anno
- In corso d'anno la programmazione è ripresa (personale docente) ed è stata integrata (personale tecnico-amministrativo)

Risorse utilizzate**Risorse economiche**

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
347.685,00	-	23.737,92	371.422,92

Risorse umane

14 FTE

Valori finali degli indicatori**Valore indicatori***A - Reclutamento di personale docente*

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
94,00%	-	100,00%	100,00%	100,00%

Avviate n. 90 procedure su 90 totali autorizzate dal CdA

B - Reclutamento di personale tecnico-amministrativo

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
86,96%	-	100,00%	100,00%	100,00%

Avviate n. 50 procedure sulle 50 totali previste al paragrafo 3.3.4 del PIAO 2025-2027, di cui 34 tramite progressioni tra aree e 16 tramite reclutamento esterno

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Bandi di concorso

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Verificare la possibilità di potenziare il processo di rilevazione dei fabbisogni
- Verificare la possibilità di ridurre i tempi di presa di servizio del personale tecnico amministrativi reclutato

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale docente, personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area personale

Altre strutture responsabili

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

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse**Risorse economiche**

€ 347.685

Risorse umane

30 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi*A - Personale docente - servizi amministrativi***Peso**

30%

Indicatore

Soddisfazione del personale docente per i servizi amministrativi

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*B - Personale docente - servizi economici***Peso**

20%

Indicatore

Soddisfazione del personale docente per i servizi economici

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

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

Criteri di definizione dei target

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

*C - Personale tecnico-amministrativo - servizi amministrativi***Peso**

30%

Indicatore

Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi amministrativi

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*D - Personale tecnico-amministrativo - servizi economici***Peso**

20%

Indicatore

Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi economici

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento*A - Personale docente - servizi amministrativi*

4,46

B - Personale docente - servizi economici

4,57

C - Personale tecnico-amministrativo - servizi amministrativi

4,46

D - Personale tecnico-amministrativo - servizi economici

4,22

Esito del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

Il risultato è motivato principalmente dalla diminuzione della soddisfazione per i servizi economici

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

Approfondire le cause della diminuita soddisfazione, definire e attuare le conseguenti azioni. In tal senso sarà essenziale analizzare i commenti formulati dai rispondenti al questionario.

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Si sono svolte per la prima volta da tempo le procedure di progressione all'interno delle Aree e tra le aree
- Si sono consolidati gli interventi di welfare

Risorse utilizzate**Risorse economiche**

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
347.685,00	-	23.737,92	371.422,92

Risorse umane

29 FTE

Valori finali degli indicatori**Valore indicatori***A - Personale docente - servizi amministrativi*

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
5,02	3,80	4,83	4,70	100,00%

B - Personale docente - servizi economici

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,91	3,90	4,86	4,70	100,00%

C - Personale tecnico-amministrativo - servizi amministrativi

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,76	3,70	4,63	4,60	100,00%

D - Personale tecnico-amministrativo - servizi economici

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,68	3,80	4,93	4,60	100,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Pubblicizzare maggiormente le iniziative e i relativi criteri

Area strategica Organizzazione

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

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

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

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo, personale

Utenti

Personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area negoziale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio gare

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 911.453

Risorse umane

14 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

A- Procedure in affidamento diretto

Peso

20%

Indicatore

Tempo medio evasione richieste di acquisto

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

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

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

Misura: giorni

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area negoziale

Struttura di riferimento per il dato

Area negoziale

Valori

Valore iniziale

60

Target 2025

56

Target 2026

52

Target 2027

48

Criteri di definizione dei target

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

B- Procedure di gara

Cronoprogramma

Peso

80%

Deliverable

Emanazione di Linee Guida per la predisposizione dei capitolati di gara

Specifiche

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

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

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

Fonte

Area intranet

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.10.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della tempistica richiesta dal progetto

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

A- Procedure in affidamento diretto

45,5

Cronoprogramma*B- Procedure di gara***Deliverable**

Emanazione di Linee Guida per la predisposizione dei capitolati di gara

In linea coi tempi previsti

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Sono state emanate le linee guida e di un facsimile per la redazione dei capitolati tecnici, al fine di ridurre i tempi delle procedure sopra soglia e mitigare il rischio di errori
- Come previsto dall'obiettivo IND-05-DIR-è stato organizzato uno specifico corso di formazione pratico per il personale interessato

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
911.453,00	-	62.228,74	973.681,74

Risorse umane

13 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

A- Procedure in affidamento diretto

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
60	-	47,43	56	100,00%

Cronoprogramma

B- Procedure di gara

Deliverable

Emanazione di Linee Guida per la predisposizione dei capitolati di gara: pubblicazione in data 28.10.2025 sulla pagina <https://intranet.unige.it/negoziale>

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

- A - database Area negoziale
- B - pagina intranet Area Negoziale

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Proseguire con le azioni di supporto alle strutture tramite i Poli Territoriali e la semplificazione dei processi, anche nell'ambito dell'obiettivo PRO-06-O del PIAO 2026-2028

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

Stakeholder

Personale

Utenti

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

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area legale e generale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio affari giuridici e istituzionali

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 503.759

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Tempo medio rilascio pareri

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Media (data rilascio parere risolutivo - data richiesta parere)

Specifiche dati

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

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

Misura: giorni

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Database interno - Area legale e Generale

Struttura di riferimento per il dato

Area legale e generale

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento**

Tempo medio rilascio pareri

7

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- Tutti i pareri previsti sono stati rilasciati nei tempi

Risorse utilizzate**Risorse economiche**

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
503.759,00	-	34.393,75	538.152,75

Risorse umane

1 FTE

Valori finali degli indicatori**Valore indicatori***Tempo medio rilascio pareri*

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
9		9,00	9	100,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Database Area Legale e generale

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare i risultati raggiunti

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

Nell'ambito dell'orientamento in entrata assume una rilevanza significativa il rapporto con il mondo della Scuola.

L'obiettivo si propone la costituzione di un Tavolo permanente con le istituzioni scolastiche, quale conclusione del processo avviato dal Rettore nel 2023.

La costituzione di una rete con gli istituti scolastici sarà un utile strumento, nell'ambito della formazione culturale e della maturazione personale degli studenti, per favorire il processo di orientamento che precede l'immatricolazione universitaria.

Stakeholder

Mondo della Scuola, studentesse, studenti e loro famiglie

Utenti

Istituzioni scolastiche, Insegnanti delle Scuole secondarie superiori

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio orientamento, career service e inclusione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 100.536

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Stipula di un accordo con Direzione Ufficio Scolastico Regionale della Liguria

Specifiche

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

Fonte

Pagina accordi sito UniGe

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

30.4.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

Deliverable

Stipula di un accordo con Direzione Ufficio Scolastico Regionale della Liguria

Deliverable raggiunto

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- È stata sottoscritta la convenzione per la costituzione del Tavolo permanente con le istituzioni scolastiche
- Il tavolo ha operato regolarmente nel corso dell'anno

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
100.536,00	398.511,69	6.864,02	505.911,71

Risorse umane

2 FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable

Stipula di un accordo con la Direzione Ufficio Scolastico Regionale della Liguria: approvazione avvenuta nel Consiglio di amministrazione del 30.4.2025, accordo sottoscritto in data 21.5.2026

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Accordo sottoscritto in data 21.5.2025

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare le attività previste dall'Accordo stipulato

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area legale e generale

Altre strutture responsabili

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

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 503.759

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma**Deliverable***Deliverable 1*

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

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

da inviare al RPCT entro il 31.5.2025

Deliverable 2

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

Specifiche*Deliverable 1*

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

Deliverable 2

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

Fonte*Deliverable 1*

Nota del RPCT

Deliverable 2

Risultati degli Organi di Governo

Inizio lavori*Deliverable 1*

1.2.2025

Deliverable 2

1.7.2025

Fine lavori*Deliverable 1*

31.7.2025

Deliverable 2

31.12.2025

Livello di performance*Deliverable 1*

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

Deliverable 2

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

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

Deliverable 1

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

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

In linea coi tempi previsti

Deliverable 2

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

In linea coi tempi previsti

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Ciascuna Area Dirigenziale ha analizzati i propri strumenti normativi
- Le Aree che hanno individuato margini di miglioramento hanno provveduto ad almeno un adeguamento

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti

503.759,00

Costi indiretti specifici

-

Costi indiretti generali

34.393,75

Costo pieno

538.152,75

Risorse umane

9FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable 1

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

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

Effettuata entro il termine previsto

Deliverable 2

Adeguamento di almeno un regolamento o atto normativo per il quale sono state individuate criticità: effettuato entro il termine previsto

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Comunicazione in data 23.1.2026 da Area Legale e generale – Settore Trasparenza, anticorruzione e privacy, con invio di tabella riepilogativa degli interventi effettuati in relazione alle criticità rilevate

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Adeguare gli ulteriori documenti normativi che presentano criticità non adeguati nel 2025

Prospettiva Infrastrutture

Peso nella Balanced Scorecard

25%

Area strategica Ambienti e attrezzature

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

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

Stakeholder

Studentesse e studenti, personale

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area tecnica

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 8.776.822

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Indicatore

Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

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

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Elenco annuale dei lavori

Struttura di riferimento per il dato

Area tecnica

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati
62%

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Si è proceduto alla riqualificazione e restauro dei complessi monumentali e didattici, inclusi l'edificio ex-Saiwa, l'Albergo dei Poveri e il Giardino Botanico Hanbury
- Sono stati completati gli interventi di efficientamento energetico e adeguamento infrastrutturale presso il monoblocco anatomico e il Campus di Savona
- Sono state avviate procedure di gara per il polo di Erzelli e attivazione di accordi quadro per la manutenzione impiantistica di Ateneo

Risorse utilizzate**Risorse economiche**

Costi diretti 8.776.822,00	Costi indiretti specifici -	Costi indiretti generali 599.230,67	Costo pieno 9.376.052,67
--------------------------------------	---------------------------------------	---	------------------------------------

Risorse umane

12 FTE

Valori finali degli indicatori**Valore indicatori**

Percentuale di interventi nell'elenco annuale dei lavori effettivamente avviati

Valore iniziale 100,00%	Valore minimo -	Valore 2025 100,00%	Target 2025 100,00%	% raggiungimento 100,00%
-----------------------------------	---------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------------

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

- Saiwa - fase 1 demolizione Saiwetta: Consiglio di Amministrazione del 28.5.2025 pratica n. 109
- Albergo dei poveri - fase 1 consolidamento orizzonti voltati piano terzo: Consiglio di Amministrazione del 28.05.2025 pratica n. 110
- Campus Savona, deck e impianto acque meteoriche: Consiglio di Amministrazione del 23.07.2025 pratica n. 168
- Efficientamento energetico monoblocco anatomico: Consiglio di Amministrazione del 29.10.2025 pratica n. 231
- Albergo dei poveri - restauro parti monumentali - fase 1 demolizioni superfetazioni: decreto dirigenziale gpl n. 12116/2025
- Accordo quadro per manutenzione edifici di categoria OS28: Consiglio di Amministrazione del 30.04.2025 pratica n. 82
- Giardino Botanico Hanbury - restauro giardino storico: Consiglio di Amministrazione del 31.03.2025 pratica n. 74g -dr n° 1258/25
- Erzelli gara lotto A: Consiglio di Amministrazione del 30.12.2024 pratica n. 280, gara avviata presso SUAR il 23.01.2025
- Efficientamento energetico Savona: Consiglio di Amministrazione del 24.09.2025 pratica n. 197
- Nuova cabina MT/BT Campus Savona: Consiglio di Amministrazione del 22.12.2025 pratica n. 289

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Completare gli interventi previsti per il 2026

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

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

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale

Utenti

Studentesse e studenti, personale docente, personale tecnico-amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area tecnica

Altre strutture responsabili

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

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse**Risorse economiche**

€ 1.054.149

Risorse umane

30 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi*A - Studentesse e studenti - servizi logistici e stato degli spazi***Peso**

40%

IndicatoreSoddisfazione delle **studentesse e degli studenti** per i servizi logistici e lo stato degli spazi**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*B - Personale docente - servizi logistici e stato degli spazi***Peso**

20%

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

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*C - Personale docente - acquisizione di beni e di servizi***Peso**

10%

Tipologia

Efficacia percepita

Indicatore

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

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

20%

Indicatore

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

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

10%

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

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento*A - Studentesse e studenti - servizi logistici e stato degli spazi*

3,82

B - Personale docente - servizi logistici e stato degli spazi

3,29

C - Personale docente - acquisizione di beni e di servizi

3,20

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

3,76

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

3,72

Esito del monitoraggio

Inferiore alle attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

Lo scostamento è in gran parte imputabile a un peggioramento della percezione del personale docente. A tal proposito è da notare che le domande del questionario, al contrario di quello annuale, erano rivolte alla totalità dei docenti anche per il supporto negoziale

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

Analizzare i commenti formulati dai rispondenti al questionario e, in base a tale analisi, definire azioni di miglioramento che consentano di migliorare la qualità del supporto fornito

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- Si è proceduto alla riqualificazione e restauro dei complessi monumentali e didattici, inclusi l'edificio ex-Saiwa, l'Albergo dei Poveri e il Giardino Botanico Hanbury
- Sono state consolidate le procedure di intervento per la manutenzione ordinaria

Risorse utilizzate**Risorse economiche**

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
1.054.149,00	-	71.971,20	1.126.120,20

Risorse umane

32 FTE

Valori finali degli indicatori**Valore indicatori****A - Studentesse e studenti - servizi logistici e stato degli spazi**

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
3,95	3,40	4,07	4,00	100,00%

B - Personale docente - servizi logistici e stato degli spazi

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
3,85	3,40	3,86	4,00	76,67%

C - Personale docente - acquisizione di beni e di servizi

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,48	3,70	5,33	4,40	100,00%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
3,94	3,40	4,01	4,00	100,00%

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

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
	3,70	4,81	4,20	100,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

95,33%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Il risultato relativo alla percezione degli spazi da parte dei docenti è l'unico che non ha raggiunto il target. Il livello di soddisfazione varia tra le strutture

Eventuali azioni di miglioramento

- Analizzare capillarmente le criticità relative ai plessi ove sussiste l'insoddisfazione
- Attuare i necessari interventi correttivi

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

Stakeholder

Personale

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area legale e generale

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio patrimonio e partecipazioni

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 142.696

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

5%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

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

Specifiche

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

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.12.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

Deliverable

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

In linea coi tempi previsti

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Si è proceduto alla verifica e all'adeguamento delle informazioni contenute nella banca dati sugli spazi
- È stata definita una procedura di aggiornamento delle informazioni in tempo reale

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
142.696,00	-	9.742,46	152.438,46

Risorse umane

3 FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable

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

Concluso nei termini previsti.

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Verbale del Consiglio di Amministrazione del 22.12.2025

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Applicare la procedura definita

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

Scheda obiettivo al momento del monitoraggio in itinere (vigente fino al 22.7.2025)

Azioni e finalità

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Stakeholder

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

Utenti

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area tecnica

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio sviluppo edilizio, Servizio amministrazione e contabilità

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 52.912.049

Risorse umane

5 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma**Deliverable***Deliverable 1*

Aggiudicazione della gara per il lotto A

Deliverable 2

Conclusione della progettazione per la variante ai lavori del lotto B

Specifiche*Deliverable 1*

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

Deliverable 2

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

Fonte*Deliverable 1-2*

Verbali del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori*Deliverable 1-2*

1.2.2025

Fine lavori*Deliverable 1-2*

31.12.2025

Livello di performance*Deliverable 1*

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

Deliverable 2

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

Deliverable 1

Aggiudicazione della gara per il lotto A

In ritardo rispetto ai tempi previsti

Deliverable 2

Conclusione della progettazione per la variante ai lavori del lotto B

In ritardo rispetto ai tempi previsti

Esito del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

La gara ha avuto avvio a gennaio 2025 e si è conclusa (il 30.05.2025 ore 12:00) la prima fase, la presentazione delle offerte da parte delle ditte concorrenti. UniGe deve indicare i commissari di gara per la valutazione delle offerte tecniche. La richiesta dei commissari da parte della Regione è pervenuta il 10.06.2025. A oggi non è stato possibile indicare i nominativi in quanto tra le imprese ve ne sono alcune che hanno contratti di collaborazione con i dipartimenti di ingegneria, e pertanto i docenti potrebbero avere profili di conflitti di interesse.

Visti i tempi necessari per la difficile valutazione tecnica delle offerte per un progetto di tale complessità, difficilmente si potrà giungere all'aggiudicazione entro i tempi previsti.

La progettazione della variante coordinata dai direttori dei dipartimenti ha avuto la necessità di giungere ad un progetto condiviso, presentato il 16.06.2025 al Rettore.

A causa di criticità derivanti dalla gestione degli scavi da parte dell'impresa e della Direzione Lavori, con ritrovamenti di elementi amiantiferi inattesi nel progetto esecutivo, si è data autorizzazione ad effettuare una variante in corso d'opera per lo smaltimento di rifiuti pericolosi. Tale variante, una volta definitiva, inciderà economicamente sulle somme a disposizione accantonate.

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

Essendo in gran parte le motivazioni esogene è stata prevista la rimodulazione dell'obiettivo al fine di armonizzarsi con l'azione degli altri enti coinvolti.

Risultato finale previsto

Raggiunto parzialmente

Scheda obiettivo modificata a seguito di monitoraggio in itinere (vigente dal 23.7.2025)⁵

Azioni e finalità

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

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

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

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

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

Inoltre, la legge di bilancio 2024 ha stanziato i fondi necessari per la realizzazione del cosiddetto Progetto Bandiera Erzelli che prevede, accanto al completamento del lotto A, anche la realizzazione, da parte della Regione Liguria, di un Centro sulla Medicina Computazionale e Tecnologica.

⁵ Obiettivo modificato a seguito di monitoraggio in itinere.

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

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

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

Stakeholder

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

Utenti

Studentesse e studenti e loro famiglie, personale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili**Principale struttura responsabile**

Area tecnica

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio sviluppo edilizio, Servizio amministrazione e contabilità

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse**Risorse economiche**

€ 52.912.049

Risorse umane

5 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Costituzione della Commissione di Collaudo dei Lavori del Lotto A

Deliverable 2

Conclusione della progettazione per la variante ai lavori del lotto B

Deliverable 3

Aggiudicazione della gara per il lotto A

Specifiche

Deliverable 1

Stipula definitiva del contratto della Commissione di Collaudo dei Lavori del Lotto A

Deliverable 2

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

Deliverable 3

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

Fonte

Deliverable 1

Contratto della Commissione di Collaudo dei Lavori del Lotto A

Deliverable 2-3

Verbali del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

Deliverable 1-2-3

1.2.2025

Fine lavori

Deliverable 1

31.12.2025

Deliverable 2

28.2.2026

Deliverable 3

30.4.2026

Livello di performance

Deliverable 1

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0% (anno 2025).

Deliverable 2

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10% (anno 2026).

Deliverable 3

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 50%. Per ogni mese di ritardo rispetto al termine è sottratto dal punteggio il 10% (anno 2026).

Criteri di definizione del termine

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

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- I lavori del Lotto B (Laboratori) sono proseguiti secondo cronoprogramma
- Si è conclusa con successo la procedura di gara per il Lotto A. L'avvio del cantiere è programmato per giugno 2026, con una durata stimata dell'intervento di 36 mesi

Risorse utilizzate

Risorse economiche*

Costi diretti

-

Costi indiretti specifici

-

Costi indiretti generali

-

Costo pieno

-

*I costi sono stati considerati solo nell'ambito dell'obiettivo operativo 11.2 Concludere l'operazione Erzelli e gli interventi di riqualificazione degli spazi per la didattica e la ricerca previsti dal Piano edilizio, al fine di evitare duplicazioni.

Risorse umane

4 FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Costituzione della Commissione di Collaudo dei Lavori del Lotto A

Concluso entro il termine

Deliverable 2

Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione della variante ai lavori del lotto B. Fine lavori 28.2.2026

Deliverable 3

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione dell'aggiudicazione della gara per l'affidamento dei lavori per il lotto A da parte della SUAR. Fine lavori 30.4.2026

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Verbale del Consiglio di Amministrazione del 22.12.2025

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

Deliverable 1: 100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Proseguire con il cronoprogramma previsto per il 2026

Area strategica Servizi informatici

Obiettivo esecutivo INF-05-I Aggiornare i servizi ICT di supporto alla formazione⁶

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

1. realizzazione di un nuovo servizio online per gli studenti per la presentazione dei piani di studio, sia standard che personalizzati
2. realizzazione di un nuovo servizio online per la presentazione di documenti da parte degli studenti e relativo servizio di backoffice
3. dematerializzazione del badge studenti⁷
4. upgrade servizi online (HW, SW).

Al fine di misurare e valutare il grado di raggiungimento dell'obiettivo si ritiene necessario monitorare l'effettiva effettuazione dei 4 interventi entro le scadenze previste attraverso un apposito indicatore, il cui valore finale verrà confrontato con il target previsto, pari alla totalità dei 4 interventi.

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

Stakeholder

Studentesse e studenti e loro famiglie

Utenti

Studentesse e studenti

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Unità organizzative di riferimento

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

⁶ Obiettivo modificato in sede di monitoraggio in itinere.

⁷ Servizio introdotto in sede di monitoraggio in itinere.

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse**Risorse economiche**

€ 614.074

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Miglioramento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

15%

Situazione iniziale e risultati attesi*A Servizi online***Peso**

60%

Indicatore

Percentuale servizi implementati entro la scadenza

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

Servizi attivati entro la scadenza/servizi previsti

Specifiche dati

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

servizi per studenti per presentazione piano di studi	15.09.2025
dematerializzazione badge studenti ⁸	30.09.2025
servizio upload documenti per studenti	31.10.2025
upgrade servizi online (HW, SW)	31.12.2025

I servizi si considerano implementati quando disponibili all'utente

Denominatore: 4 (totale servizi sopra indicati)

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

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

Struttura di riferimento per il dato

Servizio applicativi per la missione

Valori**Valore iniziale**
0**Target 2025**
100%**Target 2026**
-**Target 2027**
-**Criteri di definizione dei target**

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

⁸ Servizio introdotto in sede di monitoraggio in itinere.

B Portale moduli**Peso**
40%**Cronoprogramma****Deliverable**

Implementazione di un nuovo portale per i moduli online in riuso

Specifiche

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

Fonte

Sito web

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.12.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento**

A Servizi online

2/3

Cronoprogramma**B Portale moduli****Deliverable**Implementazione di un nuovo portale per i moduli online in riuso
In linea coi tempi previsti**Esito del monitoraggio**

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- Sono stati implementati i nuovi applicativi per la presentazione dei piani di studio e per la gestione dematerializzata della documentazione studentesca previsti dall'obiettivo

- Sono stati aggiornati i sistemi hardware e software a supporto dei servizi online
- È stato dematerializzato il badge studenti

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
614.074,00	-	41.925,42	655.999,42

Risorse umane

7 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

A Servizi online

Indicatore

Percentuale servizi implementati entro la scadenza

- servizi per studenti per presentazione piano di studi
- dematerializzazione badge studenti
- servizio upload documenti per studenti
- upgrade servizi online (HW, SW)

4 servizi sui 4 previsti completati entro i termini previsti

Cronoprogramma

B Portale moduli

Deliverable

Implementazione di un nuovo portale per i moduli online in riuso: servizio "Moduli online" reso disponibile entro il termine previsto

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Comunicazione in data 26.1.2026 da parte del dirigente Area ICT, contenente le rispettive comunicazioni agli uffici competenti in merito alla messa in opera dei servizi entro i termini previsti

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Proseguire con l'aggiornamento dei sistemi e degli applicativi

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

Scheda obiettivo al momento del monitoraggio in itinere (vigente fino al 22.7.2025)

Finalità e azioni

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

- attività didattiche curriculari
- attività didattica di servizio agli studenti

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

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

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

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Unità organizzative di riferimento

Servizio applicativi per la missione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche

€ 419.074

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma**Deliverable**

Implementazione del nuovo "Registro attività didattiche docenti"

Specifiche

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

Fonte

Servizi online

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.12.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento**

Deliverable

Implementazione del nuovo "Registro attività didattiche docenti"

In linea coi tempi previsti

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda obiettivo modificata a seguito di monitoraggio in itinere (vigente dal 23.7.2025)⁹

Finalità e azioni

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

- attività didattiche curriculari
- attività didattica di servizio agli studenti

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

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

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

Per il 2025 è prevista l'analisi delle esigenze e la definizione delle specifiche del Registro, per il 2026, l'effettiva implementazione.

Stakeholder

Personale

Utenti

Personale docente

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Unità organizzative di riferimento

Servizio applicativi per la missione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

⁹ Obiettivo modificato a seguito di monitoraggio in itinere.

Risorse

Risorse economiche

€ 419.074

Risorse umane

4 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma**Deliverable***Deliverable 1*

Redazione del documento di specifica dei requisiti del nuovo Registro attività didattiche docenti

Deliverable 2

Implementazione del nuovo "Registro attività didattiche docenti" in base alle specifiche definite

Specifiche*Deliverable 1*

Le specifiche devono essere approvate dall'Area didattica, servizi agli studenti, orientamento e internazionalizzazione

Deliverable 2

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

Fonte*Deliverable 1*

Titulus

Deliverable 2

Servizi online

Inizio lavori*Deliverable 1*

1.2.2025

Deliverable 2

1.1.2026

Fine lavori*Deliverable 1*

31.12.2025

Deliverable 2

31.8.2026

Livello di performance*Deliverable 1*

Alla fine dei lavori entro il termine è attribuito un punteggio del 100%. Al raggiungimento oltre il 31.12.2025 è attribuito un punteggio dello 0% (anno 2025).

Deliverable 2

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% (anno 2026).

Criteri di definizione del termine

Il termine è definito in ragione della possibilità di mettere il servizio a disposizione dei docenti prima del 31 agosto 2026, in tempo per l'inizio delle attività didattiche curricolari dell'A.A. 2026/2027

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Sono state definite le specifiche per l'adeguamento del registro

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
419.074,00	-	28.611,95	447.685,95

Risorse umane

4 FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable

Deliverable 1

Redazione del documento di specifica dei requisiti del nuovo Registro attività didattiche docenti: concluso entro i termini

Deliverable 2

Implementazione del nuovo "Registro attività didattiche docenti" in base alle specifiche definite: fine lavori 31.8.2026

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Nota su Titulus prot. n. 141912 del 23.12.2025

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

Deliverable 1: 100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Implementare, come previsto dal PIAO 2026-2028, il registro secondo le specifiche

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Studentesse, studenti e loro famiglie, personale

Utenti

Studentesse, studenti, personale docente, personale tecnico amministrativo

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area ICT

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

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

Risorse**Risorse economiche**

€ 419.074

Risorse umane

12 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi*A - Studentesse e studenti – didattica a distanza***Peso**

20%

IndicatoreSoddisfazione delle **studentesse e degli studenti** per i servizi ICT di supporto alla didattica a distanza**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*B - Studentesse e studenti – servizi online***Peso**

20%

IndicatoreSoddisfazione **delle studentesse e degli studenti** per i servizi online**Motivazione della scelta**

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*C - Studentesse e studenti – rete***Peso**

20%

Indicatore

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*D - Personale docente – didattica a distanza***Peso**

5%

Indicatore

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*E - Personale docente – servizi online***Peso**

5%

Indicatore

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*F - Personale docente – dispositivi client***Peso**

5%

Indicatore

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*G - Personale docente – rete***Peso**

5%

IndicatoreSoddisfazione del **personale docente** per la rete**Tipologia**

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

*H - Personale tecnico-amministrativo - applicativi***Peso**

10%

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

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

I - Personale tecnico-amministrativo - dispositivi client

Peso

10%

Indicatore

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere

Stato di avanzamento

Valore indicatori

A - Studentesse e studenti – didattica a distanza

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
3,88				

B - Studentesse e studenti – servizi online

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,09				

C - Studentesse e studenti – rete

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,06				

D - Personale docente – didattica a distanza

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,39				

E - Personale docente – servizi online

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,12				

F - Personale docente – dispositivi client

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,10				

G - Personale docente – rete

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,08				

H - Personale tecnico-amministrativo - applicativi

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,21				

I - Personale tecnico-amministrativo - dispositivi client

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,18				

Esito del monitoraggio

Parzialmente in linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

La principale criticità riguarda la didattica a distanza per gli studenti.

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

Considerando che attualmente l'Ateneo non offre corsi prevalentemente o integralmente a distanza, ma solo un limitato numero di corsi in modalità mista, verranno analizzati i commenti formulati dai rispondenti al questionario al fine di individuare le problematiche e risolverle prima dell'inizio dell'anno accademico.

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- Sono stati aggiornati i servizi online e gli applicativi di cui agli obiettivi INF-05_i e INF-06-I
- Il badge studenti è stato dematerializzato
- Sono stati resi disponibili strumenti di intelligenza artificiale al personale docente e tecnico-amministrativo, il cui utilizzo è regolato dalle relative Linee Guida

Risorse utilizzate**Risorse economiche**

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
419.074,00	-	28.611,95	447.685,95

Risorse umane

12 FTE

Valori finali degli indicatori**Valore indicatori***A - Studentesse e studenti – didattica a distanza*

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,55	3,60	4,33	4,40	91,25%

B - Studentesse e studenti – servizi online

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,29	3,50	4,30	4,20	100,00%

C - Studentesse e studenti – rete

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,11	3,60	4,02	4,10	84,00%

D - Personale docente – didattica a distanza

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,65	3,80	4,68	4,50	100,00%

E - Personale docente – servizi online

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,57	3,70	4,58	4,40	100,00%

F - Personale docente – dispositivi client

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,50	3,60	4,53	4,40	100,00%

G - Personale docente – rete

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,16	3,60	4,00	4,20	66,67%

H - Personale tecnico-amministrativo - applicativi

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,98	3,90	5,01	4,80	100,00%

I - Personale tecnico-amministrativo - dispositivi client

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,64	3,70	4,75	4,50	100,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

93,38%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

La soddisfazione non è piena per studentesse e studenti in relazione alla didattica a distanza e alla rete. La rete è l'unico item negativo per i docenti.

Eventuali azioni di miglioramento

- Analizzare le cause della percezione non positiva da parte del solo personale docente della rete wi-fi
- Verificare la necessità di eventuali adeguamenti

Prospettiva Risorse

Peso nella Balanced Scorecard

10%

Area strategica Programmazione e monitoraggio

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

Stakeholder

Sistema sociale e produttivo

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Ateneo

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

-

Eventuali altre strutture coinvolte

Tutte le Aree dirigenziali, Dipartimenti, Centri

Risorse**Risorse economiche**

€ 186.656

Risorse umane

10 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi**Indicatore**

Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti

Motivazione della scelta

L'indicatore è obbligatorio per legge

Tipologia

Efficacia oggettiva

Formula di calcolo

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

Specifiche dati

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

Periodo di riferimento

Anno solare

Fonte

Piattaforma dei Crediti Commerciali

Validazione del Collegio dei Revisori dei Conti

Struttura di riferimento per il dato

Area risorse e bilancio

Valori

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

Criteri di definizione dei target

Il target è stabilito in relazione al limite previsto dalla legge

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento***Indicatore di ritardo annuale dei pagamenti*

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Esito del monitoraggio

Non rilevabile

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

-

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

-

Risultato finale previsto
Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- È stato effettuato il monitoraggio dei tempi di pagamento

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
186.656,00	-	12.743,79	199.399,79

Risorse umane

10 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
-14		-14	0	100%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Relazione al bilancio del Collegio dei Revisori dei Conti

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Continuare il monitoraggio dei tempi di pagamento

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

Le attività individuate sono:

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

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

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

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

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

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area direzionale

Altre strutture responsabili

Area risorse e bilancio

Unità organizzative di riferimento

Servizio bilancio, Servizio organizzazione e programmazione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse**Risorse economiche**

€ 186.656

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi**Cronoprogramma****Deliverable**

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

Specifiche

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

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.7.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento****Deliverable**

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

In linea coi tempi previsti

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione
30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate
-

Risultato finale previsto
Raggiunto

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Il sistema per attribuire i costi pieni agli obiettivi del Piano Strategico e del PIAO è stato applicato sperimentalmente
- Si è proceduto ad aggiornare il calcolo dei costi unitari per servizio
- Si è proceduto ad analizzare i risultati della sperimentazione
- È stata introdotta la definizione di controllo di gestione nel Sistema di Programmazione e Controllo di Gestione
- Si è proceduto alla revisione, alla luce della prima applicazione sperimentale, del controllo di gestione
- A valle di tale revisione, sono state emanate le Linee Guida sull'Utilizzo della Contabilità Analitica per il Controllo di Gestione
- Sono state presentate applicazioni pratiche del sistema al Consiglio di Amministrazione

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
186.656,00	-	12.743,79	199.399,79

Risorse umane
3 FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable

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

Data di rilevazione
31.12.2025

Documentazione a supporto

Verbale del Consiglio di amministrazione del 23.7.2025

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare il sistema e utilizzarlo quale supporto decisionale, come previsto dal PIAO 2026-2028

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

Istituzioni

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area risorse e bilancio

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

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

Eventuali altre strutture coinvolte

Tutte le strutture

Risorse

Risorse economiche

€ 186.656

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Progetto con data fine lavori

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

30%

Situazione iniziale e risultati attesi

Cronoprogramma**Deliverable**

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

Specifiche

Comunicazione al Consiglio di Amministrazione del preconsuntivo

Fonte

Risultati del Consiglio di Amministrazione

Inizio lavori

1.2.2025

Fine lavori

31.10.2025

Livello di performance

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

Criteri di definizione del termine

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento**

Deliverable

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

In linea coi tempi previsti

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- Sono state definiti i criteri per effettuare il preconsuntivo nel mese di luglio
- Il preconsuntivo è stato presentato agli Organi di Governo nel mese di ottobre

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
186.656,00	-	12.743,79	199.399,79

Risorse umane

3 FTE

Avanzamento del cronoprogramma

Deliverable

Presentazione di un report preconsuntivo al 30.9.2025 al Consiglio di Amministrazione redatto secondo le indicazioni del Direttore Generale; presentato nel Consiglio di Amministrazione del 29.10.2025

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Verbale del Consiglio di amministrazione del 29.10.2025

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare e migliorare il processo di preconsuntivazione, come previsto dal PIAO 2026-2028

Area strategica Sostenibilità

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

Stakeholder

-

Utenti

-

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Area direzionale

Altre strutture responsabili

Area risorse e bilancio

Unità organizzative di riferimento

Servizio bilancio, Servizio organizzazione e programmazione

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse**Risorse economiche**

€ 186.656

Risorse umane

3 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi**Indicatore**

Costo unitario di ciascuna attività

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficienza

Formula di calcolo

costo totale / valore cost driver

Specifiche dati

Diverse a seconda dell'attività

Periodo di riferimento

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

Fonte

U-Gov

Struttura di riferimento per il dato

Settore programmazione e controllo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento***Costo unitario di ciascuna attività*

Rilevati i valori al 30.6.2025

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Raggiunto

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- Si è proceduto ad aggiornare il calcolo dei costi unitari per servizio
- Si è proceduto ad analizzare i risultati della sperimentazione
- È stata introdotta la definizione di controllo di gestione nel Sistema di Programmazione e Controllo di Gestione
- Si è proceduto alla revisione, alla luce della prima applicazione sperimentale, del controllo di gestione
- A valle di tale revisione, sono state emanate le Linee Guida sull'Utilizzo della Contabilità Analitica per il Controllo di Gestione
- Sono state presentate applicazioni pratiche del sistema al Consiglio di Amministrazione

Risorse utilizzate

Risorse economiche**Costi diretti**

186.656,00

Costi indiretti specifici

-

Costi indiretti generali

12.743,79

Costo pieno

199.399,79

Risorse umane

3 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

Costo unitario di ciascuna attività: aggiornata baseline

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

In Portale Trasparenza – Servizi Erogati – Costi contabilizzati

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato raggiunto nei termini

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare il sistema di controllo di gestione e utilizzarlo quale supporto decisionale per analisi costi-benefici

Obiettivo esecutivo RIS-05-S Ridurre i consumi energetici

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

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

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

Stakeholder

Comunità locale

Utenti

Comunità locale

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile

Ateneo

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

-

Eventuali altre strutture coinvolte

Tutte le Aree dirigenziali, Dipartimenti, Centri

Risorse

Risorse economiche

€ 1.435.395

Risorse umane

2 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

20%

Situazione iniziale e risultati attesi**Indicatore**

Consumo in kWh di gas complessivo

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Economicità

Formula di calcolo

-

Specifiche dati

Consumo in kWh di gas complessivo

Periodo di riferimento

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

Fonte

Database interno - Area Tecnica

Struttura di riferimento per il dato

Servizio energia

Valori

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

Criteri di definizione dei target

Il target è definito in base a una progressiva riduzione sostenibile

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento***Consumo in kWh di gas complessivo*

Non rilevabile in sede di monitoraggio

Esito del monitoraggio

Non rilevabile

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

-

Azioni correttive e risultato finale previsto

Azioni correttive messe in atto o progettate

-

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato

Esito delle principali azioni svolte

- Persiste il ritardo di certificazione dei consumi

Risorse utilizzate

Risorse economiche

Costi diretti

1.435.395,00

Costi indiretti specifici

-

Costi indiretti generali

98.000,47

Costo pieno

1.533.395,47

Risorse umane

2 FTE

Valori finali degli indicatori

Valore indicatori

Valore iniziale

39.000.000

Valore minimo

-

Valore 2025

ND

Target 2025

38.500.000

% raggiungimento

ND

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

-

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

0%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

Non è disponibile la rilevazione dell'indicatore previsto

Eventuali azioni di miglioramento

- Verificare la procedura di certificazione
- Utilizzare la spesa per i consumi energetici quale indicatore, come previsto dal PIAO 2026-2028

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

Scheda obiettivo

Finalità e azioni

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

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

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

Stakeholder

-

Utenti

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

Collegamento con gli obiettivi di Valore Pubblico

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

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

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

Strutture responsabili

Principale struttura responsabile
Area risorse e bilancio

Altre strutture responsabili

-

Unità organizzative di riferimento

Servizio centri autonomi di gestione e attività commerciale

Eventuali altre strutture coinvolte

-

Risorse

Risorse economiche
€ 186.656

Risorse umane
3 FTE

Tipologia obiettivo

Consolidamento dei processi

Peso nella prospettiva della Balanced Scorecard

10%

Situazione iniziale e risultati attesi**Indicatore**

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

Motivazione della scelta

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

Tipologia

Efficacia percepita

Formula di calcolo

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

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

Anno solare

Fonte

Indagine su sondaggi.unige.it

Struttura di riferimento per il dato

Settore sviluppo organizzativo

Valori

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

Criteri di definizione dei target

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

Scheda monitoraggio in itinere**Stato di avanzamento***Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi di supporto contabile*

4,48

Esito del monitoraggio

In linea con le attese

Motivazione dell'eventuale scostamento

-

Data di rilevazione

30.06.2025

Azioni correttive e risultato finale previsto**Azioni correttive messe in atto o progettate**

-

Risultato finale previsto

Non prevedibile

Scheda risultato**Esito delle principali azioni svolte**

- Oltre a consolidare il supporto alle strutture, si è provveduto a organizzare uno specifico corso di formazione teorico-operativo per il personale che opera su U-Gov, aperto anche al restante personale

Risorse utilizzate**Risorse economiche**

Costi diretti	Costi indiretti specifici	Costi indiretti generali	Costo pieno
186.656,00	-	12.743,79	199.399,79

Risorse umane

3 FTE

Valori finali degli indicatori**Valore indicatori***Soddisfazione del personale tecnico-amministrativo per i servizi di supporto contabile*

Valore iniziale	Valore minimo	Valore 2025	Target 2025	% raggiungimento
4,87	3,80	4,85	4,70	100,00%

Data di rilevazione

31.12.2025

Documentazione a supporto

Estrazione dati Limesurvey

Grado di raggiungimento dell'obiettivo

100%

Motivazione dell'eventuale non completo raggiungimento

L'obiettivo è stato completamente raggiunto

Eventuali azioni di miglioramento

- Consolidare gli interventi formativi anche in relazione all'introduzione di *Accrual*